



Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros serumistas. Chiclayo. 2019

Mayanga Fernandez Merilin¹, Lázaro Alcántara Elaine²

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:

Recibido el 07 de junio de 2020

Aceptado el 20 de junio de 2020

Palabras clave:

Satisfacción laboral (D007588)

Enfermero Serumista (D009726)

Servicio Rural Urbano Marginal (SERUMS)

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los Enfermeros Serumistas. Chiclayo. 2019. **Método:** Fue de tipo no experimental, transversal y descriptiva. Se trabajó con la población muestral, conformada por 74 Enfermeros Serumistas, que adjudicaron su plaza remunerativa 2019 - I en la Región Lambayeque; la muestra fue no probabilística y el muestreo por conveniencia. Para la recolección de datos se empleó el cuestionario tipo Likert: Condiciones de trabajo, con una confiabilidad medida por el alfa de Cronbach de 0.704; la prueba piloto se obtuvo con la participación de 18 serumistas. El procesamiento de datos se llevó a cabo mediante el programa SPSS versión 26 teniéndose en cuenta criterios de rigor científico y ético. **Resultados principales:** Evidenciaron que, el 78% de los serumistas tuvo una regular satisfacción laboral y el 21.6% buena satisfacción laboral, así mismo en las dimensiones física y psicológica se obtuvo una regular satisfacción con un 55.4% y 74.3% respectivamente. **Conclusión general:** La satisfacción laboral de los enfermeros serumistas frente a su labor fue regular en 78.4%, ni satisfechos, ni insatisfechos.

¹Bachiller de la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Email: meri.mf3092@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2197-036X>

²Doctora en Ciencias de Enfermería. Docente de la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Enfermera asistencial en Hospital Regional Policial, Chiclayo, Perú. Email: elazaral@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7705-626X>

Level of job satisfaction of serumists nurses. Chiclayo. 2019**ABSTRACT****Keywords:**

Job satisfaction (D007588)
 Serum Nurses (D009726)
 Marginal Urban Rural Service

Objectives: Determine the level of job satisfaction of the Serum Nurses. Chiclayo. 2019. **Method:** It was non-experimental, cross-sectional. We worked with the sample population, made up of 74 Serum Nurses, who awarded their 2019-I remuneration place in the Lambayeque Region; the sample was non-probabilistic and the sampling for convenience. For the data collection, the Likert questionnaire was used: Working conditions, with a reliability measured by Cronbach's alpha of 0.704; the pilot test was obtained with the participation of 18 serumistas. Data processing was carried out using the SPSS version 26 program, taking into account criteria of scientific and ethical rigor. **Main results:** Showed that 78% of the serumistas had regular job satisfaction and 21.6% had good job satisfaction, and in the physical and psychological dimensions, regular satisfaction was obtained with 55.4% and 74.3% respectively. **General conclusion:** The job satisfaction of serum nurse nurses compared to their work was regular in 78.4%, neither satisfied nor dissatisfied.

Introducción

Obtener una asignación apropiada de personal de salud en las distintas zonas del país, significa un reto grande para la salud pública. Por el reducido personal de salud en zonas vulnerables, varios países latinoamericanos crearon programas denominados: "Servicios Sociales"¹; en 1972² se inició en el Perú por medio del decreto Ley N° 19646, denominándolo: Servicio Civil de Graduandos de las Ciencias de la Salud Humana (SECIGRA-SALUD) y que posteriormente daría lugar al Servicio Rural Urbano Marginal (SERUMS), mediante la Ley 23330³.

El SERUMS, es ejecutado por profesionales titulados y colegiados de la salud según la Ley 23330, quienes cumplen con la finalidad de asistir y garantizar la salud de las comunidades urbanas, rurales y de bajos recursos económicos del país; es requisito para alcanzar una plaza a nivel nacional y cursar la segunda especialidad⁴. Se estima que, 7123 profesionales de la salud se incorporan al SERUMS anualmente,

correspondiendo a ello un total de 2136 profesionales de enfermería⁵.

