



SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN LA ATENCIÓN DEL LABORATORIO CLÍNICO: ESTUDIO CUANTITATIVO

SATISFACTION OF HEALTHCARE PERSONNEL IN CLINICAL LABORATORY SERVICES: A QUANTITATIVE STUDY

Marjorie Elizabeth García Heredia^{1*}

¹ Instituto de Posgrado, Facultad de Medicina, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.
ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-0198-7622>. Correo: mgarcia2918@pucesd.edu.ec

Silvia Patricia Párraga Pico²

² Hospital Básico El Carmen, Ministerio de Salud. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-3882-7137>. Correo: silpa_88@hotmail.com

Diana Gissela Loor Sabando³

³ Maestría en Ciencias del Laboratorio Clínico. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador.
ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-1501-9252>. Correo: dianaloor1987j@gmail.com

Mercedes Karina Chiriboga Anzules⁴

⁴ Maestría en Ciencias del Laboratorio Clínico. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador.
ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-1073-4298>. Correo: karina_chiriboga@hotmail.com

Amparo Micaela Ortiz Argandoña⁵

⁵ Hospital Básico El Carmen, Ministerio de Salud. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-2567-6136>. Correo: micaelita290690f@gmail.com

*** Autor para correspondencia:** mgarcia2918@pucesd.edu.ec

Resumen

La satisfacción del personal de salud con los servicios del laboratorio clínico es un indicador clave en la calidad de la atención hospitalaria. Este estudio cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, evaluó la relación entre la calidad de atención del laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen y la satisfacción del personal de salud. Se aplicó un cuestionario estructurado basado en la escala de Likert a una muestra de 95 profesionales de salud. Los resultados revelaron que la accesibilidad y la comunicación con el laboratorio son percibidas como adecuadas, aunque existen oportunidades de mejora en la claridad de la información



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).

Sociedad Ecuatoriana de Investigación Científica. E-mail: revistabiosana@gmail.com



proporcionada y en los tiempos de entrega de resultados. Además, se identificó una correlación positiva moderada ($\rho = 0,677$; $p < 0,01$) entre la calidad del servicio y la satisfacción del personal. La percepción sobre la capacidad del laboratorio fue mayormente neutral, mientras que la amabilidad y profesionalismo del personal fueron los aspectos mejor valorados. Se concluye que la optimización de los procesos de comunicación, la reducción de tiempos de espera y el fortalecimiento de la infraestructura contribuirían a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del personal sanitario.

Palabras clave: satisfacción laboral; calidad de atención; laboratorio clínico, percepción del servicio; salud hospitalaria.

Abstract

Health personnel satisfaction with clinical laboratory services is a key indicator of hospital care quality. This quantitative, descriptive-correlational study evaluated the relationship between the quality of care provided by the clinical laboratory at the El Carmen Basic Hospital and health personnel satisfaction. A structured questionnaire based on the Likert scale was applied to a sample of 95 health professionals. The results revealed that accessibility and communication with the laboratory are perceived as adequate, although there are opportunities for improvement in the clarity of the information provided and in the delivery times of results. In addition, a moderate positive correlation ($\rho = 0.677$; $p < 0.01$) was identified between service quality and staff satisfaction. The perception of laboratory capacity was mostly neutral, while the friendliness and professionalism of the staff were the most highly valued aspects. It is concluded that optimizing communication processes, reducing waiting times and strengthening infrastructure would contribute to improving service quality and health personnel satisfaction.

Keywords: job satisfaction; quality of care; clinical laboratory, service perception; hospital health

Fecha de recibido: 23/12/2024

Fecha de aceptado: 05/02/2025

Fecha de publicado: 21/02/2025

Introducción

La satisfacción del personal de salud es un componente clave en la prestación de servicios de calidad dentro del sector sanitario (1). En los últimos años, la investigación sobre la experiencia laboral de los profesionales de la salud ha adquirido una relevancia creciente, dado su impacto directo en la eficiencia de los servicios, la seguridad del paciente y la sostenibilidad de los sistemas de salud (2). La Organización Mundial de la Salud (OMS) (3) ha destacado que la satisfacción laboral de este grupo influye en la calidad de atención, la retención de personal calificado y la reducción de errores médicos. Sin embargo, esta satisfacción puede variar considerablemente dependiendo de factores internos y externos que moldean el ambiente laboral en los distintos niveles del sistema de salud.



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).

Sociedad Ecuatoriana de Investigación Científica. E-mail: revistabiosana@gmail.com



El laboratorio clínico representa un eslabón fundamental en la cadena de atención sanitaria, ya que proporciona información crítica para el diagnóstico, el tratamiento y el monitoreo de los pacientes. Su importancia radica en que hasta el 70% de las decisiones clínicas dependen de los resultados obtenidos en este servicio. No obstante, la calidad de la atención en el laboratorio clínico puede verse afectada por diversos factores, entre ellos, la percepción del personal de salud sobre la eficiencia del servicio, la puntualidad en la entrega de resultados, la comunicación efectiva entre profesionales y la disponibilidad de recursos técnicos y humanos (4, 5). Estas variables no solo impactan la satisfacción del personal médico y de enfermería que utiliza los servicios del laboratorio, sino también la experiencia final del paciente (2).

En el contexto del Hospital Básico El Carmen, ubicado en un entorno donde los recursos para la atención sanitaria son limitados, evaluar la satisfacción del personal de salud respecto a los servicios del laboratorio clínico resulta particularmente relevante. Este hospital, que atiende a una población diversa y de alto crecimiento demográfico, enfrenta desafíos constantes para mantener la calidad en sus servicios debido a limitaciones presupuestarias, tecnología obsoleta y una alta demanda de atención. En este escenario, a decir de García (6), es vital determinar las percepciones del personal de salud, lo cual puede proporcionar una visión valiosa para identificar áreas de mejora en la operación del laboratorio clínico y garantizar una atención oportuna y precisa.

El problema que subyace a esta investigación radica en la necesidad de comprender cómo la calidad de atención brindada por el laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen influye en la satisfacción del personal de salud que depende de este servicio para realizar sus funciones. En este sentido, surge la pregunta clave: ¿cuál es el nivel de satisfacción del personal de salud con los servicios ofrecidos por el laboratorio clínico y cómo se relaciona esto con la calidad percibida de la atención?

La relevancia de esta investigación radica en su potencial para generar información útil que permita optimizar los procesos del laboratorio clínico, mejorar la coordinación interdisciplinaria y, en última instancia, elevar los estándares de calidad en el hospital. Al proporcionar datos empíricos sobre los niveles de satisfacción y las áreas críticas de mejora, se busca contribuir al desarrollo de estrategias de gestión que beneficien tanto al personal sanitario como a los pacientes. Además, esta investigación también puede servir como modelo para futuras evaluaciones en hospitales de características similares, fomentando una cultura de mejora continua y de atención centrada en el usuario.

El presente estudio se desarrolló bajo la premisa de que un personal de salud satisfecho y respaldado por servicios de calidad desempeña un papel esencial en la provisión de una atención médica efectiva. Por lo tanto, comprender las dinámicas entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio del laboratorio clínico no solo es una prioridad para el Hospital Básico El Carmen, sino también una contribución significativa al fortalecimiento de los sistemas de salud en entornos similares.

Materiales y métodos

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, del nivel descriptivo-correlacional (7), ya que se buscó medir de manera objetiva como las percepciones sobre la calidad de atención brindada por el laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen influye en la satisfacción del personal de salud que depende de este





servicio para realizar sus funciones. Se dio prioridad a la recolección de la información y a la aplicación de herramientas estadísticas que permitieron analizar las relaciones entre las variables involucradas.

La fase descriptiva permitió analizar las percepciones del personal de salud acerca de la calidad de atención brindada por el laboratorio beneficios, mientras que la parte correlacional buscó examinar la posible relación entre dichas percepciones y la satisfacción del personal. La recolección de datos se llevó a cabo mediante cuestionarios estructurados, y el análisis se realizó utilizando técnicas estadísticas tanto descriptivas como correlacionales.

Se realizó una recopilación detallada de información para construir un perfil cuantitativo que reflejara tanto las percepciones como la satisfacción de los participantes. A decir de Ramos (8), en este escenario, se identificaron las características del fenómeno y se procuró evidenciar cómo se manifiesta dentro de un grupo específico de individuos.

