



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**SATISFACCIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE
SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUAMANGA -AYACUCHO, 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

DE LA CRUZ QUISPE, JENNIFER

ORCID: 0000-0002-8870-0161

ASESOR

FLORES POVES, JAIME LUIS

ORCID: 0000-0003-1276-1563

AYACUCHO – PERÚ

2020

TÍTULO DE LA TESIS

SATISFACCIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE
LA SUB GERENCIA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUAMANGA - AYACUCHO, 2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

De La Cruz Quispe, Jennifer

ORCID: 0000-0002-8870-0161

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Ayacucho, Perú

ASESOR

Flores Poves, Jaime Luis

ORCID: 0000-0003-1276-1563

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de

La Salud, Escuela Profesional de Psicología, Chimbote, Perú

JURADOS

Chavarría Vargas, Sonia Ruth

ORCID: 0000-0002-2759-2240

Escarcena Mendoza, Karen Inés

ORCID: 0000-0002-8605-3060

Pacheco Reyes, Beatriz Silvina

ORCID: 0000-0002-7666-9446

HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

Agradecer a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por haberme permitido formarme en ella con esta hermosa carrera.

Mi agradecimiento al Mgtr. Jaime Luis Flores Poves quien con sus conocimientos y orientaciones me guío, ya que sin él no hubiese sido posible la culminación del presente trabajo de investigación.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, gracias a ustedes obtuve muchos logros como este, y por la motivación constante para alcanzar mis anhelos.

DEDICATORIA

A Dios: Al forjador de mi camino, tu padre celestial el que me acompaña en las buenas y en las malas y que tú siempre me levantas de mi continuo tropiezo, tu señor quien creaste a mis padres y hermanos quienes son las personas que más amo con mi más sincero amor.

A mis padres Enrique De la cruz Flores y Dina Quispe Vargas porque son las personas que han dado razón a mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y paciencia, todo lo que hoy seré es gracias a ellos.

A mis hermanos Alex Omar, Mariana, Vania, que más que hermanos son mis mejores amigos que siempre están conmigo y que me muestran su apoyo incondicional.

A toda mi familia que es lo mejor y más valioso que DIOS me ha dado en la vida.

RESUMEN Y ABSTRACT

Resumen

Los trabajadores de serenazgo muestran diversas actitudes laborales los cuales son relacionados con la familia para un mejor o peor desempeño laboral, por ello se sostiene la siguiente incógnita ¿Cuál es la relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020?, del cual para dar respuesta al enunciado se propuso como objetivo general: Identificar la relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. La metodología fue: tipo observacional-prospectivo-transversal-analítico, nivel relacional, diseño epidemiológico. La población estuvo constituida por 130 trabajadores de la sub gerencia de serenazgo, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple y la muestra fueron 56 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron la escala de Satisfacción Familiar (FSS) e inventario de Burnout de Maslach (MBI). Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadígrafo Tau_b de Kendall. Llegando a tener resultado de que el mayor porcentaje tienen nivel medio en satisfacción familiar y estrés laboral con un 67.9% equivalente a 38 trabajadores. Por lo que se concluye que existe relación directa entre las variables satisfacción familiar y estrés laboral.

Palabras clave: satisfacción familiar, estrés laboral, trabajadores.

Abstract

Serenazgo workers show various work attitudes which are related to the family for better or worse job performance, for this reason the following question is held: What is the relationship between family satisfaction and job stress in Serenazgo sub-management workers? of the Provincial Municipality of Huamanga-Ayacucho, 2020 ?, of which to respond to the statement, the following general objective was proposed: Identify the relationship between family satisfaction and job stress in workers of the Serenazgo sub-management of the Provincial Municipality of Huamanga-Ayacucho , 2020. The methodology was: observational-prospective-transversal-analytical type, relational level, epidemiological design. The population was made up of all the workers of the citizen security sub-management, the sampling was simple random probability and the sample was 56 workers. The instruments used were the Family Satisfaction Scale (FSS) and the Maslach Burnout Inventory (MBI). For the hypothesis test, the Kendall Tau_b statistician was used. Coming to result that the highest percentage have an average level of family satisfaction and job stress with 67.9% equivalent to 38 workers. So, it is concluded that there is a direct relationship between the variables family satisfaction and work stress.

Key words: family satisfaction, work stress, workers.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN Y ABSTRACT	vii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS	xi
I. Introducción.....	13
II. Revisión de literatura.....	17
III. Hipótesis.....	33
IV. Metodología.....	34
4.1. Diseño de la investigación	34
4.2. Población y muestra.....	35
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	37
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.5. Plan de análisis	41
4.6. Matriz de consistencia.....	42
4.7. Principios éticos	43

V.	Resultados	44
5.1.	Resultados.....	44
5.2.	Análisis de resultados.....	51
VI.	Conclusiones.....	54
	Referencias bibliográficas	56
	Anexos	60
	Anexo 01: Instrumentos de recolección de datos.....	60
	Anexo 02: Consentimiento informado.....	63
	Anexo 03: Constancia de aplicación de instrumentos de recolección de datos.....	64
	Anexo 04: Fiabilidad de instrumentos.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Índice de gráficos

Gráfico 1. Relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 1.....	45
Gráfico 2. Nivel prevalente de satisfacción familiar en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 3.	46
Gráfico 3. Nivel prevalente de estrés laboral en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 4.	47
Gráfico 4. Prevalencia de sexo en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 5.....	48
Gráfico 5. Prevalencia de nivel de estudios en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 6.	49
Gráfico 6. Prevalencia de procedencia en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 7.	50

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre la satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.....	44
Tabla 2. Contrastación entre satisfacción familiar y estrés laboral en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.	44
Tabla 3. Nivel prevalente de satisfacción familiar en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.	46
Tabla 4. Nivel prevalente de estrés laboral en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.	47
Tabla 5. Prevalencia de sexo en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.....	48
Tabla 6. Prevalencia del grado de instrucción en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.	49
Tabla 7. Prevalencia de procedencia en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.....	50