Este servicio ofrece, la adquisición de plazas por concurso a nivel nacional y regional bajo 3 modalidades: remuneradas, equivalentes ad honorem y acuerdo de pares; la duración es de 12 meses⁴. En cuanto a la organización del trabajo, realizan sus actividades de 36 horas semanales y 150hrs al mes en instituciones del Ministerio de Salud (MINSA) tales como, EsSalud, Policía Nacional y Fuerzas Armadas; no están obligados a realizar guardias nocturnas; se les otorga bonificaciones por instalación y haber servido en zonas de frontera; la remuneración está dada mediante el régimen del Decreto Legislativo 276 y cuentan con seguro de salud, pero no cubre accidentes ni muerte³. Estas condiciones que las normativas vigentes otorgan, no necesariamente se visibilizan en la práctica. Esto se corrobora, cuando vemos en las noticias las contradicciones entre lo que MINSA estipula y los serumistas experimentan⁶.

Así mismo, en el 2018, se reportaron situaciones adversas y riesgos que ponen en discusión la continuidad del SERUMS. En los últimos 9 años, alrededor de 33 serumistas, entre ellos profesionales de Enfermería, que oscilan entre 24 y 34 años, han perdido la vida, llevando la atención a comunidades lejanas, transportando pacientes de gravedad, siendo los accidentes la primera causa del deceso. Por ejemplo, en el departamento de La Libertad, una ambulancia cayó al abismo, ocasionando 4 muertes y 2 heridos de gravedad, entre ellos la enfermera de iniciales R.M.S.D⁷.

El SERUMS puede otorgar beneficios, pero las evidencias confirman que las situaciones donde se desarrolla el profesional de enfermería no son óptimas, afectando su desempeño y satisfacción laboral; debido esta observación, que hoy se corrobora con evidencia, motivó el interés por profundizar en esta temática, al emerger dudas como: ¿Cuáles son las reales situaciones y condiciones en que se desempeñan los serumistas? ¿Qué se ha mejorado en el programa desde que se inició? ¿Qué tanta satisfacción genera en los profesionales de enfermería la realización del SERUMS? ¿Los profesionales serumistas están realmente preparados para afrontar las vicisitudes de la realidad en los distintos escenarios?; incertidumbres que forman la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de los Enfermeros Serumistas. Chiclayo. 2019?

Canales, Valenzuela y Paravic⁸, reportaron que, los profesionales de Enfermería se desarrollan en condiciones laborales con limitados recursos, alta demanda laboral y escasos materiales, llegando a la conclusión que los principales problemas asociados son: la incomodidad ocasionada por realizar labores que no competen con su profesión; el agotamiento físico y psicológico, como respuesta de la sobrecarga laboral y el escaso personal para cubrir los respectivos servicios.

Arboleda⁹, obtuvo que, el 58.6% de los enfermeros profesionales percibieron un clima laboral poco regular y el 55.17% percibieron un regular nivel de satisfacción laboral, concluyendo que existe una relación moderada en estas dos variables que el enfermero profesional afirma.

Campos¹⁰, concluyó que, las condiciones de trabajo en los cuales se desarrolla el profesional de Enfermería es poco beneficiable ya que se desempeña con deficientes materiales, instrumentos e insumos, conllevándolo a una insatisfacción laboral.

Se formularon los siguientes objetivos, como general: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los Enfermeros serumistas; como específicos: Identificar el nivel de satisfacción de los Enfermeros serumistas según las siguientes dimensiones: condiciones físicas, psicológicas y sociales de trabajo y determinar las características sociodemográficas de los Enfermeros serumistas.

Esta investigación se justificó en base a la evidencias que existen y abordan las condiciones en que realmente los serumistas se desenvuelven, pues a pesar de las mejoras remunerativas de los últimos años, no asegura que sea el único factor a considerar; hay manifestaciones, huelgas a través de noticias, opiniones que, son certeza de insatisfacción, y no por prestar servicios en comunidades alejadas si no por las condiciones de riesgo donde se desempeñan, considerando ser en su mayoría, profesionales novatos, que recientemente empiezan a ejercer su profesión.

Es una investigación que aporta a otras investigaciones similares para que a futuro el Ministerio de Salud tenga referencia de resultados concretos, plantee propuestas de mejora y seguimiento tanto en la normativa como en el programa, sus presupuestos y así dar mejor viabilidad a este tipo de experiencias¹¹.

Metodología

La investigación fue cuantitativa; no experimental, descriptiva y transversal. Se amplió y precisó la indagación de esta población en un contexto concreto, así como también se recopiló los datos en un período del año 2019¹².

La población constó de 74 Enfermeros Serumistas, que adjudicaron una plaza remunerada 2019 -I en la Región Lambayeque¹³. Por el tamaño de la población, se trabajó con población muestral ya que fue finita, específica y no necesitó de una muestra representativa. El muestreo fue de tipo no probabilístico y por conveniencia¹⁴. Se incluyó a los enfermeros serumistas que adjudicaron una plaza remunerada 2019 - I, así mismo se excluyó a aquellos con licencia durante el periodo de recojo de información.

Se empleó la técnica de encuesta; el instrumento fue el cuestionario tipo Likert, planteado por Carmen¹⁵; con un alfa de Cronbach de 0.704, compuesto por 15 ítems que evaluaron la satisfacción laboral en tres dimensiones: físicas, psicológicas y sociales. Fue aprobado por juicio de expertos; se realizó la prueba piloto respectiva a 18 enfermeros, y tras los resultados se modificaron 2 ítems en los datos sociodemográficos, agregando al ítem n° 6: “dónde vive” una respuesta más: “domicilio propio”, así mismo, al ítem n° 9: “horas extras”, la respuesta: “0 horas”.

El proyecto, al haber sido revisado y respaldado por un juicio de expertos de la Escuela de Enfermería, se presentó al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina, emitiéndose la resolución N° 157022, dando paso al trámite administrativo para la ejecución de la investigación. Se solicitó el consentimiento respectivo a la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque para obtener los datos personales de los Enfermeros serumistas que adjudicaron plaza remunerada en el presente año 2019-I, con

la Carta N° 110-2019, obteniéndose la constancia de aprobación N° 002344-2019.

Esta recolección se realizó a los seis (6) meses de iniciado el SERUMS remunerado. Obtenido los datos personales, se procedió a contactar vía telefónica y redes sociales a los serumistas, estableciendo una fecha y hora indicada para la aplicación del instrumento. Al contacto con el serumista, se consideraron los principios éticos sustentados por el Informe de Belmont¹⁶ explicándoles el propósito de la investigación y en qué consiste el instrumento “Cuestionario de Condiciones de trabajo”. Por ser completamente anónimo el estudio, no precisa del consentimiento informado, sin embargo, para una mayor rigurosidad ética y evidencia de aceptación del informante, se le brindó la opción de firmarlo. Culminada la recolección de datos entre las fechas 06 de agosto al 20 de setiembre, se dio paso al proceso de dicha información.

Se empleó el programa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 26 de Windows para tabular y analizar la información. Los ítems del instrumento fueron calificados según escala de puntuación y dimensiones de la variable. Se dispuso usar la estadística descriptiva, utilizando las medidas de dispersión: media, moda y desviación estándar. Los resultados de dicha información se analizaron y representaron gráficamente en tablas. Se realizó la discusión destacando que existe producción científica entorno a la satisfacción laboral del contexto hospitalario y escasa del SERUMS, lo cual es una limitante en esta investigación. Para finalizar, esta investigación cuenta con una similitud de 23% en el programa anti plagio Turnitin.

Resultados

TABLA N° 1
Nivel de satisfacción laboral de los Enfermeros serumistas. Chiclayo. 2019

	Nivel	N° de encuestados	Porcentaje
Satisfacción laboral total	Regular	58	78.4%
	Bueno	16	21.6%
	Total	74	100.0%

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral

Interpretación: El 78.4% consideró una regular satisfacción laboral, el 21.6% la afirmó como buena.

TABLA N° 2:

Nivel de satisfacción laboral de los Enfermeros serumistas, según condición física, psicológica y social. Chiclayo. 2019

	Nivel	N° de encuestados	Porcentaje
Condición física	Malo	3	4.1%
	Regular	41	55.4%
	Bueno	30	40.5%
	Total	74	100.0%
Condición psicológica	Malo	3	4.1%
	Regular	55	74.3%
	Bueno	16	21.6%
	Total	74	100.0%
Condición social	Malo	1	1.4%
	Regular	33	44.6%
	Bueno	40	54.1%
	Total	74	100.0%

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral

Interpretación: En las condiciones física, psicológica y social, el 55.4%, 74.3% y 54.1%, afirmó tener una regular, regular y buena satisfacción laboral respectivamente.

Discusión

De manera global la satisfacción laboral de los enfermeros serumistas se ubicó en la posición regular, no hubo satisfacción, pero tampoco insatisfacción, coincidiendo con García y Leandres¹⁷ quien concluyó, en su investigación que, el mayor porcentaje de las enfermeras presentaron regular satisfacción laboral.

Así mismo, Aspiazu¹⁸, afirmó que, existe regular satisfacción de labor en las enfermeras como consecuencia de la precarización de recursos, extensas jornadas de trabajo, escasa interrelación, intensidad de actividades y sobrecarga de las mismas, conllevando a ser parte de un clima intenso y desgastante, afectando la salud de quienes se desempeñan en el sector, así como el impacto negativamente en la atención y calidad del servicio.

Aumentar la motivación y mantener la satisfacción de los empleados son desafíos que enfrentan las instituciones de salud. Se sabe que enfermero ejerce una ocupación con mayor vulnerabilidad¹⁹; si se desea tener enfermeros satisfechos, productivos, comprometidos con su labor hacia el paciente y la institución se deben dar las condiciones necesarias para su realización, reflejadas en ambientes óptimos y seguros para la salud física, mental e integral de la persona, permitiendo cumplir eficazmente y de calidad, sus servicios²⁰.

Dentro de las cosas prioritarias en la calidad de atención influyentes en los resultados son los recursos y medios materiales²¹. Dentro de la dimensión, condición física, la mayoría de los enfermeros serumistas consideraron tener una regular satisfacción laboral, pues el 33.8% no cuenta con los equipos necesarios para realizar sus actividades diarias, el 36.5% se desempeña en condiciones de presión de tiempo y el 55.4% tiene sobrecarga de trabajo. Coincidiendo con Campos¹⁰, quien afirmó que las condiciones de trabajo en los cuales se desarrolla el profesional de Enfermería es poco beneficiable ya que se

desempeña con insumos, materiales, instrumentos deficientes, conllevándolo a una insatisfacción laboral, pues estos deben ser conformes en cuantía, calidad y relacionados con la demanda de los servicios para ofrecer un cuidado de calidad y apto.

Esta realidad se evidenció en algunos estudios de Brasil, pues reportaron ambientes con recursos precarios, extensas jornadas, sobrecarga laboral que posibilitan peligrosamente cuadros de estrés crónico y la probabilidad de padecer enfermedades²²; los principales problemas asociados fueron: la incomodidad ocasionada por realizar labores que no competen con su profesión; el agotamiento físico, y el escaso personal para cubrir los respectivos servicios²³.

En la realidad del Serums, el departamento de Lambayeque cuenta con un total 120 Centros de Salud y 183 Puestos de Salud¹³, al cual están inmersos los 74 serumistas, muchos de ellos, sin servicios básicos, escasos materiales, o gestión deficiente, evidenciándose en la noticia del 08 de Julio del año 2019, donde la Gerente Regional de Salud de Lambayeque informó que los Centros de Salud no contarían con energía eléctrica y agua puesto que las autoridades respectivas no asignaron presupuesto para aquellos servicios²⁴.

En la dimensión psicológica, más de la mitad de esta población reportó tener una regular satisfacción laboral, estando de acuerdo con Vega²⁵, quienes aseguraron que, el ambiente de trabajo del profesional de enfermería presentó riesgos psicológicos (desgaste emocional, 75%) llegando a la conclusión que las condiciones de salud y de trabajo de las enfermeras están implicadas en este riesgo.

El serumista está inmerso en entornos que requieren afrontar decisiones complicadas que solicitan atención constante, ocasionando estrés, y fatiga emocional²⁶, refiriendo que ante la autonomía de sus decisiones como profesional, motivación en su labor y la oportunidad de elegir sus días de descanso, respectivamente, tienen

una regular satisfacción laboral; debiéndose a que en este primer espacio laboral, muchos de ellos, se encuentran solos, son Jefes del Centro de Salud, y la poca experticia los conlleva a no ser precisos en dar soluciones a las situaciones presentadas, así mismo la regular motivación se debe a que existe monotonía en sus actividades, escaso reconocimiento a sus esfuerzos, debilitando su compromiso laboral y discrepando con la investigación de Marin²⁷ quien afirmó que el 57% de los enfermeros reciben motivación, estímulo y reconocimiento en su trabajo.

Por otro lado, los serumistas que conviven con otros profesionales, tienen poca probabilidad de elegir sus días libres, sobre todo de aquellos que se encuentran en zonas muy alejadas y regresan a sus hogares cada 15 días o mensualmente, ya que están bajo el mando de una autoridad específica, que hace la programación de turnos y actividades las cuales, en muchas ocasiones, coinciden con fechas importantes para ellos, ya sea el cumpleaños de los padres, hermanos, de ellos mismos, o días en familia como la navidad, etc. determinando su ausencia, influyendo psicológica y emocionalmente y por ende disminuyendo su satisfacción.

En la condición social, la mayoría de los serumistas reportó tener una buena satisfacción laboral; menos de la mitad afirmó que existen relaciones autoritarias en su entorno y tienen participación en las decisiones organizacionales; más de la mitad se identifica con los cambios sugeridos por sus colegas y que existe respeto entre los mismos^{28,29}, coincidiendo con Pablos³⁰, pues el 67.2% de las enfermeras manifiestan satisfacción laboral puesto que perciben un buen ámbito laboral, y discrepando con la investigación de Albornoz³¹ pues, afirmó que el 58.6% de enfermeros percibieron un clima laboral poco aceptable conllevándolos a una insatisfacción.

Un miembro satisface su autoestima cuando establece relaciones saludables dentro de un ambiente acogedor, animándolo a desarrollar

una atención de calidad, pues se siente reconocido y apreciado³². Es así que uno de los factores que deben desarrollar las instituciones de salud es la capacidad de adquirir, mantener la motivación y por ende aumentar la productividad³³.

Respecto a los datos sociodemográficos, la mayoría de los enfermeros serumistas proceden de una universidad particular; puesto que la mayor oferta académica a nivel universitario en nuestro país es principalmente de universidades privadas; de las 158 universidades a nivel nacional, 106 son particulares y 7 pertenecen al departamento de Lambayeque³. Por todo lado, lo implica para que la variable satisfacción laboral sea regular en estos sujetos es que muchos de ellos han estudiado en colegios particulares, pertenecen a familias de rango medio y no están acostumbrados a las condiciones que brinda el SERUMS²⁴.

Gran parte de los serumistas tiene un año de egreso de sus respectivas universidades. Esto es una ventaja porque el serumista recién graduado se encuentra lleno de energía y con deseos de llevar a la práctica todo lo aprendido en sus años de estudio, es innovador, propone buenas ideas de mejora en la institución y aumenta su productividad y capacidad para el trabajo; sin embargo también es un obstáculo por la falta de experticia, destreza, habilidad, toma de decisión ante situaciones nuevas, difíciles situaciones a las que solía frecuentar generando una regular satisfacción laboral³⁶.

Estas situaciones se dan en diversos lugares; el estudio de Paris y Omar³⁷ afirman que, trabajar en zonas rurales tienden a ser difíciles, precarias y peligrosas. La provincia de Lambayeque, es una de las Redes de salud a nivel regional, que cuenta con 12 pueblos rurales urbanos marginales¹³, donde más de la mitad de los enfermeros serumistas realizan su SERUMS, los cuales puede ser inconforme para ellos, puesto que para llegar a esas zonas, el tiempo es de 1 a 3 horas, las distancias son largas, la carretera maltrata

físicamente el cuerpo, de tal manera que muchos de ellos optan por alquilar cuartos cercanos a su centro de labor, generando un gasto extra. Cabe mencionar que una de las limitantes de esta investigación fue precisamente el lugar para contactarse con el serumista, puesto que las distancias para llegar a sus centros de salud muchas veces fueron largas, conllevando tiempo y gasto.

Otro dato importante es el trabajo conjunto con otro enfermero (a); estudios afirman que el desarrollo individual y colectivo se realiza en equipo; si es construido efectivamente, se obtienen resultados positivos, genera mayor satisfacción y se brinda un cuidado calificado³⁶. En el contexto del SERUMS, existe el trabajo en equipo entre diferentes disciplinas, pues la mayor parte de los enfermeros serumistas van solos a las zonas rurales y no tienen la figura de alguien que podría propiciarles conocimiento e información de dicho lugar.

Las remuneración y horas de trabajo son una cuestión central para la labor; la OIT refiere que cuando el horario del trabajo se cumple y no hay obligaciones de quedarse fuera de la jornada establecida, eleva el nivel de satisfacción³⁸, lo cual difiere con esta investigación, pues la mitad de los serumistas afirma trabajar entre 3 a 6 horas extra, esto se debe a que muchos de los centros de salud de esas zonas solo cuenta con un enfermero el cual debe atender las dolencias de pacientes que superan la capacidad y tiempo de atención; por otro lado la mayoría afirma haber recibido su primer sueldo más bono de instalación al mes de su inserción tal y como establece la Ley del Serums 23330; sin embargo un pequeño grupo no recibió lo acordado; los gastos de traslado, alquiler, servicios y canasta básica son importantes para su supervivencia y si no contaron con ello, generó preocupación, estrés, influyendo en la atención al paciente y, por ende, el resultado fue una regular satisfacción laboral³⁹.

La satisfacción laboral de los enfermeros serumistas fue regular (78.4%)

La dimensión física fue identificada como regular, alcanzando un 55.4%, pues los serumistas reconocieron que existe precariedad en el ambiente físico, infraestructura, equipamiento, insumos, presión, carga laboral, prevención de riesgos laborales, limpieza y seguridad, lo que conlleva a que las condiciones de trabajo en las que laboran no sean las adecuadas.

La dimensión psicológica mostró el porcentaje más alto de regular satisfacción (74.3%), debido a que la mayoría se siente poco motivado y comprometido, limitando la realización correcta de su trabajo hacia el paciente.

La dimensión social, fue valorada como buena satisfacción laboral (54.1%), siendo un porcentaje alentador, puesto que a pesar de la precarización en la cual se desempeñan, ellos encuentran apoyo, buena relación y respeto con sus compañeros de las otras disciplinas.

En cuanto a las características sociodemográficas se halló que el número de horas de trabajo extras a la labor ordinaria es de 3 a 6 horas (50%); tuvieron un año de egreso de sus respectivas universidades antes de insertarse al SERUMS (81.1%); fueron el único profesional de enfermería en sus centros de labor (90.5%) y el tiempo de descanso fue una vez a la semana (97.3%).

Para finalizar se recomienda Al programa SERUMS, enfocarse en acciones que aumenten la satisfacción laboral en los enfermeros serumistas, que es la fuerza de trabajo más representativa de las instituciones de salud, planteando propuestas de mejoras en su normativa, y en las condiciones de trabajo: servicios básicos, infraestructura, insumos, medicamentos, capacitaciones, etc. que influye e incrementa la calidad de atención en estas zonas específicas y vulnerables del País.

Conclusiones

En cuanto a la comunicación verbal en enfermería, el familiar la concibe como indiferente, en la formación de diálogos de origen informativo, en la falta de fluidez y sencillez de la expresión verbal, en el uso de silencios o pausas intermediarias para la manifestación de sentimientos y emociones, todo esto generado por las implicancias del proceso de crisis, en la que está inmerso el profesional enfermero quien cumple el rol de emisor y receptor.

Los familiares de pacientes críticos tuvieron una perspectiva indiferente en la comunicación no verbal, correspondiente a la expresión de gestos, mantenimiento de contacto visual y el uso de contacto físico a través del toque terapéutico, lo que constituye un punto de reflexión para el profesional de enfermería en su labor diaria porque así se garantizaría favorecer un ambiente de cuidado que involucre o integre al familiar.

Importante resaltar al apoyo emocional como la dimensión relacionada al entorno psicoafectivo, y que refleja un porcentaje elevado de 66,7% de perspectiva indiferente seguido de desfavorable, en cuanto al trato ameno, afectivo, atento, amigable y sincero que otorga el profesional enfermero, significando así que el familiar otorga un valor importante al enfoque humanitario y sensible que caracteriza a la enfermera cuando hay presencia de cualquier crisis situacional.

Bibliografía

1. Mayta-Triztan P, Poterico J, Galán-Rodas E, Raa-Ortiz D. El requisito obligatorio del servicio social en salud del Perú: discriminatorio e inconstitucional. Scielo [Internet]. 2014 [Consultado 17 de abril del 2019]; 31(4). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342014000400026

2. Nigenda G. Servicio social en medicina en México. Una reforma urgente y posible. Scielo [Internet]. 2013 [Consultado 18 de abril del 2019]; 55(5). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000700010
3. Academia Peruana de Salud. El futuro de la Salud en el Perú [Internet]. 2013 [Consultado 15 de abril del 2019]. 21(1). Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_academia/2013_n1/pdf/a10v20n1.pdf
4. Ley 23330 Servicio Rural Urbano Marginal (SERUMS) [Internet]. Perú: Ministerio de Salud. [Consultado 18 de abril de 2019]. Disponible en: http://portal.minsa.gob.pe/dggdrh/comunicate/paso1/ley_serums.pdf
5. MINSA: SERUMS 2019 -I- Nivel Nacional (Más de 6300 plazas) [Internet]. Perú [Consultado 18 de abril del 2019]. Disponible en: <https://www.portaltrabajos.pe/2018/03/minsa-serums-2018-i-nivel-nacional.html>
6. Gallegos G. ¿Quién protege a los Serumistas? [Internet]. Lima: La República. 2018 [Consultado 19 de abril del 2019]. Disponible en: <https://larepublica.pe/domingo/1206208-quien-protege-a-los-serumistas>
7. Daza D. ¿Por qué es tan cuestionado el servicio de Serums que ofrecen los médicos en el Perú? [Internet]. Lima: Perú 21; 2018 [Consultado 19 de abril del 2019]. Disponible en: <https://peru21.pe/peru/serums-cuestionado-servicio-ofrecen-medicos-peru-407209>
8. Canales-Vergara M, Valenzuela-Suazo S, Paravic-Klijn T. Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. Scielo [Internet]. 2016 [Consultado 01 de mayo del 2019]; 13(3): 178-186. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2016.05.004>
9. Arboleda L. Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016. [tesis de maestría en internet]. Lima; 2017. [Consultado 01 de mayo del 2019]. 146 p. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8309/Arboleda_PLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Campos M. Condiciones de trabajo del Enfermero y sus implicancias en el ejercicio profesional. Hospital de EsSalud-Jaén. [tesis de maestría en internet]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2012. [Consultado 01 de mayo del 2019]. 115 p. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/581/1/TM_Campos_Silva_Magaly.pdf?fbclid=IwAR1aV6N1tIY4B
11. Contreras V, Reynaldos K, Cardona L. Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Scielo [Internet]. 2015 [Consultado 25 de febrero del 2020]. 31 (1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192015000100007&script=sci_arttext&tlng=en
12. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 5ta ed. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V; 2010. 613 p.
13. Ministerio de Salud. Compendio estadístico Perú. [Internet] 2017. [Consultado 08 de noviembre del 2019]. 4(134). Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1483/cap06/cap06.pdf
14. Morales P. Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? [Internet]. Madrid: Estadística aplicada a las Ciencias Sociales. 2012 [Consultado 27 de mayo del 2019]. Disponible en: [ww.up".es/personal/peter/investigacion/Tamaño%F1oMuestra.pfd](http://www.up.es/personal/peter/investigacion/Tamaño%F1oMuestra.pfd)
15. Cisneros C. Satisfacción del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario [tesis de maestría en internet]. México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí; 2011 [Consultado 19 de abril del 2019].70 p. Disponible en:

- <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3020/4/MAE1ASL01101.pdf>
16. Redondo-Figueroa C. Santamaría-Pablos A. Redondo-Ortíz C. Aspectos éticos en investigación clínica. *Pharm Care Esp.* 2015 [Consultado 27 de mayo del 2019]; 17(4):482-93. Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LI6YN3YpVwQJ:pharmacareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/download/256/221+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
 17. García O, Leandres S. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-Essalud, Arequipa. 2018 [tesis de licenciatura en internet]. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2018 [Consultado 27 de octubre del 2019]. 84 p. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5332>
 18. Aspiazu E. Las condiciones laborales de las y los enfermeros en Argentina: entre la profesionalización y la precariedad del cuidado en la salud. [Internet]. 2017 [Consultado 27 de octubre del 2019] 11(35). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387349334002>
 19. Toro-Huamanchumo, C, Meza-Liviapoma J, Aspajo A, Meza-Liviapoma J, Novoa-Sandoval P. Satisfacción laboral del médico egresado de una universidad peruana: estudio preliminar. *Scielo* [Internet]. 2018 [Consultado 25 de febrero del 2020] 88(89). Disponible en: DOI: 10.1016/j.riem.2017.01.151
 20. Acosta A, De la Cruz N, Huerta K. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos perioperatoria en un hospital Essalud, Lima. Agosto - octubre 2017 [tesis de especialización en internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [Consultado 28 de octubre del 2019]. 33 p. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3852/Clima_Acosta%20Ingaruca%2C%20Alida.pdf?Sequence=1&isallowed=y
 21. Calcina M. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012. *Lilacs* [Internet]. 2015 [Consultado 25 de febrero del 2020]. 73 p. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/lil-782318>
 22. Castrillón N. La dimensión social de la práctica de la enfermería. Antioquia: Editorial Académica Española; 1997.
 23. Vallejo M. relación de calidad de vida laboral y cuidado de enfermería en emergencia - Huaral [tesis de especialización en internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [Consultado 05 de noviembre del 2019]. 43 p. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1035/Relacion_vallejocalderon_Maribel.pdf?Sequence=1&isallowed=y
 24. Puestos de salud y hospitales se quedarían sin agua y luz por falta de presupuesto. [Internet]. Lima: RPP Noticias; 2019. [Consultado 10 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://rpp.pe/peru/lambayeque/lambayeque-puestos-de-salud-y-hospitales-se-que-darian-sin-agua-y-luz-por-falta-de-presupuesto-noticia-1207690>
 25. Vega M. Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016 [tesis de maestría en internet]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [Consultado 12 de mayo del 2019]. 138 p. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9092/Rosas_OAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 26. Portero S, Vaquero M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Scielo* [Internet]. 2015 [Consultado 25 de febrero del 2020]; 23(3). Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586>

27. Marin H, Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Scielo [Internet]. 2017 [Consultado 25 de febrero del 2020]. 17(4). Disponible en: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
28. Duche A, Rivera G. Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. Bireme [Internet]. 2019 [Consultado 25 de febrero del 2020]. 18(54): 353-363. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/ibc-183487>
29. Contreras V, Reynaldos K, Cardona L. Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Scielo [Internet]. 2015 [Consultado 25 de febrero del 2020]. 31 (1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192015000100007&script=sci_arttext&lng=en
30. Pablos M, Cubo S. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. Scielo [Internet]. 2015 [Consultado 25 de febrero del 2020]. 61(239). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200006>
31. Albornoz A, Chiquez J. Condiciones laborales y habilidad del cuidado humanizado en el enfermero/a del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Lima 2018 [tesis de licenciatura en internet]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018 [Consultado 15 de abril del 2019]. 67 p. Disponible en: <https://url2.cl/uAyZt>
32. Carrillo-García C, et al. La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. Scielo [Internet]. 2015 [Consultado 25 de febrero del 2020]. 14 (40). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412015000400011&script=sci_arttext&lng=pt
33. Falla A, Venturo C, Herrera M, Hernández R. Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. Redalyc [Internet]. 2018 [Consultado 08 de noviembre del 2019] 14 p. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467657107003>
34. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Universidades Públicas y Privadas. [Internet]. 2019 [Consultado 08 de noviembre del 2019] Disponible en: <https://www.sunedu.gob.pe/lista-universidades/>
35. Suarez S. Determinantes de la empleabilidad de los recién graduandos de la Universidad del Valle. [tesis de licenciatura]. Santiago de Cali: Universidad del Valle; 2016 [Consultado 30 de octubre del 2019]. 31 p.
36. Toro-Huamanchumo C, Meza-Liviapoma J, Aspajo J, Roque-Roque J, Novoa-Sandoval P. Satisfacción laboral del médico egresado de una universidad peruana: estudio preliminar. Investigación en educación médica. Redalyc [Internet]. 2018 [Consultado 09 de noviembre del 2019] 3(89). DOI: 10.1016/j.riem.2017.01.151
37. Paris L, Alicia O. Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. Estudios de Psicología. Redalyc [Internet]. 2018 [Consultado 10 de noviembre del 2019] pp. 233-244. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26119150006>
38. Organización Internacional de trabajo. Condiciones de trabajo. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang-es/index.htm>
39. Álvarez-Santos L, Álvarez-López L, De Miguel-Guzmán M. Variables que inciden en la mejora de la satisfacción laboral en hospitales de Holguín. Redalyc [Internet]. 2017 [Consultado 11 de noviembre del 2019] pp. 1-16. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181549596007>