La población de interés estuvo conformada por los 184 trabajadores de la salud que pertenecen al Distrito de Salud 13D05 y la muestra fue de 95, para determinarla se utilizó un método. Para seleccionar la muestra, se utilizó un muestreo no probabilístico por saturación teórica, con el fin de posibilitar la generalización de los hallazgos. Se excluyó de la muestra al personal del área del laboratorio clínico.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, y se empleó un cuestionario estructurado como instrumento, el cual fue extraído del manual del Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio de la OMS. Feria et al. (9) definen el instrumento de recolección de datos como "la herramienta que emplea el investigador para obtener y registrar información". El cuestionario incluyó preguntas cerradas diseñadas para evaluar las percepciones y satisfacción del personal de salud. Para medir la satisfacción de los usuarios se manejó la escala de Likert. Las opciones de respuestas disponibles fueron: 5 - Muy satisfecho, 4 – Satisfecho, 3 – Normal, 2 - Poco satisfecho y 1 - Nada satisfecho.

El análisis de datos se llevó a cabo en diferentes etapas. En primer lugar, se calculó el puntaje promedio de cada ítem del cuestionario, lo que permitió obtener una medida general de la percepción y satisfacción. Posteriormente, se realizó un análisis de correlación para determinar la relación entre estas percepciones y el nivel de conocimiento de los docentes, empleando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados fueron presentados en tablas, lo que facilitó su interpretación. Dichos análisis permitieron obtener información detallada acerca de la naturaleza y fortaleza de las relaciones entre las variables, proporcionando una comprensión más profunda de los factores que influyen en el fenómeno en estudio.

Confiabilidad del instrumento

Para el análisis de fiabilidad del cuestionario empleado se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, que se basa en la consistencia y coherencia interna, el cual Pérez (10) considera que a partir de $0,7 \leq \alpha < 0,8$ es aceptable, de $0,8 \leq \alpha < 0,9$ buena; y $\geq 0,9$ excelente.

Tabla 1. Estadística de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,955	24





Se realizó un análisis factorial para verificar la interrelación adecuada entre las dimensiones (ítems) a través del índice de adecuación muestral *Kaiser-Mayer-Olkin* (KMO). La medida de adecuación muestral de KMO evalúa si los datos son adecuados para el análisis factorial. Los valores de KMO varían entre 0 y 1. Los valores más cercanos a 1 indican una correlación parcial-alta entre las dimensiones. La encuesta en la prueba de esfericidad de Bartlett tiene indican que la prueba es altamente significativa ($p < 0.05$) lo que sugiere que hay correlaciones suficientes entre las dimensiones, lo que respalda la viabilidad.

Tabla 2. Prueba de KMO y Bartlett.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,906
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2968,584
	gl	325
	Sig.	,000

Consideraciones éticas

El uso del cuestionario en línea permitió garantizar la confidencialidad y el anonimato de los participantes para fomentar respuestas honestas y reducir el sesgo en las respuestas.

Resultados y discusión

La mayoría de los encuestados se comunica con mayor frecuencia con los licenciados del laboratorio (36,8 %), seguido por el coordinador del laboratorio (32,6 %). Mientras que la menor frecuencia de comunicación se da con los auxiliares de laboratorio (3,2 %) (Tabla 3.). Esto sugiere que los licenciados desempeñan un papel clave en la comunicación con el personal de salud, posiblemente debido a su conocimiento técnico y su accesibilidad. Sin embargo, la participación significativa del coordinador del laboratorio indica una estructura organizativa en la que también se mantiene un contacto gerencial. El porcentaje de "otros" podría incluir personal administrativo o de apoyo, lo que sugiere una comunicación diversificada dentro del laboratorio.

Tabla 3. ¿Con qué representante del laboratorio se comunica con mayor frecuencia?

