

SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE LABORATORIOS CLÍNICOS DE ATENCIÓN PÚBLICA DEL ESTADO ZULIA, VENEZUELA

JOB SATISFACTION IN THE STAFF OF PUBLIC ATTENTION CLINICAL LABORATORIES OF ZULIA STATE, VENEZUELA

TANIA MOLERO PAREDES¹, MARIANA ZAMBRANO MORALES¹, SOLBELLYS CRUZ MORÁN¹, MARÍA GÓMEZ GARCÍA²,
AMELIA PANUNZIO RODRÍGUEZ², IRENE PARRA DE CEQUEDA², JESÚS SÁNCHEZ³

Universidad del Zulia, Facultad de Medicina, Escuela de Bioanálisis, ¹Departamento de Química, ²Departamento de Salud Pública y Social, ³Universidad Nacional Experimental Politécnica de Maracaibo, Departamento de Proyectos Socio Tecnológicos y Paquetes Informáticos Aplicados a la Administración, Maracaibo, Venezuela. E-mail: tmolero@gmail.com / tmp1509@hotmail.com

RESUMEN

Actualmente las reformas realizadas en el sector salud han enfocado todos los procesos hacia la satisfacción de los usuarios de los servicios. Para lograrlo, toda institución debe contar un personal motivado y satisfecho que ofrezca atención de alta calidad. Es por ello que los laboratorios clínicos deben contar con un sistema de gestión que permita valorar las expectativas tanto de los usuarios internos como externos. El objetivo de la investigación fue evaluar los aspectos de la calidad que afectan el grado de satisfacción del personal que labora en los laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal. Para identificar los aspectos relacionados con la satisfacción de los empleados, se aplicó un análisis de la varianza (Anova) y la media, como medida de tendencia central. Fueron encuestados 160 empleados, distribuidos entre 103 profesionales universitarios y 57 técnicos. Considerando aspectos sociales y laborales, los empleados en su mayoría fueron de género femenino (80,0%), entre 20 y 40 años de edad, y con nivel académico universitario (68,1%). El grado de satisfacción estuvo relacionado con el nivel académico y los aspectos o áreas de la calidad que lo afectan son los referentes a incentivos y motivación, suministro de materiales y reactivos, participación en actividades científicas y comunitarias, aseguramiento de la calidad y dotación equipos de seguridad. Resulta indispensable establecer programas de mejoramiento continuo de la calidad del servicio de laboratorio a fin de que los empleados sientan la responsabilidad de convertirlos en centros de promoción de salud y lugares de excelencia.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción laboral, laboratorios clínicos.

ABSTRACT

Nowadays the reforms in the health sector have focused all processes in the satisfaction of the user of services. To achieve this, every institution must have a motivated and satisfied staff who provides a care service of high quality. All clinical laboratories should have a management system designed to assess the expectations of both internal and external users. The objective of this study was to evaluate the quality aspects that affect the degree of satisfaction of the staff who works in clinical laboratories of public attention of Zulia state. The study is descriptive and transversal. To identify aspects related with the employee satisfaction, an analysis of variance (Anova) and the mean as a measure of central tendency, were used. There were 160 employees surveyed, distributed among 103 university professionals and 57 technicians. Considering social and labor aspects, the employees were mostly females (80.0%), between 20 and 40 years old, with university academic level (68.1%). The degree of satisfaction was related to the academic level and the aspects or quality areas that affect it are those pertaining to incentives and motivation, supply of materials and reagents, participation in scientific and community activities, quality assurance and provision of safety equipment. It is essential that programs be established for a continuous improvement of the quality of laboratory services so that employees feel the responsibility to make them health promotion centers and places of excellence.

KEY WORDS: Job satisfaction, clinical laboratories.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, uno de los mayores efectos de la globalización ha sido la reforma de los procesos económicos en casi todos los países. Estas modificaciones también alcanzan al sector salud, donde el avance en la prestación de un servicio tan esencial como la sanidad hace preciso que la calidad en la Atención Primaria en Salud, por motivos éticos, científico-técnicos y

de servicio, sea una necesidad imperante. La misma constituye un aspecto muy importante en la política pública de cualquier país (OPS 2009).