I. Introducción

Ivazeta (2019) describe que, en Perú, se ha considerado como una magnitud de enfermedad el estrés laboral, de acuerdo a estudios de la Organización Mundial de Salud (OMS), denotándolo con el nombre de “síndrome del trabajador quemado”, lo cual tiene repercusión en dificultades orientados a aspectos laborales. También la OMS en un sentido de particularizar el estudio sobre esta variable pretende incluir en el año 2022 clasificaciones sobre esta característica como vienen a ser el agotamiento emocional, mental y físico a causa de la sobrecarga laboral, buscando otorgar respuesta se realizan diversas ampliaciones para buscar orígenes de las que nacen dichas dificultades y entre ellos se ha podido detectar que quien generalmente son la más afectadas el sexo femenino, personas solteras y también con reducido apoyo en el entorno familiar. Se señala también que sobre esta enfermedad no se debe bajar la guardia, debido a que va en incremento silencioso, pero que al paso del tiempo genera consecuencias de mayor gravedad; y muchas personas al no tomarle la importancia correspondiente se descuidan y llegan a niveles altos sobre el estrés laboral.

De acuerdo a un estudio realizado en Colombia sobre la correspondencia que existe en satisfacción familiar y lo sentimientos despertados, que nacen en las interrelaciones de tipo verbal como también física, los cuales suceden en el integrante de la familiar y los demás que componen este grupo. Surge la relevancia de considera la satisfacción familiar como un objeto de estudios bajo juicios cognitivos, porque a raíz de tener los conocimientos necesarios de sumarle la importancia de una estabilidad familiar, se procurará tener intenciones y acciones de cambio con el fin de fortalecer los espacios familiares, sin embargo en medios

notorio de nuestra sociedad, suele suceder lo contrario, debido al desconocimiento, lo cuáles conllevan en muchos casos a tener fracasos familiares (Tercero et al., 2013).

La Municipalidad Provincial de Huamanga, del área de sub gerencia de Serenazgo brinda apoyo de seguridad a la población en general, mediante el personal de efectivos de serenazgo de ambos sexos, que realizan el trabajo las 24 horas en turnos partidos mañana, tarde y noche, realizando monitoreo mediante la central de operaciones (CEOP), intervenciones de violencia familiar, consumo y abuso de sustancias psicoactivas, pleitos, robos, disturbios, accidente de tránsito, juntamente con la Policía Nacional del Perú; el personal sereno en su mayoría provienen de un ambiente socioeconómico, de medio a bajo, exponiéndose a los peligros que aquejan a la población Huamanguina. Uno de los problemas más comunes que se origina en la sub gerencia de serenazgo es el cambio de gerente de manera continua y el plan de trabajo se ve afectado. De la misma manera los efectivos serenazgos están conllevando situaciones difíciles por el estado de emergencia a causa del COVID 19, ellos siguen laborando de manera normal sin contar con los implementos necesarios de protección de la misma forma no tienen un seguro de vida, en la cual, de los 130 efectivos, 10 efectivos llegaron a contagiarse de esta enfermedad los cuales vienen realizando el aislamiento sin tener contacto con sus hijos y los otros miembros de la familia. Por lo que se planteó el enunciado ¿Cuál es la relación entre el satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020?

Se determinó el objetivo general: Identificar la relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020, asimismo, denotando los

objetivos específicos: Identificar el nivel prevalente de la satisfacción familiar, estrés laboral, sexo, grado de instrucción y procedencia de los trabajadores de la subgerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

La presente investigación se justificó teóricamente con el respaldo de bibliografías que se indaguen sobre fuentes como artículo de investigación, libros, tesis, entre otros que prevalezca un contenido serio y de magnitud científica, para fundamentar las bases teóricas, conceptuales que soporten la investigación en la calidad que corresponde, es así que posteriormente esté a disposición de los interesados en profundizar dichas temáticas de las variables y dimensiones consideradas.

En el marco práctico la relación que se obtuvo entre el estrés laboral y satisfacción familiar, dará a conocer la magnitud de repercusión que existe para establecer mejor el ámbito familiar a raíz de las dificultades que se generan en el entorno laboral y que en muchos casos esa carga emocional se traslada al hogar.

Sobre la metodología se tuvo como soporte a Supo (2014) quien refiere el tipo observacional – prospectivo – transversal – analítico, nivel relacional, diseño epidemiológico. La población estuvo constituida por todos los trabajadores de la subgerencia de serenazgo, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple y la muestra fueron 56 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron la escala de Satisfacción Familiar (FSS) e inventario de Burnout de Maslach (MBI).

Llegando a tener resultado de que el mayor porcentaje tienen nivel medio en satisfacción familiar y estrés laboral con un 67.9% equivalente a 38 trabajadores. Por lo que se concluye que existe relación directa entre las variables satisfacción familiar y estrés laboral.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional.

Gamonales (2017) en su investigación titulada “Relación entre satisfacción familiar y distribución del tiempo en familia en docentes de Universidades de Concepción, Chile, 2017”. Objetivo General: Relacionar la satisfacción familiar con la distribución del tiempo en la familia, en docentes de educación superior, de Concepción, 2017. Investigación cuantitativa, el diseño observacional correlacional y la temporalidad transversal. La población objeto de estudio fueron Docentes de educación superior, pertenecientes a universidades con sede Concepción. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos que se emplearon fueron dos escalas tipo Likert, el cuestionario para medir satisfacción familiar constó de 8 ítems para realizar una valoración global de satisfacción con la vida familiar. Resultados: Con respecto al nivel de satisfacción familiar en los docentes, se pudo observar que la mayoría posee una alta satisfacción familiar, además presentaron una distribución equilibrada del tiempo en familia. Por lo tanto, existe una correlación creciente positiva y por ende se pudo establecer que a mayor distribución de tiempo familiar (distribución equitativa), existe una mayor satisfacción familiar. Conclusión: Existen diferencias significativas entre las categorías de satisfacción familiar y el nivel de distribución de tiempo familiar, siendo que, a una distribución más equilibrada del tiempo familiar, se presentó una mayor satisfacción familiar, por ende, ambas pruebas

permitieron afirmar la asociación entre satisfacción familiar y el nivel de distribución de tiempo familiar.