	Frecuencia	%
Coordinador de laboratorio	31	32,6
Auxiliar de laboratorio	3	3,2
Licenciados	35	36,8
Otros	26	27,4
Total	95	100,0

Según la Tabla 4, la mayoría de los encuestados indicó que su medio de comunicación más frecuente con el laboratorio es el teléfono (69,5 %), lo que sugiere que este canal es el más accesible y eficiente para la mayoría del personal de salud. En segundo lugar, un 13,7 % de los encuestados mencionó otros medios de comunicación, lo que podría incluir aplicaciones de mensajería o plataformas digitales. La comunicación a través de reuniones presenciales es relativamente baja (9,5 %), lo que podría indicar que el contacto cara a cara es menos frecuente debido a limitaciones de tiempo o logística. El predominio del teléfono como canal





de comunicación resalta la necesidad de respuestas rápidas en entornos clínicos, donde la inmediatez es crucial para la toma de decisiones médicas.

Tabla 4. ¿Cómo suele comunicarse con el laboratorio?

	Frecuencia	%
Teléfono	66	69,5
Reunión presencial	9	9,5
Otros	13	13,7
Nunca	7	7,4
Total	95	100,0

Accesibilidad y comunicación:

Al indagar sobre la accesibilidad y la comunicación el 52,6 % de los encuestados evaluó la accesibilidad como normal y la satisfacción con la comunicación es positiva en un 47,3 % (30,5 % satisfecho y 16,8 % muy satisfecho). El acceso al personal del laboratorio es percibido como adecuado por la mayoría de los encuestados, aunque un porcentaje significativo aún enfrenta dificultades para establecer contacto cuando lo necesita. La comunicación es considerada aceptable en términos generales, pero cerca del 10 % de los encuestados expresó algún nivel de insatisfacción.

Esta situación sugiere la necesidad de mejorar los canales de interacción, asegurando una mayor disponibilidad del personal para responder a consultas y brindar apoyo oportuno. Fortalecer la comunicación bidireccional y establecer mecanismos más eficientes, como sistemas de mensajería interna o tiempos de respuesta más cortos, podría mejorar esta percepción.

Información proporcionada:

El 37,9% evalúa la información sobre el uso clínico de los análisis como "normal", mientras que el 23,2% está satisfecho y muy satisfecho, respectivamente y el 32,6% considera las instrucciones "normales". El laboratorio ofrece información adecuada sobre los análisis clínicos disponibles, las instrucciones para la toma de muestras y el uso de los materiales de extracción sanguínea; sin embargo, un porcentaje de los encuestados considera que esta información podría ser más clara y accesible. La falta de comprensión en estos aspectos puede afectar la calidad de las muestras y, por ende, los resultados de los análisis. Implementar estrategias como manuales digitales, capacitaciones periódicas o recordatorios estructurados sobre estos procedimientos podría optimizar la comprensión y reducir errores en la ejecución de los análisis.

Entrega de resultados:

El 46,3% considera la información proporcionada "normal", mientras que un 28,4% está satisfecho y un 12,6% muy satisfecho y el 53,7% tiene una opinión neutral sobre el tiempo de espera. Uno de los aspectos que genera más dudas entre los encuestados es la claridad sobre los plazos de entrega de resultados. Si bien una mayoría percibe estos tiempos como normales, una proporción considerable no tiene certeza sobre cuándo recibirá sus resultados. Esto puede generar ansiedad en los usuarios y afectar la planificación del personal de salud. Una mejora en la comunicación de los tiempos estimados de entrega, ya sea a través de notificaciones





automáticas o paneles informativos actualizados, podría fortalecer la confianza en el servicio y optimizar la percepción sobre la eficiencia del laboratorio.

Capacidad del laboratorio:

La capacidad del laboratorio es calificada de “normal”. El 52,6% considera que el laboratorio es capaz de realizar los análisis de manera “normal”; respuesta similar se registró al preguntar sobre la capacidad del laboratorio para asumir solicitudes, el 30,5% considera que el laboratorio puede asumir solicitudes de manera “normal” y la satisfacción con los plazos de entrega también fue valorada de forma igual por el 53,7% de los encuestados.

En términos generales, los encuestados consideran que el laboratorio cumple con la mayoría de los análisis requeridos; sin embargo, un porcentaje menciona que en ocasiones no pueden realizarse todas las pruebas necesarias. Esta percepción puede estar vinculada a la disponibilidad de insumos, equipos o recursos humanos especializados. Para mejorar este aspecto, sería útil evaluar periódicamente la demanda de análisis y optimizar la capacidad operativa del laboratorio, asegurando que las necesidades del personal de salud sean atendidas de manera eficiente y continua.

Atención y profesionalismo:

El trato del personal del laboratorio es altamente valorado, con una mayoría de encuestados expresando satisfacción con la amabilidad y el profesionalismo recibido. Esto sugiere que el equipo de laboratorio mantiene estándares adecuados de atención y ética en su labor diaria. No obstante, un pequeño porcentaje reportó cierta insatisfacción, lo que indica que aún existen oportunidades de mejora. Continuar con capacitaciones en atención al cliente y fortalecer la cultura organizacional orientada a la excelencia en el servicio contribuiría a mantener estos altos niveles de satisfacción.

El análisis de la satisfacción del personal de salud en relación con el laboratorio clínico refleja una percepción mayormente positiva, aunque con áreas específicas que requieren mejoras. La accesibilidad y la comunicación con el personal del laboratorio son satisfactorias en general, pero podrían optimizarse con sistemas más eficientes. La información proporcionada es útil, aunque algunos encuestados consideran que podría ser más clara y accesible. La entrega de resultados genera incertidumbre en ciertos usuarios, lo que resalta la necesidad de mejorar la comunicación sobre plazos. En cuanto a la capacidad del laboratorio, aunque se atiende la mayoría de las solicitudes, existen percepciones de limitaciones en ciertos análisis. Finalmente, la atención y el profesionalismo del personal son altamente valorados, lo que fortalece la confianza en el servicio. Implementar estrategias para abordar estas oportunidades de mejora garantizaría una mayor satisfacción y eficiencia en la prestación del servicio del laboratorio clínico.

Para Huyhua et al. (11) la gestión organizacional en salud busca ofrecer atención eficaz y una administración eficiente, evaluando la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, su estudio cuantitativo, correlacional y transversal. Concluyen que existe una asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, influenciada por las distintas dimensiones evaluadas en la presente investigación.

Según Platea (12) y Pérez (13), la satisfacción laboral del personal de salud es fundamental para garantizar una atención de calidad a los pacientes. Por ello, los centros de salud deben implementar estrategias efectivas





que fomenten el bienestar laboral, lo cual repercutirá positivamente en la calidad del servicio y en una experiencia. Las investigaciones también señalan, así como esta investigación que las dimensiones estudiadas vinculan la satisfacción laboral con la calidad de atención del laboratorio clínico.

La mayoría de los estudios coinciden en que el apoyo organizacional, la carga de trabajo y el ambiente laboral son factores críticos que impactan tanto en la satisfacción del personal como en la calidad de atención. Es así, Mendoza, et al. (14) encontraron que un reconocimiento profesional adecuado y una carga laboral equitativa mejoran no solo la satisfacción laboral, sino también la percepción de calidad del servicio en atención primaria. Asimismo, Huaranga (15) destaca que un ambiente laboral positivo contribuye al bienestar del personal y mejora la interacción con los pacientes. Por otro lado, Fierro (16) destaca que la empatía y el reconocimiento organizacional son factores clave para fomentar una mejor experiencia tanto para el personal como para los pacientes en su investigación obtuvo un alto índice de satisfacción laboral dentro de la población estudiada, y a su vez se evidenció que los trabajadores se sienten satisfechos con el clima organizacional. Ambas investigaciones coinciden con la presente investigación sobre la correlación positiva entre la satisfacción del personal de salud con la calidad de atención del laboratorio clínico.

Estudios como el Espinoza (17) en el laboratorio clínico del Hospital IESS de Babahoyo; Sánchez (18) en el Centro de Salud “Aguas Verdes” de Perú; Santa Cruz (19) en Guayaquil; Alvarado y Milagros (20) en una zona rural en Cajamarca – Perú; Nieto (21) en el Hospital Belén de Trujillo – Perú; y Suquillo (22) en Sangolquí se centraron en la relación de calidad de atención y satisfacción. Los resultados muestran que tanto pacientes como profesionales sanitarios perciben la calidad de atención y la satisfacción como mayormente “normal”. Aunque existe un porcentaje significativo de satisfacción (especialmente entre el personal de salud), Se identificó una atención positiva muy fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción; lo que significa que a medida que mejora la calidad de la atención, también aumenta significativamente la satisfacción de los usuarios. En comparación con la presente investigación que indica una relación era positiva moderada a fuerte, lo que indica una percepción más técnica y cercana a los recursos y capacidades del laboratorio clínico.