La calidad de servicios se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para que las organizaciones sean competitivas a corto y largo plazo. Constituye un elemento estratégico que da una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas

organizaciones que tratan de alcanzarla. Un elevado nivel de calidad proporciona a las organizaciones beneficios tales como productividad, lealtad y capacitación de los empleados, diferenciación de la competencia y motivación del personal, entre otros (Lizano 2012).

En el sector de la salud los servicios que se ofrecen están directamente relacionados con el ser humano, por lo tanto, las exigencias de calidad de atención son mas altas, Por esta razón, se requiere aun mas de un proceso de mejora continua de la calidad en el sector salud (Soyhan *et al.* 2014). La prestación de servicios constituye parte importante del enfoque integral que toda organización sanitaria debe manejar y su medición es la clave para gerenciar en los diferentes procesos y alcanzar los objetivos de excelencia que se plantea. Se debe brindar una atención de calidad, en todos sus aspectos, solo así se logrará que la salud sea una realidad concreta (Lizano 2012).

Ahora bien, medir calidad del servicio resulta complicado debido a que el servicio lo dan las personas y se percibe de una forma subjetiva. Por ello, la medición de la satisfacción se fundamenta en la retroalimentación del cliente o usuario. La medición de la satisfacción es un requerimiento esencial, tanto en aspectos clínicos como económicos en las organizaciones sanitarias y su conocimiento debería ser parte de su programa estratégico (Veas *et al.* 2013).

Como consecuencia de este planteamiento y considerando que un servicio, a diferencia de los productos, presentan ciertas características especiales que dificultan el proceso de verificación o inspección antes de que el cliente lo reciba, Zeithaml y Bitner (2004) mencionan las siguientes características: *a)* el servicio es intangible para el cliente o usuario, no se puede apreciar con los sentidos, *b)* es simultáneo, la producción y consumo del servicio se realizan en el mismo momento, *c)* es heterogéneo, a diferencia de los productos, que por su uniformidad se adaptan más fácilmente a la normalización, no se puede prestar el mismo servicio de forma idéntica una y otra vez.

Por lo general, los servicios se caracterizan por ser inseparables de su fuente de producción, es decir, de las personas, por lo que depende de éstas el cómo los mismos se prestan. Evidentemente no es deseable que la estandarización llegue al punto de anular la personalidad o el estilo de quien presta el servicio, pero siempre que sea factible es preferible normalizar los pasos, la documentación que se genera, los protocolos de atención,

entre otros, de forma que la prestación del servicio sea lo más parecida posible, con independencia de quién lo preste.

No se puede ver el servicio antes de su realización, de forma que el cliente debe confiar en el proveedor del mismo. Considerando que el servicio es el resultado de una interacción entre la persona empleada en la organización y el usuario, todo error es altamente visible, lo que produce un mayor nivel de complejidad en la calidad de gestión.

Con relación a los Laboratorios Clínicos, los cambios producidos durante los últimos años en el sector salud han motivado un constante incremento en las pruebas de laboratorio, tanto en cantidad como en variedad y complejidad, y han transformado al laboratorio clínico en una parte cada vez más importante de la atención del paciente. Este servicio realiza funciones de apoyo clínico y diagnóstico, formando parte importante y algunas veces imprescindible en los tratamientos que se basan en los resultados emitidos del laboratorio, lo cual genera un gran impacto en la salud. Es por ello que, día a día, hay mayores exigencias de que los laboratorios clínicos utilicen sus recursos efectivamente y se desempeñen con excelencia (Delgado y Hernández 2010).

Como parte integral de una institución de salud, todo laboratorio debe contar con un programa de gestión de calidad basado en la participación organizada de todos los miembros del laboratorio apuntando al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del paciente y a proporcionar beneficios para todos los miembros del laboratorio y para la sociedad. De esta manera, se podrá alcanzar la calidad de los resultados analíticos a través de una revisión continua de los procedimientos (mejora continua de la calidad), la corrección de los problemas cuando se detectan (acciones correctivas) e incluso la prevención de dichos problemas (acciones preventivas); así como el estudio de la eficiencia de la información generada (Fernández y Mazziota 2005).

Es de vital importancia la participación de los usuarios tanto internos como externos para evaluar la calidad de gestión de una institución de atención médica como los laboratorios clínicos. La opinión del personal como usuarios internos; constituye factores que serán decisivos en las futuras acciones. Esto permitirá a futuro lograr estándares superiores, mayor satisfacción de los usuarios externos, criterios para valorar resultados, mayor recuperación de costos, mejores relaciones entre los trabajadores, pacientes y comunidades lo cual repercute

en una mejor y mayor utilización de los laboratorios de los establecimientos de atención médica (Rubio y Alio 2009, Molero *et al.* 2010).

Ante lo planteado, resulta indispensable que los laboratorios clínicos de las instituciones de salud, cuenten con un programa de mejora continua de la calidad que valore la opinión de usuarios y su grado de satisfacción. Este aspecto es mucho más que una aspiración humana en las prácticas, es sobre todo un instrumento y una función del logro de la excelencia. No se puede construir excelencia en la calidad de la atención en las instituciones de salud, si no se garantiza satisfacción (Lizano 2012). Es por ello, que el objetivo de la investigación fue evaluar los aspectos de la calidad que afectan el grado de satisfacción del personal que labora en los laboratorios clínicos estudiados; identificándose especialmente aquellos que precisan mejora o muestran debilidades. Esto permite plantear estrategias y actuaciones que sirvan para orientar la toma de decisiones a fin de generar en el trabajador auténtico orgullo y satisfacción por el desempeño y resultado de sus actividades, se aumentan los niveles de excelencia en el servicio dentro de un entorno altamente competitivo, todo en pro de una mejor calidad de vida.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se enmarcó en un estudio de tipo descriptivo y diseño transversal, pues las variables se midieron una sola vez en el tiempo del presente estudio. La población estuvo representada por la totalidad de los profesionales del Bioanálisis y personal técnico que laboran en los laboratorios de planta de los hospitales públicos de III y IV nivel de atención ubicados en el área metropolitana del estado Zulia, entre enero y marzo de 2014. Estas instituciones cubren un área de de influencia de tres millones de habitantes. En total fueron encuestados 160 empleados del laboratorio, distribuidos éstos últimos entre 103 licenciados en Bioanálisis y 57 técnicos.

El instrumento elaborado contiene 32 afirmaciones que eran contestadas según una escala de valoración tipo Likert con numerales del 1 al 5. Para el manejo de los datos, se obtuvo un promedio para cada pregunta formulada. En caso que el puntaje promedio de la pregunta realizada a la totalidad de la muestra fue mayor a 3; se denotó acuerdo o satisfacción con la pregunta formulada; y si el puntaje promedio de la pregunta fue menor a 3 se interpretó como desacuerdo o insatisfacción (Tarco *et al.* 2003).

En cuanto a la validación del instrumento, mediante la cual se verifica la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende (Chávez 2004), el mismo fue sometido a validez de contenido mediante valoración por expertos en el área. Luego se realizó una prueba piloto con el propósito de medir la confiabilidad o consistencia interna. Para ello se empleó el coeficiente alfa de Cronbach. Los datos aportados fueron analizados por el programa estadístico SPSS versión 18, resultando un coeficiente de 0,802; por lo que calificó al instrumento como confiable para ser aplicado en la investigación (Oviedo y Campo 2005). Finalmente, para verificar su validez de constructo, se aplicó análisis multifactorial, con método de extracción de componentes principales y rotación Varimax con Kaiser (Pérez 2008).

Se valoró la población considerando variables tales como género, edad y grado de instrucción. La encuesta de satisfacción del personal de laboratorio fue dirigida a obtener información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en debilidades y fortalezas. En cuanto a las debilidades, estas son limitaciones, defectos o inconsistencias que constituyen un obstáculo para la consecución de los objetivos en la calidad del servicio del laboratorio, pero que pueden ser superadas o mejoradas. Los aspectos o áreas de la calidad que fueron considerados en este estudio son aquellos relacionadas con la satisfacción laboral, a saber, incentivos y motivación, suministro de productos y reactivos, conformidad con la gestión, relaciones interpersonales, participación en actividades científicas y comunitarias y dotación de elementos tangibles y seguridad propuestas por Fernández y Mazziota (2005).

Con la finalidad de establecer la relación entre las áreas o aspectos de la calidad descritos con el grado de satisfacción de los empleados, se aplicó el estadístico paramétrico análisis de la varianza (Anova) y para identificar las áreas críticas de la calidad de atención con tendencia a ser mejoradas se empleó la media, como medida de tendencia central.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La población en estudio considerando aspectos sociolaborales se caracterizó por ser empleados de laboratorio que en su mayoría fueron de género femenino (80,0%). El 56,9% se ubicó en el grupo de edad comprendida entre 20 y 40 años, con grado de instrucción de nivel académico universitario (68,1%).

