



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en Personal  
de Enfermería del Hospital II Essalud, Abancay, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

**Br. Uvaldo Cuno Chunga**

**ASESOR:**

**Dr. Raúl Ochoa Cruz**

**SECCIÓN:**

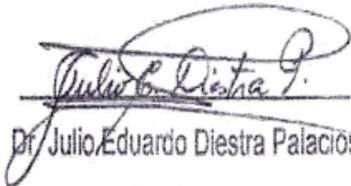
**Ciencias médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

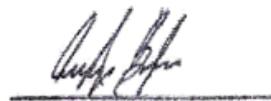
**Gestión de los servicios de salud**

**PERÚ – 2018**

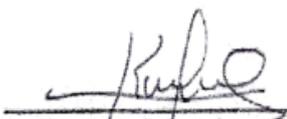
PAGINA DE JURADO



Dr. Julio Eduardo Diestra Palacios  
Presidente



Dr. Marco Antonio Quispe Barra  
Secretario



Dr. Raúl Ochoa Cruz  
Vocal

### **DEDICATORIA**

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo un apoyo en todo momento.

Depositando su entera confianza en cada reto que me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitir lograr mis objetivos, por darme salud y sabiduría.

A mis familiares por brindarme su apoyo moral incondicional.

A mis colegas por su apoyo decidido

A los profesionales de la salud por su permanente apoyo en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## PRESENTACIÓN

Señores jurados:

A continuación, en el presente documento, pongo a la disposición de ustedes, el presente trabajo de investigación titulado: Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en Personal de Enfermería del Hospital II Es salud, Abancay, 2018, el objetivo principal del estudio es encontrar el nivel de relación entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral. Este proceso se realiza teniendo en cuenta los procedimientos legales de la Universidad para optar el grado de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando sea de vuestra satisfacción.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PAGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
<b>I. INTRODUCCION</b>	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	14
1.2.1 En el ámbito nacional	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.3.1 Estrés	15
1.3.2 Causas del estrés	19
1.3.3 Síntomas	19
1.3.4 Consecuencias	20
1.3.5 Fases	21
1.3.6 Tipos de estrés	22
1.3.7 Satisfacción laboral	24
1.3.8 Estresores en el trabajo	24
1.4 Formulación del problema	25
1.4.1 Problema general	25
1.4.2 Problemas específicos	25
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Hipótesis	27
1.6.1 Hipótesis general	27

1.6.2 Hipótesis específicas	27
1.7 Objetivos	27
1.7.1 Objetivo general	27
1.7.2 Objetivos específicos	27
II. MÉTODO	
2.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación	29
2.2 Variables, Operacionalización	29
2.3 Población y muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.6 Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	
3.1 Resultados descriptivos	35
3.2 Tablas de contingencia	45
3.3 Tablas de correlación	50
3.4 Prueba de hipótesis	55
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS	67
ANEXOS	
ANEXO 1: Artículo Científico	70
ANEXO 2: Matriz De Consistencia	75
ANEXO 3: Cuestionario de Estrés Ocupacional en los Profesionales de la Salud	76
ANEXO 4: Cuestionario: Satisfacción Laboral	77

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1.-Exceso de trabajo.	35
Tabla 2.-Calidad de vida.	36
Tabla 3.-Relaciones profesionales.	37
Tabla 4.-Problemas familiares.	38
Tabla 5.-Estrés Ocupacional.	39
Tabla 6.-Cumplimiento de metas.	40
Tabla 7.-Oportunidades laborales.	41
Tabla 8.-Remuneraciones e incentivos.	42
Tabla 9.-Ambiente de trabajo.	43
Tabla 10.-Satisfacción laboral.	44
Tabla 11.-Exceso de trabajo*satisfacción laboral tabulación cruzada.	45
Tabla 12.-Calidad de vida*satisfacción laboral tabulación cruzada.	46
Tabla 13.-Relaciones profesionales*satisfacción laboral tabulación cruzada.	47
Tabla 14.-Problemas familiares*satisfacción laboral tabulación cruzada.	48
Tabla 15.-Estrés ocupacional*satisfacción laboral tabulación cruzada.	49
Tabla 16.-Correlaciones exceso de trabajo y satisfacción laboral.	50
Tabla 17.-Correlaciones calidad de vida y satisfacción laboral.	51
Tabla 18.-Correlaciones relaciones profesionales y satisfacción laboral.	52
Tabla 19.-Correlaciones problemas familiares y satisfacción laboral.	53
Tabla 20.-Correlaciones estrés ocupacional y satisfacción laboral.	54
Tabla 21.-Pruebas de chi-cuadrado hipótesis general.	55
Tabla 22.-Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 1.	56
Tabla 23.-Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 2.	57
Tabla 24.-Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 3.	58
Tabla 25.-Pruebas de chi-cuadrado hipótesis específica 4.	59

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1.-Exceso de trabajo.	35
Figura 2.-Calidad de vida.	36
Figura 3.-Relaciones profesionales.	37
Figura 4.-Problemas familiares.	38
Figura 5.-Estrés ocupacional.	39
Figura 6.-Cumplimiento de metas.	40
Figura 7.-Oportunidades laborales.	41
Figura 8.-Remuneraciones e incentivos.	42
Figura 9.-Ambiente de trabajo.	43
Figura 10.-Satisfacción laboral.	44
Figura 11.-Exceso de trabajo*satisfacción laboral tabulación cruzada.	45
Figura 12.-Calidad de vida*satisfacción laboral tabulación cruzada.	46
Figura 13.-Relaciones profesionales*satisfacción laboral tabulación cruzada.	47
Figura 14.-Problemas familiares*satisfacción laboral tabulación cruzada.	48
Figura 15.-Estrés ocupacional*satisfacción laboral tabulación cruzada.	49
Figura 16.-Correlaciones exceso de trabajo y satisfacción laboral.	50
Figura 17.-Correlaciones calidad de vida y satisfacción laboral.	51
Figura 18.-Correlaciones relaciones profesionales y satisfacción laboral.	52
Figura 19.-Correlaciones problemas familiares y satisfacción laboral.	53
Figura 20.-Correlaciones estrés ocupacional y satisfacción laboral.	54

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar qué relación existe entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en personal de enfermería del Hospital II ESSALUD, Abancay, 2018.

La investigación fue del tipo sustantivo básico, el nivel fue correlacional, además el diseño considerado fue el descriptivo correlacional. La población y muestra considerada para el estudio fue de 54 personas de la institución que respondieron al cuestionario que previamente fue validado y sometido a juicio de expertos.

El resultado obtenido nos precisa que existe correlación entre las variables de estudio, el coeficiente obtenido es de  $-0,579$  que significa correlación inversa moderada entre el estrés ocupacional y la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Estrés ocupacional y satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between occupational stress and job satisfaction in nurses of Hospital II ESSALUD, Abancay, 2018.

The investigation was of the basic substantive type, the level was correlational, in addition the design considered was the descriptive correlational. The population and sample considered for the study was 54 people from the institution who answered the questionnaire that was previously validated and submitted to expert judgment.

The result obtained indicates that there is a correlation between the study variables, the coefficient obtained is  $-0.579$ , which means moderate inverse correlation between occupational stress and job satisfaction.

**Key words:** Occupational stress and job satisfaction.