Tabla 5. Cuestionario de satisfacción

	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Normal		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
¿Puede ponerse en contacto con el personal del laboratorio siempre que lo necesita?	3	3,2%	6	6,3%	50	52,6%	20	21,1%	16	16,8%
¿Está satisfecho con la comunicación que mantiene con el personal del laboratorio?	1	1,1%	9	9,5%	40	42,1%	29	30,5%	16	16,8%
¿El personal del laboratorio le ayuda siempre a solucionar sus problemas?	2	2,1%	7	7,4%	43	45,3%	25	26,3%	18	18,9%
¿Le ha proporcionado el laboratorio información acerca de los análisis disponibles en sus instalaciones?	2	2,1%	13	13,7%	36	37,9%	22	23,2%	22	23,2%
¿Le ha proporcionado el laboratorio información sobre el uso clínico de cada análisis?	2	2,1%	15	15,8%	39	41,1%	20	21,1%	19	20,0%





Satisfacción del personal de salud en la atención del laboratorio clínico: estudio cuantitativo

¿Le ha proporcionado el laboratorio instrucciones para la recogida de muestras?	3	3,2%	23	24,2%	32	33,7%	21	22,1%	16	16,8%
¿Le ha proporcionado el laboratorio instrucciones sobre el uso adecuado de los tubos de extracción sanguínea?	3	3,2%	25	26,3%	31	32,6%	17	17,9%	19	20,0%
¿Le ha proporcionado el laboratorio instrucciones sobre cómo embalar las muestras para transportarlas desde su instalación hasta el laboratorio?	3	3,2%	25	26,3%	33	34,7%	20	21,1%	14	14,7%
¿Le ha proporcionado el laboratorio información acerca del método de notificación de los resultados?	3	3,2%	9	9,5%	44	46,3%	27	28,4%	12	12,6%
Cuando usted solicita una prueba analítica, ¿sabe para cuándo puede esperar el resultado?	3	3,2%	4	4,2%	51	53,7%	19	20,0%	18	18,9%
Si tiene alguna duda acerca de la solicitud de pruebas analíticas, ¿le es posible dirigir preguntas adicionales al laboratorio?	2	2,1%	6	6,3%	47	49,5%	21	22,1%	19	20,0%
¿Es clara la hoja de petición?	2	2,1%	3	3,2%	30	31,6%	35	36,8%	25	26,3%
¿Es la hoja de petición lo bastante exhaustiva como para recopilar toda la información clínica necesaria?	3	3,2%	4	4,2%	32	33,7%	38	40,0%	18	18,9%
¿Le parece que el informe de resultados es siempre claro?	1	1,1%	3	3,2%	28	29,5%	41	43,2%	22	23,2%
¿Incluye el informe de resultados toda la información que usted necesita?	1	1,1%	1	1,1%	30	31,6%	39	41,1%	24	25,3%
Si tiene alguna duda sobre la solicitud de pruebas analíticas y el informe de resultados, ¿le es posible dirigir preguntas adicionales al laboratorio?	2	2,1%	3	3,2%	43	45,3%	29	30,5%	18	18,9%
¿Ha podido el miembro del personal del laboratorio responder a sus preguntas de forma clara?	2	2,1%	1	1,1%	44	46,3%	29	30,5%	19	20,0%
¿Es siempre capaz el laboratorio de realizar todos los análisis que usted cree necesarios?	1	1,1%	13	13,7%	50	52,6%	18	18,9%	13	13,7%
En su opinión, ¿tiene el laboratorio capacidad suficiente para asumir el número de solicitudes?	18	18,9%	20	21,1%	29	30,5%	17	17,9%	11	11,6%
¿Está satisfecho con los plazos de entrega del laboratorio?	2	2,1%	6	6,3%	51	53,7%	21	22,1%	15	15,8%