Con la finalidad de analizar los aspectos de la calidad que pudieran afectar el grado de satisfacción del personal, se efectuó el análisis de la varianza, esto con el propósito de determinar las posibles diferencias entre tales aspectos y su relación según el género, edad y grado de instrucción.

Con respecto al género y edad, las Tablas 1 y 2 indican

que estas no fueron determinantes en la satisfacción del personal en ninguno de los aspectos. Tal afirmación se realiza porque los valores de la significancia (Sig.) vinculados al valor de F , fueron todos mayores a 0,05. En consecuencia, tanto mujeres como hombres, independientemente de la edad, ponderan la satisfacción de igual manera.

Tabla 1. Relación del género con satisfacción del personal y aspectos de la calidad. Prueba para muestras independientes.

Aspecto		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias		
		F	p	t	gl	p (bilateral)
Incentivos y motivación	VI	1,281	0,259	1,110	158	0,269
	No VI			1,257	56,928	0,214
Dotación de productos y reactivos	VI	0,003	0,955	0,382	158	0,703
	No VI			0,386	48,361	0,701
Conformidad con la gestión	VI	0,053	0,818	0,000	158	1,000
	No VI			0,000	45,247	1,000
Relaciones interpersonales	VI	0,385	0,536	1,184	158	0,238
	No VI			1,120	44,754	0,269
Participación en actividades científicas y comunitarias	VI	0,682	0,410	-0,600	158	0,549
	No VI			-0,568	44,833	0,573
Condiciones ambientales de trabajo/tangibles	VI	0,497	0,482	0,366	158	0,715
	No VI			0,345	44,697	0,731
Condiciones de seguridad	VI	0,066	0,798	-0,909	158	0,365
	No VI			-0,889	46,478	0,379
Satisfacción del personal	VI	0,072	0,788	0,280	158	0,780
	No VI			0,288	49,460	0,775

p : nivel de significación; gl: grados de libertad

Se han asumido varianzas iguales: VI

No se han asumido varianzas iguales: No VI

A diferencia de las características anteriores el grado de instrucción si afectó las dimensiones de la satisfacción a saber dotación de productos y servicios y las condiciones ambientales de trabajo. La Tabla 3 indica que esto ocurrió porque los valores de $F = 2,82$ para el primero y de $F = 3,60$ para el segundo fueron significativos con probabilidades menores que 0,05.

La diferencia significativa, producto de aplicar la prueba de múltiples rangos de Tukey se representa por la diferencia cromática de las Figura 1 y 2, las cuales indicaron que la satisfacción relacionada con la dotación de productos y servicios y las condiciones ambientales de trabajo varían según el grado de instrucción, observándose que quienes manifestaron menor grado de

Tabla 2. Relación de la edad con satisfacción del personal y aspectos de la calidad. ANOVA.

Aspecto		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	p
Incentivos y motivación	Inter-grupos	1,109	4	0,277	0,769	0,547
	Intra grupos	55,881	155	0,361		
	Total	56,990	159			
Dotación de productos y reactivos	Inter-grupos	0,606	4	0,152	0,154	0,961
	Intra grupos	152,337	155	0,983		
	Total	152,944	159			
Conformidad con la gestión	Inter-grupos	2,322	4	0,580	0,844	0,499
	Intra grupos	106,564	155	0,688		
	Total	108,885	159			
Relaciones interpersonales	Inter-grupos	2,307	4	0,577	1,300	0,272
	Intra grupos	68,779	155	0,444		
	Total	71,088	159			
Participación en actividades científicas y comunitarias	Inter-grupos	1,898	4	0,474	0,596	0,666
	Intra grupos	123,346	155	0,796		
	Total	125,244	159			
Condiciones ambientales de trabajo/tangibles	Inter-grupos	2,505	4	0,626	0,771	0,545
	Intra grupos	128,828	155	0,812		
	Total	128,333	159			
Condiciones de seguridad	Inter-grupos	1,416	4	0,354	0,531	0,713
	Intra grupos	103,333	155	0,667		
	Total	104,749	159			
Satisfacción del personal	Inter-grupos	0,140	4	0,035	0,104	0,981
	Intra grupos	52,232	155	0,337		
	Total	52,372	159			

satisfacción fueron aquellos con el nivel de instrucción más bajo. En éste caso quienes tienen educación primaria solamente mostraron menores niveles de satisfacción en los aspectos mencionados comparados con quienes tienen educación universitaria, técnica y secundaria los cuales no se distinguieron entre sí.

