

# CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DURANTE EL SERVICIO RURAL Y URBANO MARGINAL DE SALUD (SERUMS) EN EL PERÚ, 2023

CLIMATE AND JOB SATISFACTION OF HEALTH PROFESSIONALS DURING THE RURAL AND MARGINAL URBAN HEALTH SERVICE (SERUMS) IN PERU, 2023

Johana Milagritos Ramírez Cerna<sup>1</sup>, Elenagreis Iruri Aliaga<sup>1</sup>, Geraldine Perez Alberca<sup>1</sup>, Geraldine Rodríguez Merello<sup>1</sup>, Jiulian Valerio Rivas<sup>1</sup>, Dyanna Vidal Chumbes<sup>1</sup>

## Afiliación:

<sup>1</sup> Universidad Nacional Mayor de San Marcos

## Conflicto de Interés:

Los autores declaran no tener conflicto de interés.

**Recibido:** Noviembre 2023

**Aceptado:** Diciembre 2023

## Artículo arbitrado por pares

## Para citar este artículo:

Ramírez Cerna JM, Iruri Aliaga EG, Perez Alberca G, Rodríguez Merello G, Valerio Rivas J, Vidal Chumbes D. Clima y satisfacción laboral de los profesionales de salud durante el Servicio Rural y Urbano Marginal de Salud (SERUMS) en el Perú, 2023. RCCS [Internet]. 31 de diciembre de 2023;2(4):336-42. Disponible en: <https://csalud.unat.edu.pe/index.php/RDE/article/view/52>



## RESUMEN

La investigación El clima laboral y la satisfacción de los profesionales de las Ciencias de la Salud en el Servicio Rural y Urbano Marginal de Salud (SERUMS), se desarrolló mediante un estudio cualitativo no experimental, observacional y descriptivo, utilizando como instrumento entrevistas semiestructuradas a dos médicos y una obstetra. Los resultados fueron que un tercio tiene problemas con superiores, dos tercios enfrentan situaciones posturales que ponen en riesgo su salud y exceden horas laborales. Hay limitaciones en el acceso a servicios básicos en los ambientes de residencia y en el desarrollo de sus actividades afectando la remuneración por gastos adicionales, además, se enfrentan a desafíos profesionales por falta de capacitación. Entonces se concluye que los profesionales de salud que realizan el SERUMS se encuentran medianamente satisfechos en su clima laboral.

**Palabras clave:** SERUMS, Clima laboral, Satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The research on the work environment and satisfaction of Health Sciences professionals in the Marginal Rural and Urban Health Service (SERUMS) was conducted through a non-experimental, observational, and descriptive qualitative study, using semi-structured interviews with two doctors and one obstetrician. The findings indicate that one-third of the participants have issues with superiors, two-thirds face postural situations that jeopardize their health and exceed working hours. There are limitations in accessing basic services in residential settings, impacting compensation due to additional expenses. Additionally, professionals encounter challenges due to a lack of training. Therefore, it is concluded that health professionals engaged in



SERUMS experience moderate satisfaction in their work environment.

**Keywords:** SERUMS; Working environment; Work satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El Servicio Rural y Urbano Marginal de Salud (SERUMS) es un programa de formación profesional que busca mejorar la calidad y cobertura de los servicios de salud en las zonas más alejadas y necesitadas del país. Los profesionales de las Ciencias de la Salud que participan en este programa enfrentan diversos desafíos y dificultades que pueden afectar su desempeño y bienestar laboral. Por ello, es importante conocer el clima y la satisfacción laboral de los serumistas, así como los factores que los determinan. En este seminario de investigación, se analizará el clima laboral y la satisfacción de los profesionales de las Ciencias de la Salud en el Servicio Rural y Urbano Marginal de Salud (SERUMS) en el Perú, durante el año 2023. Para ello, se realizó un estudio cualitativo basado en las perspectivas de los serumistas remunerados que adjudicaron las plazas dentro de los periodos 2022-II al 2023-II. Se indaga sobre las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, la remuneración económica, la motivación, la capacitación y otros aspectos que influyen en el clima y la satisfacción laboral. Estas condiciones están estrechamente relacionadas con la escasez de insumos médicos, la falta de implementos para la atención básica y una carga de trabajo excesiva. Por lo tanto, garantizar que los profesionales de salud que participan en el SERUMS cuenten con condiciones laborales adecuadas y acceso a los servicios necesarios es esencial para poder mejorar la atención médica en las zonas rurales y marginales del Perú, puesto que, esto no solo beneficiaría a estos profesionales, sino también contribuiría significativamente a mejorar la salud y bienestar de quienes más lo necesitan.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Este estudio es de enfoque cualitativo No experimental, observacional y descriptivo. La muestra considerada son tres serumistas: dos médicos y una obstetra, a los que se le tomaron entrevistas mixtas o semi estructuradas, de manera que podían agregar cualquier elemento de interés con el fin de hacerlas más interactivas y participativas.

Se realizó una tabla de indicadores y categorías con cada una de las áreas temáticas que fueron discutidas y que en las entrevistas están directamente relacionadas con la pregunta de investigación establecida en el inicio del estudio.

## RESULTADOS

### Relación con superiores

El 33,3% menciona que no cuenta con una buena relación con sus superiores.

*“Entonces, a veces yo les preguntaba y me decían, no, ahí está, ahí está, léelo en tu norma técnica. Entonces, que no, ¿eso no te han enseñado?... Incluso yo también a veces sí discutía...” (E2)*

### Relación con sus compañeros

Se observó que 66,7% mantenía una buena relación con sus compañeros de trabajo

*“Ellos siempre me motivaban. Indicando, licenciada, nosotros estamos para apoyarla.” (E1)*

Por otro lado, el 33,3% menciona que en un escenario de buena comunicación, se trata de solucionar estos problema, mediante mediaciones.

*“Hoy tuvimos una reunión en donde*

*establecimos que queremos una mejora para el puesto de salud, ahora en mi gestión siempre priorizo que se mantenga una buena comunicación” (E2)*

### **Relación médico-usuario**

El 66,7% señaló que la relación médico-usuario era buena, esto se ve evidenciado en las experiencias que cuentan ellos.

*“Los motivaba, le dije, el que va a dar parto en el centro de salud, le voy a regalar un roponcito. Entonces, eso les motivaba a las pacientes...” (E1)*

Por otro lado, el 33,3% menciona una regular relación médico-usuario, aquello se demuestra según las palabras del entrevistado.

*“El problema que hay principalmente es la falta de educación hacia los horarios. ..ya que no se les ha enseñado mucho de lo que es la educación hacia los horarios, respetar los horarios.” (E3)*

### **Dispositivos médicos**

El 33,3 % de los entrevistados sostiene que al llegar al establecimiento de salud, no contaban con los dispositivos médicos; un 33,3% mencionaba que contaba con los instrumentos, pero defectuosos; el otro 33,3% contaba con instrumentos, más no acorde a la categoría de salud en el cual se encontraba el serumista.

*“Para nosotras como obstetras, lo básico es tener un baby doppler, un estetoscopio, un tensiómetro, incluso hasta termómetro no había y para ser una microrred no contaba con los materiales necesarios.” (E1)*

Por otro lado, el 33,3% menciona que si se llegase a tener el utensilio o instrumento, este se encontraba dañado o no funcionaba.

*“Sobre los insumos son escasos dispositivos, uno que otro está deteriorado con el tiempo y*

*otros son escasos. Los estetoscopios, yo tengo mi propio estetoscopio, pero no estaban acá o estaban ya muy deteriorados.” (E3)*

Por otra parte, el 33,3% menciona que contaba con los dispositivos necesarios.

*“Sí tenemos este equipo de sutura y en insumos médicos tenemos medicamentos esenciales” (E2)*

### **Postura forzada**

El 66,7% de los participantes señalan que experimentaron una postura forzada, como por ejemplo, estar sentados durante varias horas al día, ya sea al atender a los usuarios o al momento de completar el papeleo correspondiente.

*“La mayoría de mis actividades lo hago sentado en el escritorio o en mi cuarto con mi computadora entonces Hay algunos otros días en que tenemos que visitar pacientes, entonces caminé un poco, o también al ir a comprar víveres, , pero si no tengo mucho tiempo para hacer ejercicio o más actividades” (E2)*

### **Motivación**

Todos los participantes mencionan que tienen motivación para realizar sus actividades diarias. Relacionada con el bienestar del usuario y el desarrollo personal y profesional de los serumistas.

*“La motivación es lo mismo por lo que nuestra carrera está orientada, tratar de ayudar al paciente” (E3).*

### **Horas efectivas de trabajo**

El 66.7 % de los participantes mencionó que no se cumplen las horas establecidas en la ley del SERUMS, es decir, se realizan más de 150 horas al mes.

*“En realidad, sí. Yo creo que he trabajado más*

*de lo que nosotros como SERUMS trabajamos ciento cincuenta horas, en nuestra ley dice ciento cincuenta horas, pero nosotros no la cumplíamos, porque incluso nosotros hacíamos retenes” (E1).*

### **Servicios Básicos**

El 66,7% de los participantes mostraron una falta de acceso a los servicios básicos o tenían un acceso limitado a estos.

*“...Y te pasabas todo el día viajando para comprarte algo, porque no había refri, no hay, o sea, como te digo, no había nada de eso. Siempre se nos malograron las cosas...Y con el agua nosotros íbamos al río que ahí nomás estaba cerca a cinco minutos y traíamos el agua del río.” (E1)*

Mientras que 33,3% menciona contar con los servicios básicos necesarios.

### **Remuneración económica**

Todos los participantes mencionan que su remuneración económica se vio afectada por los gastos adicionales que tuvieron los serumistas.

*“No tenía ambulancia, íbamos con carro particular que salía por cierto de mi bolsillo, porque allá nunca tienen plata, hay que hacer un montón de documentos para que te puedan devolver. Incluso hasta ahora nunca me devolvieron, más que solo ochenta soles, nada más me devolvieron. Pero ahí en ese momento, pues, no piensas en el que si pones o no pones de tu bolsillo, ¿no?” (E1)*

### **Dificultad de la tarea**

Todos los participantes encontraron una serie de hallazgos significativos en relación con la dificultad de la tarea que enfrentan los Serumistas debido a la falta de una capacitación adecuada.

*“Más que nada la capacitación que nos dieron*

*fue sobre las estrategias que tenemos que llevar y los indicadores que tenemos que hacer. El sistema del HIS-MINSA tiene muchos códigos, mucho papeleo, esté, más que nada nos dan una capacitación de eso, o sea en una semana de capacitación, pero no abordan puntos clave como el llenado de protocolos.” (E2)*

### **DISCUSION**

Por medio de las entrevistas, se logró analizar el clima laboral al identificar los diversos factores asociados y cómo estos están involucrados con la satisfacción de los profesionales de salud al realizar el SERUMS. Uno de estos factores es el ambiente laboral, entendido como la interacción que se produce entre el trabajador y su contexto. Según Romero (2021), la relación que tienen los serumistas con sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos es un factor importante vinculado a la satisfacción. Respecto a este último, en el caso de los entrevistados, dos de ellos mostraron que se tenía una buena relación con sus jefes inmediatos, ocasionando en ellos menos dificultad para realizar sus labores, por el contrario hubo una entrevistada que no tenía una buena relación con su jefe inmediato, causando así mayor dificultad al realizar sus actividades diarias.

Se encontró también que la intensidad de satisfacción, dependía del tiempo en el cual el serumista se encontraba laborando, pues cuanto más pasaba el tiempo, mayor era la probabilidad de desinterés.

Según investigaciones realizada por Mayanga Fernandez (2020), para muchos serumistas, esta etapa representa una oportunidad valiosa para sus conocimientos teórico en un entorno práctico, no obstante, la calidad del ambiente laboral puede influir significativamente en su desarrollo como profesional, por ello es fundamental considerar las condiciones en las que trabajan tomando en cuenta aspectos como: carga laboral, acceso a recursos o la

relación laboral. En las entrevistas realizadas se hizo mención constante sobre las distintas dificultades que no les permitían desarrollar su trabajo con normalidad, entre las más relevantes podemos mencionar la falta de una capacitación adecuada, ya que esta puede repercutir negativamente en la calidad de atención brindada; esta perspectiva se asemeja a la presentada en la investigación realizada por Fabio Pegorini (2017) donde se resalta la importancia de implementar una adecuada capacitación, además se dice que la satisfacción en el ambiente laboral del profesional médico está asociada a factores internos como: autonomía, motivación y capacidades físicas. Además en un estudio realizado por Quispe (2020), vuelve a recalcar que la capacitación es uno de los factores asociados a la satisfacción laboral de los profesionales de salud, puesto que esta última se enlaza directamente con las capacidades y conocimiento del trabajador dentro de su entorno.

Otro factor que se puede mencionar es la relación médico-usuario, en este contexto, Mayanga (2020) destaca la importancia de la relación médico-usuario como una prioridad fundamental para los profesionales de la salud. Esta perspectiva se alinea con la visión de Escobar y Cid, quienes reconocen la significativa influencia que tiene esta relación en la calidad de la atención médica. Una de las formas para lograr una relación de calidad es a través de la empatía, ya que implica la capacidad de comprender y compartir las emociones de los pacientes, lo que contribuye a establecer un vínculo sólido entre el profesional de la salud y el usuario.

Con relación a las horas efectivas de trabajo, consideramos este como un factor asociado al clima laboral, la investigación de Romero (2021) menciona que una de las razones por la cual los médicos serumistas se encuentran insatisfechos es porque no se respeta la jornada de trabajo. Esto debido a la solicitud por parte de los jefes, de adaptar su horario a

la necesidad de la población o negociar los días libres para ofrecer mayor cantidad de turnos.

En cuanto a los dispositivos médicos, Taype y col. (2017) mencionan que la carencia de dispositivos médicos fue un obstáculo significativo que afectó el cumplimiento de las obligaciones de los profesionales de la salud que realizaban el servicio social en la región de Ancash, Perú. Este hallazgo concuerda con los resultados de nuestra propia investigación, ya que los entrevistados señalan que la falta de dispositivos o medicamentos necesarios limitó su capacidad para desempeñar de manera óptima sus funciones diarias durante el período de SERUMS en el establecimiento de salud. La carencia de suministros es un factor crítico que incide directamente en la eficacia y eficiencia de la atención médica proporcionada por los profesionales en servicio social.

En el contexto de la remuneración económica, los resultados obtenidos en el proyecto de investigación de Romero (2021), en la región de Arequipa, presentan similitudes con los testimonios recopilados de profesionales de la salud que participaron en las entrevistas. Mientras que en las entrevistas se mencionan dificultades económicas generales que resaltan la carga financiera adicional que los médicos serumistas enfrentan, por lo cual se podría asociar que la remuneración económica es un factor significativo en su satisfacción laboral, mientras que el estudio en la Región Arequipa si establece una asociación significativa entre el nivel de satisfacción y los ingresos mensuales. En relación a la postura forzada, la cual se entiende como estar sentados o parados durante varias horas al día, esto podría causar algunas sintomatologías físicas, ello se ve mencionado en la investigación de Mayanga (2020), el cual evidencia los enfermeros tienden a dejar su área de trabajo o renunciar a su profesión debido a las sintomatologías físicas, lo cual demuestra una insatisfacción laboral.