En sus contactos con el personal del laboratorio, ¿el personal ha sido servicial y amable con usted?	2	2,1%	1	1,1%	28	29,5%	40	42,1%	24	25,3%
En sus contactos con el personal del laboratorio, ¿el personal ha sido profesional?	1	1,1%	1	1,1%	29	30,5%	41	43,2%	23	24,2%

La Tabla 6 muestra la correlación entre la satisfacción del personal de salud y la calidad de atención del laboratorio clínico, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. El valor obtenido es 0,677, con un nivel de significancia $p = 0,000$, lo que indica una correlación positiva moderada y altamente significativa entre ambas variables.

Este resultado sugiere que a medida que la calidad de atención del laboratorio clínico mejora, también aumenta la satisfacción del personal de salud. La correlación moderada implica que, aunque la calidad de atención influye directamente en la percepción del usuario, existen otros factores que pueden afectar la satisfacción, como la infraestructura, los tiempos de respuesta y la disponibilidad de recursos.

El nivel de significancia $p < 0,01$ confirma que la relación entre ambas variables no es producto del azar, sino que existe un vínculo estadísticamente relevante. Esto respalda la idea de que implementar mejoras en los servicios del laboratorio, como optimizar la comunicación, reducir tiempos de espera y proporcionar información más clara sobre los análisis, podría contribuir a elevar la satisfacción del personal de salud.

La correlación positiva moderada evidencia que la calidad de atención es un factor determinante en la percepción del servicio por parte del personal de salud, pero no el único. Es fundamental seguir investigando qué otros elementos pueden estar influyendo en la satisfacción de los usuarios para aplicar estrategias de mejora más efectivas y orientadas a sus necesidades específicas.

Tabla 6. Correlación entre satisfacción y calidad de atención.

			Satisfacción	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,677**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	95	95
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	95	95

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusiones

El análisis de la satisfacción del personal de salud con respecto a la atención del laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen ha revelado aspectos clave en la prestación del servicio. En términos generales, los resultados indican que la satisfacción es positiva en la mayoría de los casos, aunque persisten áreas de oportunidad que requieren atención para optimizar la experiencia del usuario y la eficiencia del servicio.





En cuanto a la accesibilidad y comunicación, se identificó que el personal de salud mantiene contacto frecuente con los licenciados y el coordinador del laboratorio, principalmente a través del teléfono. Sin embargo, un porcentaje de los encuestados reportó dificultades en la comunicación, lo que sugiere la necesidad de implementar canales más eficientes y accesibles para garantizar un mejor flujo de información.

Respecto a la información proporcionada, se evidenció que, aunque la mayoría de los encuestados considera adecuada la cantidad y claridad de la información sobre los análisis clínicos y procedimientos, aún existe una proporción significativa que percibe deficiencias en las instrucciones para la recolección de muestras y el uso de materiales. Esto resalta la importancia de mejorar la comunicación de estos aspectos mediante capacitaciones, guías digitales o materiales informativos más accesibles.

El análisis de la entrega de resultados mostró que una parte considerable del personal de salud no tiene certeza sobre los tiempos de entrega de los análisis. Aunque la mayoría considera los tiempos como aceptables, la falta de claridad en los plazos genera incertidumbre en la planificación clínica. Mejorar la notificación de tiempos de entrega y establecer mecanismos de actualización en tiempo real podrían fortalecer la percepción del servicio.

En cuanto a la capacidad del laboratorio, se observó que, si bien la mayoría de los análisis requeridos pueden realizarse, algunos encuestados manifestaron limitaciones en la disponibilidad de ciertos estudios. Esto podría estar relacionado con la infraestructura, los insumos o la capacidad operativa del laboratorio. Evaluar periódicamente la demanda de análisis y optimizar la gestión de recursos permitiría minimizar estas percepciones de insuficiencia.

Por otro lado, la evaluación de la atención y el profesionalismo del personal del laboratorio fue uno de los aspectos mejor valorados en la investigación. La mayoría de los encuestados destacó la amabilidad y competencia del equipo de laboratorio, lo que refuerza la confianza en el servicio. No obstante, mantener y reforzar programas de capacitación en atención al cliente y servicio profesional garantizará que esta percepción positiva se mantenga a largo plazo.

