



# Percepciones del recurso humano sobre la calidad en laboratorios clínicos: Un estudio etnográfico en dos municipios del Pacífico Colombiano

Human resource perceptions of the quality in clinical laboratories: An ethnographic study in two municipalities in the Colombian Pacific

Percepções do recurso humano sobre a qualidade em laboratórios clínicos: Um estudo etnográfico em dois municípios do Pacífico Colombiano

Ana Sofia Cardona-Murillo 1

Mercedes Salcedo-Cifuentes 2

Amparo Bermúdez-Escobar 2

## RESUMEN

**Introducción:** Un laboratorio clínico de calidad es esencial para la atención en salud. Factores como la motivación y la formación del personal impactan la calidad del servicio. **Objetivo:** Comprender las percepciones del recurso humano sobre los factores que influyen en la calidad del servicio en laboratorios clínicos de dos municipios del pacífico colombiano. **Materiales y métodos:** Estudio cualitativo con enfoque etnográfico, bajo un paradigma constructivista, realizado mediante entrevistas semiestructuradas a 42 trabajadores. Se utilizó un análisis temático con el software Atlas.ti. **Resultados:** Se identificaron factores como la comprensión normativa, la implementación de programas de calidad, la formación continua, y las condiciones laborales como determinantes del desempeño y la sostenibilidad del sistema de calidad. **Conclusión:** Se requiere fortalecimiento de las competencias técnicas, normativas y modalidades de contratación del personal. El compromiso institucional resulta ser un factor clave, no solo para implementar sistemas de calidad sostenibles, sino también para mejorar el clima organizacional, la motivación y la satisfacción laboral, elementos que coadyuvan a la continuidad y efectividad de los procesos de mejora en el servicio.

**Palabras clave:** Laboratorios clínicos; sistemas de gestión de la calidad; programas de capacitación; satisfacción laboral. (Fuente: DeCS, Bireme).

**Objetivos de desarrollo sostenible:** Salud y bienestar. (Fuente: ODS, OMS).

## ABSTRACT

**Introduction:** A high-quality clinical laboratory plays a key role in healthcare delivery. Staff motivation and training directly influence the quality of service. **Objective:** To explore how laboratory personnel perceive the factors that influence service quality in clinical laboratories in two municipalities of the colombian pacific region. **Materials and methods:** This qualitative study used an ethnographic approach and a constructivist paradigm. Researchers conducted semi-structured interviews with 42 staff members and analyzed the data thematically using Atlas.ti software. **Results:** Participants identified regulatory knowledge, quality program implementation, ongoing training, and working conditions as key elements that drive performance and sustain quality systems. **Conclusion:** Strengthening technical skills, regulatory understanding, and employment conditions remains essential. Institutional commitment plays a critical role not only in developing sustainable quality systems but also in fostering a positive organizational climate, increasing motivation, and enhancing job satisfaction, factors that drive continuous improvement in service delivery.

**Keywords:** Clinical laboratories; quality management systems; training programs; job satisfaction. (Source: DeCS, Bireme).

**Sustainable development goals:** Good health and well-being. (Source: ODS, WHO).

1. Centro para el Desarrollo y Evaluación de Políticas y Tecnología en Salud Pública (CEDETES), Universidad del Valle. Cali, Colombia
2. Universidad del Valle. Cali, Colombia

### Citación:

Cardona-Murillo AS, Salcedo-Cifuentes M, Bermúdez-Escobar A. Percepciones del recurso humano sobre la calidad en laboratorios clínicos: Un estudio etnográfico en dos municipios del Pacífico Colombiano. Univ Salud [Internet]. 2026; 28(1): e9465. DOI: 10.22267/rus.262801.354

Recibido: Abril 29 - 2025  
Revisado: Septiembre 11 - 2025  
Aceptado: Noviembre 26 - 2025  
Publicado: Enero 01 - 2026



ISSN: 0124-7107 - ISSN (En línea): 2389-7066  
Univ. Salud 2026 Vol 28 No 1  
<https://doi.org/10.22267/rus>

<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud>