

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Salud Pública



**Un modelo explicativo del conflicto trabajo familia y la resiliencia
como predictores de la satisfacción laboral en enfermeras: El
papel mediador del desempeño laboral y habilidades de
comunicación**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro(a) en Salud Pública con
mención en Gestión de los Servicios de Salud

Autor:

Nilda Irene Huamán Fernández

Asesor:

Mg. Wilter Charming Morales García

Lima, mayo 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo Wilter Charming Morales García, docente de la Unidad de Posgrado de Salud Pública, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“UN MODELO EXPLICATIVO DEL CONFLICTO TRABAJO FAMILIA Y LA RESILIENCIA COMO PREDICTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS: EL PAPEL MEDIADOR DEL DESEMPEÑO LABORAL Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN”** del autor Nilda Irene Huamán Fernández tiene un índice de similitud de 7 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 11 días del mes de julio del año 2023.



Mg. Wilter Charming Morales García

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 12 del mes de mayo del año 2023, siendo las 09:00 a.m., se reunieron en la modalidad online sincrónica, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Miguel Guillermo Bernui Contreras, el secretario: Mg. Mónica Maritza Urgiles Echevarría, los demás miembros: Dr. Salomón Huancahuire Vega y Mg. Edda Evnet Newball Noriega y el asesor: Mg. Wilter Charming Morales García, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis de Maestro(a) titulada: Un Modelo Explicativo del Conflicto Trabajo Familia y la Resiliencia como Predictores de la Satisfacción Laboral en Enfermeras: El Papel Mediador del Compromiso Laboral y Habilidades de Comunicación del Bachiller/Licenciado(a) Nilda Irene Huaman Fernandez Conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro (a) en: Salud Pública (Nomenclatura del Grado Académico) Gestión de los servicios de Salud con Mención en El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:
Bachiller/Licenciado (a): Nilda Irene Huaman Fernandez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	20	A+	Con nominación de excelente	Excelencia

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente

Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Licenciado (a)

Tabla de contenido

Resumen	1
Introducción	1
Resultados.....	5
Discusión	7
Conclusión.....	9
References	9

Conflicto familia-trabajo y resiliencia como predictores de la satisfacción laboral en enfermeras: El Rol Mediador del Desempeño Laboral y Habilidades de Comunicación

Resumen

Trasfondo. El desempeño laboral y las habilidades de comunicación juegan un rol mediador entre el conflicto familia-trabajo y la resiliencia sobre la satisfacción laboral en enfermeras.

Métodos. Se realizó un estudio transversal con 431 enfermeras peruanas de edad media ($M=40.31$ años; $DE=10.94$) en un rango de 22 a 68 años que trabajaban en hospitales públicos de la región Lima. Los datos fueron recolectados utilizando un formulario auto informado de la Escala de satisfacción laboral, habilidades de comunicación, desempeño laboral, conflicto familia-trabajo y resiliencia. El modelo teórico se evaluó mediante el modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM).

Resultados. Se obtuvo un modelo teórico con un ajuste adecuado ($\chi^2(2) = 6.0$, $p < .001$, $CFI = .995$, $RMSEA = .068$, $SRMR = .015$). Los resultados indicaron una relación inversa del conflicto trabajo-familia con habilidades de comunicación ($\beta = -.24$), y una influencia positiva de habilidades de comunicación con el desempeño laboral ($\beta = .55$). Además, el modelo explica la satisfacción laboral en un 71%. Los resultados indican el rol mediador del desempeño laboral en la relación entre el conflicto trabajo-familia ($\beta = -.05$), la resiliencia ($\beta = .15$) y la satisfacción laboral; asimismo las habilidades de comunicación mediaron la relación entre la resiliencia y la satisfacción laboral ($\beta = .24$).

Conclusiones. El modelo confirmó que el desempeño laboral y las habilidades comunicativas son moderadores válidos para mitigar el conflicto familia-trabajo y fortalecer la resiliencia que afectan la satisfacción laboral en las enfermeras.

Palabras clave: Resiliencia, satisfacción laboral, relación familia-trabajo, compromiso laboral, habilidades de comunicación, enfermeras.

Introducción

La satisfacción laboral tiene un gran impacto en la mayoría de las organizaciones de atención en salud como también para los pacientes (1). La satisfacción laboral se puede definir como la actitud general de un individuo hacia su trabajo (2); entendiendo por trabajo no solamente las actividades o tareas, sino que implica considerar una gran cantidad de aspectos como su entorno, que muchas veces es altamente estresantes que se manifiestan de manera emocional en el trabajo mediante sus actitudes y compromiso laboral (3). El ambiente de trabajo influye en diversos factores como la calidad de atención y seguridad al paciente, ausentismo laboral y una mayor intención de abandono laboral (4). Asimismo, la insatisfacción laboral que presentan las enfermeras es un problema importante, especialmente en tiempos en los que se presenta una disminución del número de enfermeras todo el mundo y efectos negativos de la rotación de las enfermeras (5). Se ha evidenciado que la retención de enfermeras es un problema persistente asociado con la satisfacción laboral (6). Diversas investigaciones indican que la satisfacción laboral en los países en desarrollo ha disminuido y por ello es importante comprender mejor los factores relacionados con la satisfacción laboral (1,7).

Asimismo, la comunicación efectiva entre el personal de enfermería y el paciente es esencial para mejorar resultados en entornos clínicos (8). Dado que la comunicación permite construir relaciones terapéuticas y es una herramienta para diagnosticar y brindar intervenciones. Los trabajadores de salud deben estar capacitados en las habilidades de comunicación (9). Pues, contribuye a un mayor profesionalismo, mayor tolerancia, respeto los derechos y no violar los límites de las otras personas