La correlación entre la satisfacción y la calidad de atención reveló una relación positiva moderada entre ambas variables, lo que sugiere que mejorar la calidad del servicio tiene un impacto directo en la satisfacción del personal de salud. Sin embargo, la correlación moderada indica que existen otros factores que también influyen en la percepción del servicio, los cuales deben seguir siendo investigados para implementar estrategias más efectivas.

Los hallazgos de este estudio subrayan la importancia de la mejora continua en los laboratorios clínicos, priorizando la optimización de la comunicación, la entrega de información clara y oportuna, la reducción de tiempos de espera y el fortalecimiento de la infraestructura y recursos disponibles. Implementar estas mejoras contribuirá significativamente a incrementar la satisfacción del personal de salud y, por ende, la calidad del servicio prestado en el laboratorio clínico del Hospital Básico El Carmen.





Referencias

1. Almeida A, Torres D. Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga-Colombia. *Espacios*. 2020;41(49):234-45.
2. Parra-Díaz AE, Viñán-Guerrero PE. Brechas de Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario de los servicios de salud de Hospital Clínica Touma. *MQRInvestigar*. 2025;9(1):e20-e.
3. OMS. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura. sanitaria universal. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Ginebra. 2020 [Available from: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf>].
4. Espinosa MES, Guillot JA, Peñate QG, Rodríguez CAA. Importancia de la fase preanalítica para el laboratorio clínico. *Acta Médica de Cuba*. 22(1).
5. Panunzio AP. Evaluación externa de la calidad del laboratorio clínico. *Enfermería investiga*. 2022;7(2):56-61.
6. García-Ortiz JM. Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud Salud y Vida*. 2024;8(15):16-27.
7. Lozano NSM, Baque DLZ, Terán ABI, Parrales RAÁ, Alcívar HAG, Bravo HMT, et al. Metodología de la Investigación Científica: Diseño de Investigaciones Cuantitativas. Editorial Internacional Alema. 2025.
8. Galarza CAR. Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*. 2020;9(3):1-6.
9. Feria Avila HDC, Blanco Gómez MRDC, Valledor Estevill RFDC. La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica: Editorial Académica Universitaria; 2019.
10. Pérez-León G. Coeficiente Alfa de Cronbach: ¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach. *GPL Research Consultores*. 2022;20123(4).
11. Huyhua-De la Cruz R, Valladares-Garrido MJ. Calidad de atención y satisfacción en un servicio de laboratorio clínico. *Revista Cubana de Medicina Militar*. 2023;52(4):02303055.
12. Pletea Terce G, García Muñoz MS, Guillen Poyato AC, Giménez Marsol G, Martínez Yuste F, Gracia Lahoz S. La relación entre la satisfacción laboral del personal sanitario y la calidad de la atención. *Revista Ocronos*. 2024;7(7):1200-12.
13. Pérez L. Impacto de la satisfacción laboral en la calidad de la atención en el sector de la salud. *Revista de Investigación en Gestión Sanitaria*. 2021;7(1):78-89.
14. Mendoza-Briceño E, Bejarano MAG, Carhuacho-Mendoza I, Nolasco-Labajos F, Siu DS. Determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú. *Apuntes Universitarios*. 2022;12(1):122-34.
15. Huaranga Orosco GD. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Justicia Paz y Vida 2022.





16. Fierro Escalante MA. Satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito. 2022.
17. Espinoza Echeverría EN. Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IEISS, Babahoyo, Ecuador, 2020. 2020.
18. Sánchez Torres TA. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. 2022.
19. Santa Cruz Cordova E. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario de un centro de salud tipo C Guayaquil, Ecuador 2022. 2023.
20. Alvarado Tirado AMdP. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario en el laboratorio clínico del CS Cachachi-Cajamarca, 2022. 2023.
21. Nieto Armas JG, Sánchez Luna LM. Calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de medicina del hospital Belén de Trujillo 2022 2022.
22. Suquillo Chasipanta AK. Calidad de atención materna neonatal y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Sangolquí: UNIVER; 2023.

