



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Neonatología-Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Bach. Fanny Beatriz Collana Torres

ASESORA:

Dra. Paula Liza Dubois

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Dr. César Humberto del Castillo Toledo

PRESIDENTE

Dr. José Víctor Quispe Atuncar

SECRETARIO

Dra. Liza Dubois Paula Viviana
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres: Estela y Teófilo, por ser ejemplo de superación y sacrificio, por darme lo mejor de sus vidas.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis Dra. Paula Liza Dubois, por su paciencia, sugerencias y enseñanzas.

A los directivos del Hospital Nacional Dos de mayo a los jefes del Servicio de Neonatología, a mis compañeras de trabajo, porque me impulsaron a seguir adelante y muy en especial a mis pequeños pacientes quienes me demuestran día a día su fortaleza y amor a la vida.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Fanny Beatriz Collana Torres, estudiante de la escuela de postgrado, Maestría en Gestión de los servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, sede Lima, declaro el trabajo académico titulado: “Estrés ocupacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Neonatología Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2016”. Presentada en 103 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud, es de mi autoría.

Por tanto declaro bajo lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, Octubre del 2017

Fanny Beatriz Collana Torres.

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Estrés ocupacional y Satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Neonatología Hospital Nacional Dos de mayo Lima 2016”, cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología en el hospital nacional dos de mayo, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

El documento consta de siete capítulos. El primer capítulo, está relacionado con la introducción donde se detalla los antecedentes, el problema, la hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo, se refiere al marco metodológico, el cual define las variables, operacionalización de variables, metodología, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo, está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El cuarto capítulo, la discusión con los estudios revisados. El quinto capítulo, las conclusiones finales a las que se llegó en el presente estudio. El sexto capítulo, las recomendaciones que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación. El séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas consultadas. Finalmente, se incluyen a los anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

	PÁG.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística	19
1.3 Justificación	32
1.3.1 Teórica	33
1.3.2 Practica	33
1.3.3 Metodología	33
1.4 Problema	33
1.4.1 Problema general	36
1.4.2 Problema específico	36
1.5 Hipótesis	36
1.5.1 Hipótesis general	36
1.5.2 Hipótesis específica	37
1.6. Objetivos	37
1.6.1 Objetivo general	37
1.6.2 Objetivos específicos	38
II. Marco Metodológico	39
2.1. Variables	40
2.1.1 Estrés ocupacional	40
2.1.2 Satisfacción laboral	40
2.2 Operacionalización de variables	41
2.3 Metodología	43

2.4 Tipo de estudio	43
2.5 Diseño	44
2.6 Población y muestra	45
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.7.1. Técnica	46
2.7.2. Instrumento	46
2.7.3. Validez	49
2.7.4. Confiabilidad	49
2.8 Métodos de análisis de datos	50
2.9 Aspectos éticos	50
III. Resultados	51
IV. Discusión	63
V. Conclusiones	68
VI. Recomendaciones	75
VII. Referencias Bibliográficas	77
VIII. Anexos	85
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Instrumento	
Anexo 3: Validez del Instrumento	
Anexo 4: Base de Datos	
Anexo 5: Constancia emitida por la institución que acredite la realización Del estudio in situ.	

Lista de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable 1	41
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2	42
Tabla 3	Resultado de la validez del cuestionario.	49
Tabla 4	Estadísticos de fiabilidad de la variable 1	49
Tabla 5	Estadísticos de fiabilidad de la variable 2	49
Tabla 6	Distribución de la frecuencia del estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.	52
Tabla 7	Distribución de la frecuencia de la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.	53
Tabla 8	Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción personal del personal de enfermería del servicio neonatología del Hospital Nacional Dos de mayo, Lima 2016.	54
Tabla 9	Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción profesional del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.	55
Tabla 10	Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.	56
Tabla 11	Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción en el ambiente laboral del personal de enfermería del	

servicio de neonatología del Hospital Nacional Dos de mayo, Lima 2016.	57
Tabla 12 Correlación de Spearman entre estrés ocupacional y satisfacción.	58
Tabla 13 Correlación de Spearman entre estrés ocupacional y la satisfacción personal de la satisfacción laboral.	59
Tabla 14 Correlación de Spearman entre estrés ocupacional y la satisfacción profesional de la satisfacción laboral.	60
Tabla 15 Correlación de Spearman entre estrés ocupacional y la satisfacción en las relaciones interpersonales de la satisfacción laboral.	61
Tabla 16 Correlación de Spearman entre estrés ocupacional y la satisfacción en el ambiente laboral de la satisfacción laboral.	62

	Lista de Figuras	Pág.
Figura 1	Niveles de estrés ocupacional en el personal de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.	52
Figura 2	Niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.	53
Figura 3	Niveles de satisfacción en la satisfacción personal del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.	54
Figura 4	Niveles de satisfacción en la satisfacción profesional del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.	55
Figura 5	Niveles de satisfacción en satisfacción en las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.	56
Figura 6	Niveles de satisfacción en satisfacción en el ambiente laboral del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.	57

Resumen

El propósito del estudio fue determinar la asociación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología en el Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016. El estudio fue de tipo básico, enfoque cuantitativo de nivel correlacional, de corte transversal. La población conformada por un total de 60 profesionales de enfermería que trabajaron en el Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo en el 2016 atendiendo criterios de selección. La técnica para la recolección de datos fue una encuesta anónima y el Instrumento para medir la satisfacción laboral fue el cuestionario ampliado de Font Roja y para medir el estrés ocupacional fue la escala de estrés validada "Nursing Stress Scale". Aplicado previo consentimiento informado. Los datos se procesaron mediante el programa SPSS 20. En los resultados se halló que del 100%(60) del personal de enfermería, el 16%(26,7) presenta estrés bajo, 15%(25) presenta estrés medio y el 29%(48,3) presenta estrés alto, en relación con la satisfacción el 26%(43,3) está satisfecho laboralmente, el 34%(56,7) está insatisfecho laboralmente, llegando a la conclusión, que si existe una correlación negativa alta y significativa entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería con un $\rho=-0,776$ y un $p=0,000<0,05$.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Estrés ocupacional, personal de enfermería.

ABSTRACT

The purpose of the study was determine the association between occupational stress to job satisfaction of nursing staff of the Neonatology Service at the National Hospital Dos de Mayo Lima 2016. The study was quantitative, correlational, cross-sectional. The population will consist of a total of 60 nurses and who work in the Neonatology Service of Hospital Nacional Dos de Mayo 2016 and provide care attention. The technique for data collection was an anonymous survey and the instrument to measure job satisfaction was the Expanded Font Roja questionnaire and measure occupational stress was Stress Scale Validated "Nursing Stress Scale". Applied prior informed consent. The data were processed using SPSS 20. In the results, it was found that of the 100% (60) of the nursing staff, 26% (43.3) are job satisfaction, 34% (56.7) are job unsatisfied, relative to occupational stress 16% (26.7) presented low stress, 15% (25) presented medium stress and 29% (48.3) presented high stress. It was concluded that if there is a high and significant negative correlation between occupational stress and nursing staff satisfaction with a $\rho = -0.776$ and $p = 0.000 < 0.05$.

Keywords: job satisfaction, occupational stress, nurse.