Las áreas de la calidad que puedan considerarse debilidades o factores que afectan el nivel de satisfacción del personal, con las medias obtenidas para cada uno de ellos, se muestran a continuación. Considerando que en la escala del instrumento los números asignados

con 1, 2, 3 indicaron como opciones, nunca, rara vez, y algunas veces; así denotaron a aquellos empleados que expresaron total desacuerdo o desacuerdo. Consecuentemente, aquellas preguntas o atributos cuya calificación fue signada por debajo de 3, apuntaron como posibles causas de insatisfacción, pues revelaron inconformidad por parte del personal en cuanto al desempeño de sus funciones o a los beneficios que la institución pueda brindarles en pro de mejorar la gestión y por ende su ambiente laboral, aspecto éste que influye gradualmente en la calidad de atención de sus usuarios.

Tabla 3. Relación del grado de instrucción con satisfacción del personal y aspectos de la calidad. ANOVA.

Aspecto		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	p
Incentivos y motivación	Inter-grupos	0,762	3	0,254	0,704	0,551
	Intra grupos	56,228	156	0,360		
	Total	56,990	159			
Dotación de productos y reactivos	Inter-grupos	7,854	3	2,618	2,815	0,041
	Intra grupos	145,090	156	0,930		
	Total	152,944	159			
Conformidad con la gestión	Inter-grupos	2,686	3	0,895	1,315	0,271
	Intra grupos	106,199	156	0,681		
	Total	108,885	159			
Relaciones interpersonales	Inter-grupos	0,317	3	0,106	0,233	0,874
	Intra grupos	70,769	156	0,454		
	Total	71,086	159			
Participación en actividades científicas y comunitarias	Inter-grupos	3,101	3	1,034	1,320	0,270
	Intra grupos	122,143	156	0,783		
	Total	125,244	159			
Condiciones ambientales de trabajo/tangibles	Inter-grupos	8,307	3	2,769	3,599	0,015
	Intra grupos	120,026	156	0,769		
	Total	128,333	159			
Condiciones de seguridad	Inter-grupos	1,216	3	0,405	0,611	0,609
	Intra grupos	103,533	156	0,664		
	Total	104,749	159			
Satisfacción del personal	Inter-grupos	2,006	3	0,669	2,071	0,106
	Intra grupos	50,366	156	0,323		
	Total	52,372	159			

En el presente estudio, la Tabla 4 consideró las medias de cada área de la calidad examinada. Se observó que en el área incentivos y motivación, el personal manifestó inconformidad en lo referente a oportunidades de superación, reconocimientos e incentivos laborales y cursos de especialización. Esto refiere, según la escala propuesta en el instrumento, que rara vez o nunca han recibido tales beneficios. Es por ello que en el reporte se presenta una puntuación por debajo de 3 (2,44, 2,55 y 1,83 respectivamente); mostrándose entonces deficiencias en la misma.

Considerando el área dotación de productos y reactivos, el personal manifestó inconformidad en cuando al suministro oportuno y a tiempo de los reactivos (media de 2,99) necesarios para brindar un servicio de calidad al paciente donde pueda efectuarse todas las pruebas de laboratorio en un solo centro asistencial, sin pérdida de tiempo al tener que recorrer dos o mas laboratorios cuando necesita practicarse exámenes especializados.

En cuanto a la conformidad con la gestión,

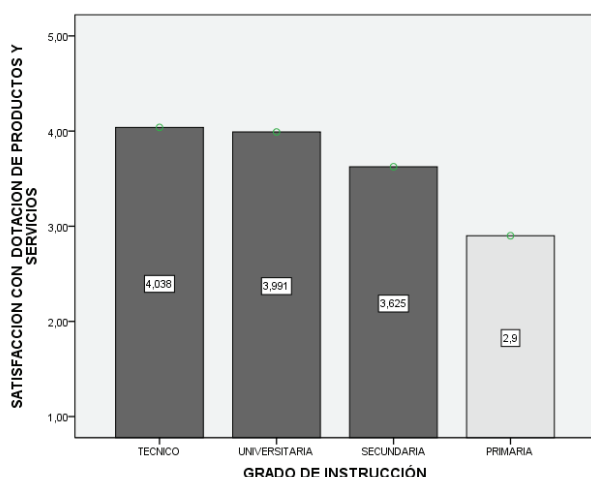


Figura 1. Prueba de múltiples rangos de Tukey para las diferencias de la satisfacción de productos y servicios según el grado de instrucción.