La motivación se traduce en un compromiso activo por proporcionar una atención de calidad, lo que se traduce en un impacto positivo en la satisfacción laboral de los médicos. Mayanga (2020) menciona que los factores motivacionales o intrínsecos están relacionados con la satisfacción laboral y mientras más óptimas sean, la satisfacción de los trabajadores será claramente perceptible.

Un elemento crítico en el clima y la satisfacción laboral, que no puede pasar desapercibido, es la diferencia en las ubicaciones geográficas laborales, ya que uno de los entrevistados se encontraba en la capital del departamento, a diferencia de los otros dos que se encontraban en comunidades de difícil acceso, como consecuencia de la falta de vías y la propia geografía del lugar.

## CONCLUSIONES

La satisfacción laboral que presentaron los serumistas, frente a su labor fue medianamente satisfecha, las principales causas asociadas fueron la falta de capacitación y carga laboral. El clima laboral que presentan los serumistas se encuentra relacionado con los siguientes factores: carencias de instrumentos médicos, servicios básicos, relación médico-usuario, relación con sus superiores y compañeros de trabajo, remuneración económica, horas efectivas de trabajo, dificultad de la tarea, servicios básicos, postura forzada, motivación y capacitación laboral.

En la mayoría de las entrevistas, se identificaron como los principales factores que alteran el clima laboral son la carencia de dispositivos médicos, capacitación laboral y horas efectivas de trabajo. Con respecto a la escasez de dispositivos médicos provoca un retraso en el diagnóstico, lo que a su vez puede afectar negativamente a la calidad de la atención prestada a los pacientes. Además, la falta de formación en tareas administrativas, como rellenar formularios, informes y otros

registros, aumenta la carga de trabajo, mientras que las largas jornadas laborales contribuyen al agotamiento físico y mental de los serumistas. En general, las percepciones y experiencias brindadas por los serumistas varían en relación al lugar de trabajo y por la categoría del establecimiento de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bendezu-Quispe, G., Mari-Huarache, L. F., Taype-Rondan, Á., Mejia, C. R., & Inga-Berrosipi, F. (2020). Percepción de médicos que realizan el Servicio Rural y Urbano Marginal de Salud en Perú sobre el primer nivel de atención. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 37(4), 636–644.
2. Campos, C. V. de A., & Malik, A. M. (2008). Satisfação no trabalho e rotatividade dos médicos do Programa de Saúde da Família. *Revista de administração pública*, 42(2), 347–368. de Carvalho Silva e, J. L. Z. J. M. de A. A. de G.
3. T. L. A. C. B. E. R. (2022). Satisfação no trabalho de profissionais de enfermagem das clínicas médica e cirúrgica de uma unidade hospitalar. *Redalyc.org*.
4. Jesús, B. M. M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Editorial UNED
5. Lima, L. de, Pires, D. E. P. de, Forte, E. C. N., & Medeiros, F. (2014). Job satisfaction and dissatisfaction of primary health care professionals. *Escola Anna Nery*, 18(1).
6. Mayanga Fernandez, M., & Lázaro Alcántara, E. (2020). Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros serumistas, Chiclayo 2019. *ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería*, 7(1), 54–64.

7. Mendoza F, A. (2017). La relación médico paciente: consideraciones bioéticas. *Revista peruana de ginecología y obstetricia*, 63(4), 555–564.
8. Pegorari, F., Morgado, F., Alves, B. D. C. A., Azzalis, L. A., Junqueira, V. B. C., Vicente, M. T. A., & Fonseca, F. L. A. (2017). Satisfaction level of physicians working in a social health organization of Unified Health System In Brazil. *Journal of Human Growth and Development*, 27(3), 322.
9. Taype-Rondán, Á., Vidal-Torres, M. I., Chung-Delgado, K., Maticorena-Quevedo, J., & Mayta-Tristán, P. (2017). Problems perceived and experienced by health professionals rendering social service in Ancash, Peru. 2015. *Revista de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia*, 65(3), 441–446.