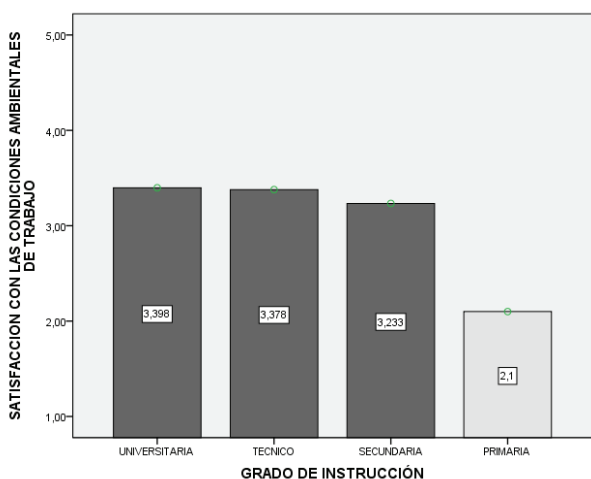


Figura 2. Prueba de múltiples rangos de Tukey para las diferencias de la satisfacción con las condiciones ambientales de trabajo.

manifestaron que rara vez se les ha dado a conocer la visión y misión del laboratorio (media de 2,63), no se ha designado un coordinador en calidad (2,97) y en pocas ocasiones han participado en cursos de capacitación en gestión de calidad (2,53); aspecto éste que debe ser muy tomado en cuenta, considerando que un personal que no conozca ni reciba formación en calidad, podría afectar seriamente la gestión del laboratorio. Un empleado bien preparado y orientado es la clave de la excelencia del servicio y de una futura acreditación.

Otra área donde se denotó debilidades de la calidad fue la referente a la participación del personal en actividades de investigación y comunitarias, en donde se pone de manifiesto que nunca o rara vez participaron en las mismas, obteniéndose una media de 2,11 y 2,90,

respectivamente. Este atributo debe tomarse en cuenta en los programas de mejora continua, ya que un personal bien capacitado demuestra formación científica y sensibilidad social.

Con relación a los aspectos relacionados con seguridad y tangibles, el personal manifestó limitaciones en la dotación de insumos de seguridad (guantes, batas, tapabocas, entre otros); necesarios para hacer sus labores (2,96) y de equipos (2,64), ya que raras veces tuvieron dotación o sustitución de equipos de seguridad tales como extintores, detectores de humo y campanas de extracción; considerados esenciales para mejorar las condiciones laborales y el ambiente de trabajo de los empleados.

Es de vital importancia dentro de la calidad de gestión de una institución el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción del usuario interno, ya que es fundamental al evaluar los temas de comportamiento organizacional, cultura de calidad y relaciones interpersonales. Esto conlleva, entre otros aspectos, al éxito en la obtención de los resultados de la calidad de la atención en salud (Molero *et al.* 2010).

Otros autores indican aspectos relacionados con la satisfacción laboral. Al respecto Carballo (2013) reporta que hay poco personal en el servicio del laboratorio, teniendo influencia directa en la atención del paciente, aumento de los tiempos de espera afectando la calidad del servicio brindado, ya que repercute en la satisfacción de los usuarios del servicio. Señala además instalaciones inadecuadas para el adecuado funcionamiento.

Rojas *et al.* (2010) indicaron que 64,0% del personal (microbiólogos) consideran que las expectativas laborales son buenas, y 71,4% de personal técnico manifestó haber recibido menos de diez capacitaciones. En cuanto al espacio físico y mobiliario el 56,0% de los usuarios internos lo consideran regular. También expresan que los servicios sanitarios comprenden todas las etapas y funciones del servicio y están representadas no solo por la denominada calidad científico-técnica, sino también por la calidad percibida.

Garín *et al.* (2008) afirman que el incremento salarial es solo una de las medidas que aumentaría la satisfacción de los profesionales. Sin embargo existen otros aspectos importantes tales como el reconocimiento del trabajo bien hecho, mejora del dialogo o comunicación entre el personal y el establecimiento de programas de formación.

Tabla 4. Media para las variables consideradas por los usuarios internos de los laboratorios clínicos.

Área	Variable	Media
Incentivos y motivación	P6: Oportunidades de superación	2,44
	P7: Reconocimientos e incentivos laborales	2,55
	P8: Cursos de especialización	1,83
	P9: Calidad y eficiencia en el servicio	4,24
	P10: Satisfacción laboral	4,66
Dotación de productos y reactivos	P11: Demora en la recepción de materiales	2,99
	P12: Recursos de calidad	4,21
Conformidad con la gestión	P13: Visión y misión del laboratorio	2,63
	P14: Coordinador de la gestión de calidad	2,97
	P15: Políticas de calidad de laboratorio	3,93
	P16: Normativas de gestión de calidad	4,18
	P17: Cursos en gestión de calidad	2,53
	P18: Registro de procedimientos	3,64
	P19: Trabajo en equipo	4,14
Relaciones interpersonales	P20: Trabajo del jefe inmediato	4,39
	P21: Relaciones interpersonales agradables	4,33
	P22: Trato del médico y enfermeras	3,75
Actividades científicas/comunitarias	P23: Participación en investigación	2,11
	P24: Participación en actividades comunitarias	2,90
Elementos tangibles y seguridad	P25: Higiene y limpieza del laboratorio	3,81
	P26: Ambiente optimo en su trabajo	3,50
	P27: Iluminación del laboratorio	4,00
	P28: Dotación de insumos de seguridad	2,96
	P29: Dotación de equipos e instrumentos	3,65
	P30: Normas de bioseguridad	3,98
	P31: Suministro de materiales de seguridad	3,47
	P32: Equipos de seguridad	2,64

Pascual *et al.* (2004) en su trabajo titulado “Conocer la satisfacción/insatisfacción del cliente como herramienta de mejora”, concluyeron que la medición de la satisfacción del cliente interno permite objetivar la visión de la organización y sirve de base para establecer acciones de mejora en algunos aspectos.

Tarco *et al.* (2003), reportaron resultados con análisis similares al de la presente investigación. Estos autores reflejan áreas de satisfacción tales como percepción de confort y eficiencia, con puntaje de 3,17 y 3,63 respectivamente. Así mismo insatisfacción de los trabajadores en el área de motivación con un puntaje de 2,74.

CONCLUSIONES

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios y calidad de atención en salud pública es considerada uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Todo laboratorio debe contar con un personal motivado y con capacidad científica, social y técnica que ofrezca a los pacientes los mejores resultados posibles en la práctica clínica diaria. Debe mostrar su capacidad para que a través de los resultados, se manifieste el estado de salud del paciente, aunado a una atención de calidad, los mejores costos para el paciente y prestigio a la institución.

Producto de los resultados de la presente investigación se obtuvo que la mayoría del personal que labora en los laboratorios de atención pública del área metropolitana de Maracaibo se caracterizó por ser adultos jóvenes, con amplia experiencia y con capacidad técnico profesional para ofrecer calidad en la atención del paciente y en la emisión de resultados.

Los aspectos de la calidad de gestión que afectan la satisfacción laboral en la población descrita son aquellos considerados en las áreas referentes a incentivos y motivación, dotación de productos y reactivos, participación en actividades de investigación y comunitarias, conformidad con la gestión y la dotación de insumos y equipos de seguridad; atributos éstos que con una gestión efectiva pueden ser mejorados o superados. Se destaca, producto del Anova, como punto de partida en el proceso de mejora continua, que se debe hacer énfasis en la dotación de productos y reactivos y en las condiciones ambientales de trabajo.

Hoy en día resulta importante resaltar, que la clave para generar un buen clima organizacional y contar con funcionarios motivados, calificados y disponibles según los requerimientos institucionales, es que todo laboratorio cuente con la capacidad de gestión eficiente de los recursos humanos; ya que de esto depende la opinión del usuario con relación a la calidad del servicio y al desempeño del mismo con metas de excelencia y de futuras acreditaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARBALLO N. 2013. Estudio de las condiciones laborales del Laboratorio Clínico del Área de Salud de Montes de Oro, durante el año 2011. Instituto Centroamericano de Administración Pública. San José, Costa Rica. Disponible en línea en: http://biblioteca.icap.ac.cr/blivi/tesis/2013/carballo_salazar_nancy_2013_sa.pdf. (Acceso 15.05. 2013)

CHÁVEZ N. 2004. Introducción a la metodología educativa. Talleres de Artes Gráficas. Maracaibo, Venezuela, pp. 325.

DELGADO V, HERNÁNDEZ W. 2010. Evaluación de la calidad del servicio de laboratorio clínico desde las perspectivas de satisfacción y del nivel técnico administrativo según el usuario interno del área de salud Garabito durante el I semestre del año 2009. San José, Costa Rica. Disponible en línea en: <http://biblioteca.icap.ac.cr/blivi/tesis/2010/>

delgado_hernandez_victoria_ amelia_2010 _ca.pdf. (Acceso 20.03.2014)

FERNÁNDEZ C, MAZZIOTA D. 2005. Gestión de Calidad en el Laboratorio Clínico. Confederación Latinoamericana de Bioquímica Clínica (Colabiocli). Editorial Médica Panamericana, Buenos Aires, Argentina, pp. 556.

GARÍN N, DEL AMO N, PINO M, DELMIRO A, FERNÁNDEZ P, MIRAVALLS E. 2008. ¿El incremento salarial sería la herramienta más eficiente para mejorar la satisfacción del personal? Hospital Universitario de Getafe, Madrid, España. Sociedad Española de Dirección y Gestión de los Laboratorios, XII Reunión Sediglac, p. 9.

LIZANO M. 2012. Percepción de la calidad en la consulta externa del laboratorio clínico del Hospital Maximiliano Peralta. Rev. Med. Costa Rica. 69(601):157-162.

MOLERO T, PANUNZIO A, CRUZ S, NUÑEZ M, ZAMBRANO M, PARRA I, SÁNCHEZ J. 2010. Gestión de la calidad de atención en laboratorios clínicos de hospitales públicos en Maracaibo, Venezuela. Rev. Salud Pública. 12(4):658-668.

OPS (ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD). 2009. Curso de Gestión de Calidad para Laboratorios. II Edición, Modulo 9: El Costo de la Calidad.

OVIEDO H, CAMPO A. 2005. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Rev. Colomb. Psiquiatr. 34(4):572-580.

PASCUAL C, COLOMER M, BUSQUETS G, RAMÍREZ J, ALEIXANDRE R. 2004. Conocer la satisfacción/ insatisfacción del cliente como herramienta de mejora. Laboratorio Clínico Hospital Universitario de Girona. Sociedad Española de Dirección y Gestión de los Laboratorios. VIII Reunión, Sediglac, p. 50.

PÉREZ H. 2008. Estadística para las Ciencias Sociales del Comportamiento y de la Salud. Tercera Edición. Cengage Learning Editores, México, México, pp. 729.

ROJAS R, LUNA S, GROSS J, KENTON R. 2010. Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica. Rev. Costarric. Salud

- Publ. 19(1):12-17.
- RUBIO M, ALIO J. 2009. Calidad de visión y satisfacción del paciente como usuario. Revista Escuela Nacional de Medicina del Trabajo. Disponible en <http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465546X2007000100007&script=sciarttext>. (Acceso 20.03.2014).
- SOYHAN N, NURAN I, AHMET S. 2014. Dimensioning the quality of health care services (Karabuk State Hospital Service Quality Dimensions as an Example of Measurement Application). J. Bus. 2(1):39-44.
- TARCO R, SACO S, PAREDES S, MARTÍNEZ C. 2003. Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchi-Acomayo-Cusco. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú. Rev. Situa. 12(23):36-43.
- VEAS P, AVENDAÑO D, CAMACHO B, OCHOA E, ALEMANY F, ASENJO M, TARIQ K, SÁNCHEZ M. 2013. Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención recibida en un servicio de urgencias hospitalario y sus factores asociados. Emergencias. 25:171-176.
- ZEITHAML V, BITNER M. 2004. Marketing de Servicios. Segunda Edición. Editorial McGraw Hill Interamericana, México, México, pp. 596.