Luna (2017) en su tesis que lleva como título “Relación del estrés laboral y el nivel de autoestima en cajeros y cajeras de la regional el Alto de Banco Solidario S.A. La Paz, Bolivia”. Objetivo General: Establecer la relación entre el estrés laboral y el nivel de autoestima que presentan los cajeros y cajeras de la Regional El Alto de BancoSol. El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional. La Población objeto del estudio de investigación engloba a los cajeros y cajeras que trabajan en la Regional El Alto de BancoSol, compuesta por 22 agencias, 36 puntos de atención al cliente “Sol Amigo” y Tesorería que comprende 40 personas. La técnica utilizada fue el cuestionario. Los instrumentos de investigación que se utilizaron fueron: La Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR) y el Maslach Burnout Inventory (MBI). Concluyendo que: En la presente investigación se cumplió con el objetivo general de establecer la relación entre el estrés laboral y el nivel de autoestima que presentan los cajeros y cajeras de la Regional El Alto de BancoSol, institución que cuenta actualmente con 22 agencias, 36 puntos de atención al cliente “Sol Amigo” y Tesorería que comprende 40 personas, de estas últimas se extrajo 97 personas mediante el procedimiento de muestreo para llevar adelante la investigación. La técnica utilizada para la recolección de datos fue el cuestionario y los instrumentos de investigación fueron: La Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR) y el Maslach Burnout Inventory (MBI); este último dividido en tres

dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el Trabajo.

2.1.2. Nacional.

Kcana & Pablo (2019) en su tesis “Funcionalidad y satisfacción familiar en familias de la asociación Pampa Limay - Pachacamac, Lima 2018”. Objetivo General: determinar la relación que existe entre la Funcionalidad y Satisfacción familiar de la Asociación Pampa Limay- Pachacamac, Lima 2018. La metodología es de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. En el presente estudio se trabajó con la población total, es decir con todas las familias que estaban distribuidas y que son pertenecientes a la asociación Pampa Limay, siendo en su totalidad 220 familias, estimándose entre dos a tres familias por casa. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento es Escala de Cohesión y flexibilidad familiar (FACES IV). Concluyendo que: Con respecto a la funcionalidad familiar, destacó el nivel alto, seguida de muy alto, moderada y bajo respectivamente. Con respecto a la funcionalidad familiar en su dimensión Cohesión, destacó en su totalidad familias conectadas. Con respecto a la funcionalidad familiar en su dimensión Flexibilidad, predominan las familias con un nivel flexible, seguida del muy flexible. Con respecto a la satisfacción familiar, predominó que el nivel de Satisfacción familiar es bajo, seguida de muy bajo, moderado, alto y muy alto respectivamente.

Ruiz & Vega (2016) en la investigación “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Lima, Perú”. Objetivo general: la presente tesis tiene como

objetivo general conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de rango medio, de una empresa de venta y servicios industriales. La presente investigación se basa en la técnica denominada estudio de caso, de enfoque mixto, tiene un alcance descriptivo y correlacional. La población estudiada está comprendida por los trabajadores administrativos limeños de rango medio de una empresa productora y comercializadora de insumos para la industria minera, de petróleo y gas, y otras industrias de energía, la cual por temas de confidencialidad la denominamos como “Metalurgia”. Utilizando la técnica de la psicometría y el instrumento es: Escala de estrés laboral de la OIT –OMS, Escala de Desempeño Individual de Williams & Anderson. Concluyendo que: al realizar el análisis por factores demográficos, en cuanto a la edad se obtuvo que el 97% de los trabajadores de 21 a 35 años presentaron un nivel bajo de estrés; mientras que el 84% de las personas de 36 a 50 años, presentaron este nivel. Es decir, los trabajadores más jóvenes de rango medio se encuentran ligeramente menos estresados que los mayores del mismo grupo, lo cual no se vio reflejado en las opiniones de los trabajadores, quienes consideran, en base sus observaciones del día a día en la empresa, que todos los colaboradores se sienten igual con respecto al estrés. Asimismo, los trabajadores del segundo grupo de edades, presentaron ligeramente un mejor performance en comparación con los primeros, lo cual, según opiniones de los trabajadores, y en concordancia con la literatura, puede darse por la mayor experiencia laboral y madurez emocional de éstos.

2.1.3. Regional.

Leyva & Soto (2018) en su investigación “Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la superintendencia nacional de Administración Tributaria – Ayacucho”. El objetivo es determinar cómo el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. El trabajo de investigación fue de tipo cualitativo, aplicado, siendo un nivel descriptivo y de un diseño no experimental. La presente investigación tuvo como población informante a 63 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria de la ciudad de Ayacucho. La técnica e instrumento a emplearse serán la encuesta y el cuestionario, respectivamente. Concluyendo que: Se ha determinado que el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. Así lo demuestra la prueba de hipótesis Rho de Spearman de -0.748 (p - valor= 0.000) menor que 0.05 , Con un nivel de confianza de 95% existe suficiente evidencia empírica para aceptar la hipótesis de investigación. Se ha demostrado que el deficiente ambiente físico influye de manera indirecta en el cumplimiento de tareas de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria– Ayacucho. Así lo demuestra la prueba de hipótesis Rho de Spearman de -0.679 (p - valor= 0.000) menor que 0.05 , Con un nivel de confianza de 95% existe suficiente evidencia empírica para aceptar la primera hipótesis alternativa de investigación.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Satisfacción familiar.

2.2.1.1. La familia.

La familia viene a estar ligado por el vínculo de personas estrechas por un lazo consanguíneo o judicial, en el caso de niños adoptados, en la actualidad predominan familias nucleares en los que se manifiestan las familias democráticas haciendo así el uso de la comunicación para poder entenderse y desarrollarse productivamente (Meler, 2008).

Acevedo (2011) pone en referencia que la familia es la agrupación de personas unificadas por un lazo de consanguinidad, política o emocionalmente, la familia como tal manejan sus propias reglas, es amparada por el estado ya que es la unidad mínima de la sociedad, puesto que una de sus funciones es perpetuar la especie humana, también se considera a la familia como soporte de profesionales o personas que aportan a un determinado país. Naturalmente el hombre vino trascendiendo de generación en generación formándose en grupos, clanes, hordas, los cuales buscan un fin común y protección entre todos.

2.2.1.2. Necesidades familiares.

Familias Latinas (2018) describe que la pirámide de Maslow comienza, por las necesidades fisiológicas, seguridad, amor y pertenencia, estima y finalmente autorrealización, los padres de familia se mantienen al tanto de cada uno de los desarrollos de estos. La pirámide de Maslow claramente nos manifiesta que en las necesidades de filiación se encuentra la unión de las parejas por ende el desarrollo de las familias, es una de las

necesidades en las que el ser humano necesita interrelacionarse y juntarse con otro ser para poder realizar una familia.

2.2.1.3. Enfoque sistémico familiar.

Espinal (2016) refiere que, así como el universo este compuesto por elementos que están relacionados entre sí, la familia se asemeja al universo donde están unidos y relacionados a través de lasos sentimentales, emocionales, políticas, etc. Donde la realización de alguna conducta se refleja o representa tras la comunicación. La teoría sistémica presume a la familia como un sistema en el que cada miembro está relacionado con el otro por la forma de vivencia la solución de conflictos, etc., es por ello que una familia convive a base de normas, reglas y acuerdos propuestos por la misma familia.

2.2.1.4. Definición de satisfacción familiar.

Sandoval & Sepúlveda (2012) definen explícitamente a la familia de otros tipos de satisfacción en un sentido amplio, por otro lado, la Satisfacción Familiar es una serie de conjuntos de actividades positivas que hacen que la familia se mantenga activa y con una capacidad de resolución de conflictos.

En este sentido Quezada (2015) hace en referencia que la satisfacción familiar se sumerge en la agrupación de sentimientos en los que la familia se ha ido ganando de a poco a través de la crianza de los padres hacia los hijos, esto dependerá en gran parte de la educación que le den los padres hacia los hijos, son sentimientos de agrado, protección en donde los integrantes mantienen y manejan un estado de identidad familiar.

Sin embargo, Rodríguez (2018) define la familia como un constructo social en los que los miembros de la familia comparten diferentes momentos,

acontecimientos, fechas importantes, etc. En donde se crían con las mismas costumbres, etc., afirma también que no existe otro vínculo importante para la persona que no sea la familia.

Jiménez (2011) habla a cerca de la satisfacción familia mencionando que es la respuesta de interrelación que se dan dentro del ámbito familiar, ya que si existe un buen nivel del plano familiar se encontrará una mayor satisfacción familiar y de esta manera se podrá extinguir los conflictos y/o problemas familiares, favoreciendo de esta manera diferentes ámbitos de la persona.

2.2.1.5. Teoría de David Olson.

Para David Olson el funcionamiento familiar es una articulación entre acciones de vínculos afectivos, entre los integrantes del ambiente familiar, también refiere que la familia tienen diversas fases evolutivas y se identificaciones por los sucesos en que se ubican las personas y logran desarrollarlas, el que hace que la familia y los integrantes puedan desarrollar más aun las capacidades de vivencia, la familia para Olson es un sistema en el que cada actitud o decisión afecta a todos los miembros. En ciertos casos la funcionalidad puede verse afectado por situaciones o acontecimiento complejos que puedan aparecer en la vida de la persona (Ferrer, 2013)

2.2.1.6. Teoría de satisfacción familiar.

Sobrino (2008) quien menciona que son términos con cierta magnitud de complejidad, además de ser considerado como una fuente de fenomenología, puesto que no existe una respuesta precisa de cómo se debe llevar a con precisión estados en la familia, sino es algo subjetivo por lo cual

se va reconstituyendo sobre cada experiencia tomando el valor de los hijos y padres de familia. Sin embargo, desde el punto de vista humanístico, se menciona que aquel que está satisfecho en todo el sentido de la palabra puede también satisfacer necesidades fundamentales desde el ámbito de la psicología como social en el entorno de la familia, por lo que estas personas suelen poner mayor importancia y dedicación en las actividades o situaciones que realizan, por ello las personas que se encuentran satisfechas dentro de su familia son evidentes, ya que demuestran mejores resultados en las actividades que realice, obtiene logros y logra llegar y cumplir sus metas trazadas.

2.2.1.7. Componentes de satisfacción familiar.

De acuerdo a Quezada (2015) manifiesta que la satisfacción familiar tiene ciertos componentes tales como: la afectividad, que se da entre padres, hijos y hermanos. La comunicación, el cual es fundamental para el desarrollo de los problemas o para establecer ciertos acuerdos. El apoyo, el cuales fundamental para que la familia pueda funcionar como un adecuado sistema. La adaptabilidad, donde se desarrollan y fortalecen como familia en las diferentes dificultades que puedan aparecer a lo largo de la vida. La autonomía en el que cada miembro de la familia dentro de una respectiva edad, debe solucionar sus problemas de forma independiente.

2.2.1.8. Características de satisfacción familiar.

Sobrino (2008) plantea que una persona satisfecha adecuadamente se caracteriza por: un adecuado desenvolvimiento en el ámbito educativo, laboral y familiar. Un buen desarrollo de las habilidades sociales. Una adecuada comunicación entre los miembros de la familia. Educar hijos con

buenos valores, con capacidades de toma de decisiones y buen desenvolvimiento en ámbito educativo. La familia se mantiene unida por fuertes lazos de sentimientos.

2.2.1.9. Importancia de satisfacción familiar.

Es por importante por los siguientes puntos, lo menciona Quezada (2015): participa en la dinámica del sistema familiar, para de este modo mantener una relación estable y positiva. Los hijos e hijas suelen tener éxito en la vida. Es visible el trato y el desenvolvimiento de estas personas ante un determinado público o contexto. Fortalece el lazo familiar, buena comunicación entre cada integrante que representa a la familia. Los integrantes de una familia interactúan de forma positiva, buscar solucionar los conflictos de forma asertiva. Los padres desarrollan una escucha activa y los hijos procuran cumplir las reglas y roles del hogar.

2.2.1.10. Consecuencias de satisfacción familiar.

Rodríguez (2018) describe las consecuencias son positivas tras sentirse satisfecho emocionalmente: Mantienen una autoestima adecuada. Mejoran los vínculos de tratos entre las personas fuera y dentro del hogar. Desarrollan una familia funcional, con autoaceptación, autoconcepto positivo. Los hijos se desenvuelven adecuadamente dentro del ámbito educativo como dentro del hogar. Desarrollan adecuadamente las habilidades sociales. Desarrollan, analizan y resuelven de forma correcta las dificultades familiares.

2.2.2. Estrés laboral.

2.2.2.1. Definición de estrés laboral.

Ramón (2014) define que es un desfaz entre las necesidades que generan demanda de las personas y las aptitudes de dar respuestas a ellas, en este sentido los riesgos psicológicos son las principales fuentes de estrés, muchos estudios que estos son agentes con la capacidad de deteriorar la salud durante el desempeño de sus labores del trabajo e incluso fuera de ello.

En este sentido Peiró & Rodríguez (2008) mencionan que se puede considerar una situación subjetiva de la persona a causa de no poder sobrellevar la carga del trabajo o por alguna otra situación que complique sus labores dentro de su empleo, menciona también que el análisis de los estresores es importante para poder prevenirlos y controlar el estrés laboral.

Sin embargo, Blanco (2003) afirma que son reacciones fisiológicas y psicológicas ante alguna situación estresante, el cual puede influir en la vida cotidiana de la persona, en sus conductas pueden aumentar el nivel de estrés que tiene, llevándole esto a mayor disminución y desenvolvimiento de su eficacia y eficiencia, el cual también puede traerle consecuencias difíciles alterando la vida familiar.

2.2.2.2. Teoría de estrés laboral.

Nos habla de la teoría del contrato psicológico, el cual menciona que el estrés se da a causa de diversos factores, entre ellos se encuentra la carga laboral, la de unión familiar, el poco apoyo de la familia, los problemas comunes dentro de su contexto, las deudas, el incremento laboral, etc. Es por ello que el grupo familiar asume el rol de importancia con respecto a la

integridad de cada individuo, es por ello que dentro del empleo se deben cumplir la reciprocidad, la empatía, ya que en caso de incumplimiento podría surgir la frustración, el cual en adelante estaría llegando a convertirse en un estrés laboral, trayendo consigo consecuencias fuertes y difíciles de afrontar, alterando todo el desempeño laboral y hasta influyendo en la familia (Peiró & Rodríguez, 2008).

2.2.2.3. Síndrome de Burnout.

En el año de 1974 se conceptúa por Maslach y Jackson, a partir de ello dicho fenómeno adquiere carta formal de existencia, referido como un tipo de estrés, el cual está caracterizado con un estado anímico bajo, una eficiencia y eficacia cada vez más baja, un agotamiento y/o cansancio físico y mental, dicho síndrome se genera de manera progresiva hasta desembocar en un estado de incapacidad para continuar con el trabajo normal, comúnmente suele aparecer en las personas que se dedican y trabajan con terceros, por ejemplo los trabajadores de salud, de la enseñanza, etc. El cual trae consecuencias desadaptativas poniendo a la persona en diferentes riesgos, alterando también en su ámbito familiar. (Marrau, 2004).

2.2.2.4. Causas de estrés laboral.

Blanco (2003) plantea las causas pueden ser las siguientes: El exceso de las exigencias y presiones o dificultades para poder controlarlos. La mala organización del trabajo, puede ser el puesto y la manera en cómo son gestionadas. Relaciones problemáticas y mala comunicación entre el empleador y el jefe. La excesiva responsabilidad y presión en el trabajo. El exceso o la carencia del puesto de trabajo, por ejemplo, varias funciones o

cargos contrapuestos. Una exigencia contrapuesta entre la vida laboral y familiar y la falta de apoyo dentro de la familia y en el trabajo con respecto a problemas familiares.

2.2.2.5. Características de estrés laboral.

Peiró & Rodríguez (2008) describe las siguientes características de estrés laboral: La aparición de sensaciones de cansancio o agotamiento. Alejamiento a las labores, sensaciones frustrantes o negativas. Bajo desempeño y muestras de niveles bajos de afectividad. Emocionalmente están expuestos a la angustia, temor, confusión e irritación. con presencia de complicaciones para centrarse sobre actividades, pensamientos repetitivos. Manifiestan también problemas en su expresión oral, ira, impulsividad social, entre otros de característica dañina en su entorno social.

2.2.2.6. Factores de estrés laboral.

Oramas (2007) mencionan los siguientes factores:

- Factor 1. Exceso o falta de trabajo.
- Factor 2. Tiempo insuficiente para hacer bien el trabajo.
- Factor 3. Desfase entre responsabilidad y derechos.
- Factor 4. Instrucciones y cometidos confusos.
- Factor 5. Objetivos y significados poco claros.
- Factor 6. Falta de apoyo.
- Factor 7. Falta de aprecio o recompensa.

2.2.2.7. Consecuencia de estrés laboral.

Donde lo menciona Marrau (2004) las siguientes consecuencias:

Deterioro o cansancio cognitivo. Dificultad de concentración. Ansiedad y/o depresión. Dificultad en decidir. Trastornos para conciliar el sueño o insomnio. Aumento de conductas perjudiciales para la salud. La aparición del síndrome de Burnout.

2.2.2.8. Dimensiones de estrés laboral.

González (2012) Las dimensiones del estrés laboral son las siguientes:

2.2.2.8.1. Cansancio emocional.

Es el agotamiento emocional sumerge al organismo en una parálisis emocional, por lo que estas personas manifiestan cansancio físico y mental, al mismo tiempo se presenta el sentimiento de pesadez y manifiesta de que le es difícil seguir adelante, esto puede producir insomnio, irritabilidad, falta de motivación y distanciamiento afectivo.

2.2.2.8.2. Despersonalización.

Surge de alteración de acuerdo a su propia concepción como persona trascendidos de la experiencia que ha traicionado donde los procesos mentales y el cuerpo se sienten separados, dichas personas sienten que el mundo entro en un cambio, es menos real, carente de significado alguno.

2.2.2.8.3. Realización personal.

Se refiere al cumplimiento o a la realización del objetivo personal, la plenitud de las capacidades como personas eficientes y eficaces.

2.2.3. Grupo etario de trabajadores.

Blanch (2013) define que se les denomina trabajador a aquellas personas que prestan servicios con retribución por otra persona o empresa, en donde la persona trabajadora se encuentra subordinado o empleado a través de un contrato u otros, en muchos países un trabajador debe tener la edad legal que en su país lo determinan, por ejemplo, en Perú a los 18 años. Sin embargo, un trabajador no solamente puede pertenecer a una empresa o trabajar para otros, si no también puede trabajar de forma personal tales como las pequeño y micro empresas, los choferes de taxis, etc.

2.2.4. Teoría de las relaciones laborales.

Blanch (2013) hace referencia que anteriormente los sindicatos fueron uso movimientos sociales de defensa económica de los trabajadores, pero también han sido movimientos de impugnación de orden social general, las relaciones laborales se desarrollan debido a una remuneración establecida por la empresa. Por tanto, las relaciones laborales, hace referencia a las relaciones que existe entre los colaboradores, los cuales tienen mayor efectividad y eficacia en el desenvolvimiento de sus actitudes, acciones, entre otros.

2.2.5. Municipalidad Provincial de Huamanga.

Portal del Estado Peruano (2020) es una corporación autónoma de derecho público, por la que todos los pobladores se encuentran en todo su derecho a ser atendidos, es de personalidad jurídica y tiene un patrimonio propio, donde su principal finalidad el de atender y satisfacer las necesidades

de la población, en el que también debe plasmarse como parte del beneficio económico de la entidad, social y por ende cultural. Actualmente ubicada en el Portal Municipal 44, Ayacucho 05003.

2.2.6. Sub gerencia de Serenazgo.

El Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF (2020) menciona que: la subgerencia de seguridad ciudadana es un grupo de personas que se encuentran relacionada con el servicio de seguridad ciudadana y los procesos de seguridad y defensa nacional, se encargan de la organización, la coordinación y la conducción de actividades que tengan que ver con la protección de la seguridad de los ciudadanos, de la misma forma ellos tienen funciones como la de organizar, planificar, cumplir con la seguridad de los ciudadanos, etc.

III. Hipótesis

3.1. Hipótesis nula (H₀)

No existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

3.2. Hipótesis alterna (H_a)

Existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral y en trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

4.1.1. Tipo.

4.1.1.1. Según la intervención del investigador.

Observacional: según Supo (2014) “no existe intervención del investigador, los datos reflejan la evolución natural de los eventos ajenas a la voluntad del investigador” (p.1).

4.1.1.2. Según la planificación de la toma de datos.

Prospectivo: Supo (2014) “los datos necesarios para el estudio son recogidos a propósito de la investigación (primarios) por lo que, posee control sesgo de medición” (p.1).

4.1.1.3. Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio.

Transversal: Supo (2014) “todas las variables son medidas en una sola ocasión; por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes” (p.1).

4.1.1.4. Según el número de variaciones analíticas.

Analítico Supo (2014) “el análisis estadístico por lo menos de bivariado; porque plantea y pone a prueba hipótesis, su nivel más básico establece la asociación entre factores” (p.1).

4.1.2. Nivel.

Relacional: Supo (2014) “son estudios bivariados o que relacionan dos variables, que solo pretenden demostrar dependencia probabilística entre eventos; no son estudios de causa y efecto.

La estadística bivariada incluye la asociación (chi cuadrado) y las medidas de asociación: correlación y medidas de correlación (correlación de Pearson) (p.2).

4.1.3. Diseño.

Epidemiológico: Supo (2014) “se originaron en el campo de las ciencias de la salud, inicialmente planteando el estudio de los eventos adversos a la salud en poblaciones humanas”. (p.3).

Analítico: Supo (2014) “aquí se encuentran los estudios de factores de riesgo los que terminan planteando la relación de causalidad. Ej. Casos y controles; cohortes.” (p.3).

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población.

De acuerdo a Ríos (2012) afirma que la población “es un conjunto de observaciones que tienen una característica en común, la cual se desea estudiar, (...) representa la totalidad de elementos de un determinado estudio”.

Para la población se consideró a 130 trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de una Municipalidad-Ayacucho, 2020.

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Simbología	Especificación	Valor
n	Muestra	56
N	Población	130
Z	Nivel de confianza	1.960 (95%)
p	Probabilidad de éxito	50%
q	Probabilidad de fracaso	50%
d	error	5%

4.2.2. Muestra.

Según Ríos (2012) plantea que la muestra “es un subconjunto de la población, la muestra debe ser representativa o no segada (sin manipulación, ni adulteración) de la población respectiva”.

Se obtuvo finalmente como muestra a 56 trabajadores de la subgerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES (ÍTEMS)	INSTRUMENTO, MEDIDA, VALORES, NIVELES
Variable 1: Satisfacción familiar	Es un conjunto de sentimientos que se evidencian en las personas al estar con su familia, lo cual es un resultado de un conjunto o serie de interacciones positivas, nutritivas y gratificantes que se establecen ya se mantienen al interior de la familia. (Quezada, 2015)	Las respuestas serán medidas a través de la Escala de Satisfacción Familiar (FSS). La misma que está constituida de 10 ítems	Unidimensional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Instrumento: Escala de Satisfacción Familiar (FSS). Medida: Ordinal. Valores: Escala de Likert - 1= Muy de acuerdo. - 2= De acuerdo - 3= En desacuerdo. - 4= Muy en desacuerdo. Niveles: - Bajo (10-32 Pts.) - Medio (33-45 Pts.) - Alto (46-50 Pts.)
Variable 2: Estrés laboral	Es un desequilibrio entre las demandas de las personas y su capacidad de dar respuestas a ellas. (Ramón, 2014)	Las respuestas serán medidas a través del inventario de Burnout de Maslach (MBI). La misma que está constituida de 22 ítems	Agotamiento emocional <hr/> Despersonalización <hr/> Realización Personal	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 <hr/> 5, 10, 11, 15, 22 <hr/> 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	Instrumento: Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Medida: Ordinal. Valores: Escala de Likert - 1= Fuertemente en desacuerdo. - 2= Moderadamente en desacuerdo. - 3= Débilmente en desacuerdo. - 4= Débilmente de acuerdo. - 5= Moderadamente de acuerdo. - 6= Fuertemente de acuerdo. Niveles: - Bajo (<P.25) - Medio (P.25-P.75.) - Alto (>P.75)

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas.

La técnica que se utilizará es el cuestionario, de acuerdo a Oré (2015), describe que “es un documento que contiene un conjunto de ítems y otras indicaciones que el investigador administra a los informantes, con la finalidad de recolectar datos con respecto al problema y variable de investigación”.

Kaplan & Saccuzzo (2006) definen que la psicometría como “una disciplina que es dividido en dos secciones, la primera tiene que ver con la creación de escalas de medición de las variables psicológicas, esta misma se encarga de crear pruebas las pruebas o test que permiten cuantificar a la persona y en la segunda se encuentra la sección encargada de la aplicación de dichos Test que fueron creados con anterioridad, dichos test son realizados teniendo como objetivo unas variables o conductas específicas que se requiere que sean cuantificadas”.

4.4.2. Instrumentos.

Para el procedimiento de recolección de datos se dará utilidad un instrumento por cada variable, los que se detallan a continuación:

4.4.2.1. Escala de Satisfacción Familiar (FSS).

Tomado de Flores, Hinostroza y Quiroz (2014). Su Nombre Original: Escala de Satisfacción Familiar de Olson y Wilson. Autores: D. Olson & M. Wilson (1982). En nuestro medio Bueno (1996, Véase en Araujo, 2005) reporta índices aceptables de consistencia interna y de estabilidad. Objetivos: Evaluar de manera global la satisfacción familiar. Administración: Individual o grupal. Adolescentes a partir de 12 años de edad. Duración:

Aproximadamente 15 minutos. Características: Consta de 10 ítems totales. Escala de Likert de 5 opciones y puntuación de 1 a 5 con los siguientes valores: Extremadamente insatisfecho (1), Generalmente insatisfecho (2), Indeciso (3), Generalmente satisfecho (4), Extremadamente satisfecho (5). La Validez y Confiabilidad fue compuesta por Villarreal, Paz, Copez y Costa (2017) realizaron un análisis de las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Familiar (FSS) en una muestra de 607 estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana, con edades que oscilan entre 16 a 28 años. La presente investigación tuvo como objetivo analizar las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Familiar (FSS) en una muestra de 607 estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana, con edades que oscilan entre 16 a 28 años. Se tradujo la escala con el método de traducción inversa; se realizaron análisis factorial exploratorio y confirmatorio, identificando valores óptimos para una solución unifactorial. La confiabilidad se estimó con base en la muestra total ($n = 607$) mediante el coeficiente alfa, de $\alpha = 0.910$. En conclusión, se puede decir que la Escala de Satisfacción Familiar es un instrumento con evidencias de validez y confiabilidad, que posee equivalencia lingüística-conceptual con la escala original (inglés), adecuados índices de bondad de ajuste para el modelo unidimensional, óptimos índices de confiabilidad. La calificación a través de sus Baremos se distribuye de acuerdo a los siguientes niveles: Bajo (10-32 Pts.), medio (33-45 Pts.) y alto (46-50 Pts.)

4.4.2.2. Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Las personas que sufren de afecciones emocionales crónicas debido a exigencias laborales se les atribuyen padecer el síndrome de burnout, sin embargo, Cristina Maslach 1974, realizó la clasificación del estrés según dimensiones, por ello estableció el Inventario de Burnout De Maslach (MBI). Para esta investigación se utilizó el Inventario de burnout de Maslach para profesores (IBM): según la interpretación española de Seisdedos (1997) del Maslach Burnout Inventory, -MBI- (Maslach y Jackson, 1981; 1986). Esta interpretación, es direccionalmente para profesores (MBI-Ed) o Educator Survey (ES) (Maslach, Jackson y Schwab, 1986) solo cambia el término de cliente por alumno. El inventario cuenta con 22 ítems, 7 likert, los cuales son: 1 = fuertemente en desacuerdo, 2= moderadamente en desacuerdo, 3= débilmente en desacuerdo, 4= débilmente de acuerdo, 5= moderadamente de acuerdo, 6= fuertemente de acuerdo. El inventario del MBI, cuenta con tres valores alto, medio y bajo. Los evaluados que superan el percentil 75 se les clasifica en el valor alto, los que se encuentran entre el percentil 75 y el 25 se les clasifica en el valor medio, y los evaluados que dan como resultado menos del percentil 25 se encuentran en el valor bajo. El instrumento cuenta con tres dimensiones, es por ello que Maslach clasifica al estrés, en tres sub escalas las cuales están formadas por 9, 5 y 8 ítems cada uno, estas son: Agotamiento Emocional (AE) 1-2-3-6-8-13-14-16-20, Despersonalización (D) 5-10-11-15-22, Realización Personal (RP) 4-7-9-12-17-18-19-21.

4.5. Plan de análisis

Con relación al análisis de los resultados, se utilizó la estadística descriptiva para mostrar los resultados implicados en los objetivos de la investigación y la estadística inferencial para obtener resultados de la hipótesis.

Por tanto, la información que se obtendrá a través de las encuestas, y se procesarán por medio de técnicas estadísticas se procesaron utilizando el software del Excel (hoja de cálculo) los resultados descriptivos para la construcción de tablas de frecuencias y gráficos, a través del programa SPSS se obtendrá resultados inferenciales para la prueba no paramétrica, contrastación de datos, así como también corroborar las pruebas de hipótesis general y específicos. Sin dejar de lado las medidas de variabilidad las cuales permiten conocer la extensión en que los puntajes se desvían unos de otros, es decir el grado de homogeneidad de los grupos o dispersión de los calificativos.

4.6. Matriz de consistencia

Satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020?</p>	<p>Objetivo general Identificar la relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.</p> <p>Objetivos específicos -Identificar el nivel prevalente de la satisfacción familiar en trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. -Identificar el nivel prevalente del estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. -Identificar la prevalencia del sexo de los trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. -Identificar la prevalencia del grado de instrucción de los trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. -Identificar la prevalencia de procedencia de los trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.</p>	<p>Ho (Hipótesis nula) No existe relación entre el estrés laboral y satisfacción familiar en trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.</p> <p>Ha (Hipótesis alterna) Existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.</p>	<p>VARIABLE 1: Satisfacción familiar. Dimensiones: - Unidimensional.</p> <p>VARIABLE 2: . Estrés laboral Dimensiones: -Agotamiento emocional -Despersonalización -Realización Personal</p>	<p>Tipo de investigación: - Observacional - Prospectivo - Transversal - Analítico</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Diseño de investigación Epidemiológico</p> <p>Población 130 trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.</p> <p>Muestreo Probabilístico aleatorio simple</p> <p>Muestra 56 trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.</p> <p>Instrumentos: - Escala de Satisfacción Familiar (FSS). - Inventario de Burnout de Maslach (MBI).</p>

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Principios éticos

De acuerdo a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2019) determina que, de acuerdo a sus bases legales, establece principios éticos que orientan a la investigación sobre: protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derecho a estar informado, beneficencia no maleficencia, justicia, integridad científica. También considera las buenas prácticas de los investigadores y sanciones sobre el incumplimiento o infracción, que estarán prestos a las orientación y vigilancia del Comité Institucional de Ética (CIEI).

Según el principio de ética del colegio de psicólogos del Perú refiere que “se deben velar por la dignidad de las personas, si realizan investigaciones, hacer adecuado uso de los datos o resultados obtenidos. Es por ello que en esta investigación se trabajó bajo los siguientes artículos”. Entre los que resaltan los títulos: I: Responsabilidad, art. 2. El psicólogo como científico, encaminará investigaciones en ámbitos que se requieran (...). Título III: Normas Legales Y Morales, art. 19. El psicólogo al desempeñar el rol de investigador, debe estar actualizado con respecto a las normas (...). Título XI: Actividades De Investigación, art. 93. Toda investigación debe ser difundida mencionando los aprendizajes producto del estudio. Y el art. 96. Si se utiliza información de otros autores para un estudio, se debe mencionar a los autores originarios.

Resultados

4.8. Resultados

Tabla 1. Relación entre la satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

			Satisfacción familiar	Estrés laboral
Tau_b de Kendall	Satisfacción familiar	Coefficiente de correlación	1,000	,354**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	56	56
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,354**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Escala de Satisfacción Familiar (FSS) e Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

Interpretación. Siendo P valor = 0.006 y esta es menor al 0.05 tomamos la decisión de rechazar la Ho, teniendo como conclusión que existe relación entre la satisfacción familiar y estrés laboral en un nivel bajo directo.

Tabla 2. Contrastación entre satisfacción familiar y estrés laboral en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

Satisfacción familiar	Estrés laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	4	7.1	6	10.7	0	0.0	10	17.9
Medio	0	0.0	38	67.9	1	1.8	39	69.6
Alto	1	1.8	5	8.9	1	1.8	7	12.5
Total	5	8.9	49	87.5	2	3.6	56	100.0

Fuente: Escala de Satisfacción Familiar (FSS) e Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

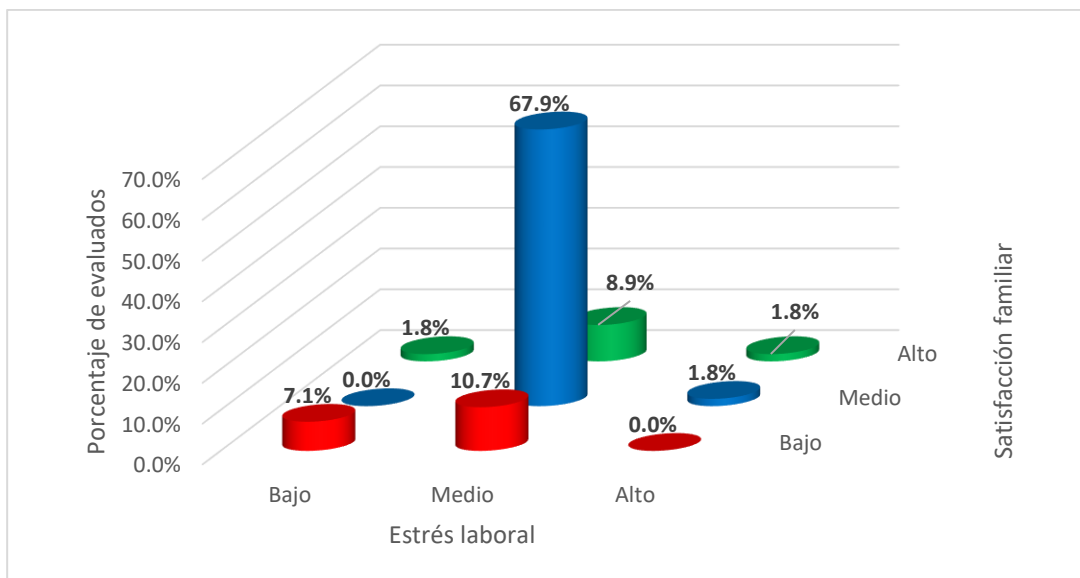


Gráfico 1. Relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

Fuente: Tabla 1.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 2 y el Gráfico 1, de 56 trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, quienes representan el 100%, 4 trabajadores equivalente a 7.1% corresponden nivel bajo en satisfacción familiar y estrés laboral, 1 trabajador equivalente a 1.8% corresponde nivel alto en satisfacción familiar y nivel bajo en estrés laboral, 6 trabajadores equivalente a 10.7% corresponden nivel bajo en satisfacción familiar y nivel medio en estrés laboral, 38 trabajadores equivalente a 67.9% corresponden nivel medio en satisfacción familiar y estrés laboral, 5 trabajadores equivalente a 8.9% corresponden nivel alto en satisfacción familiar y nivel medio en estrés laboral, 1 trabajador equivalente a 1.8% corresponde nivel medio en satisfacción familiar y estrés laboral, mientras que 1 trabajador equivalente a 1.8% corresponde nivel alto en satisfacción familiar y estrés laboral, Ayacucho 2020.

Tabla 3. Nivel prevalente de satisfacción familiar en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

Nivel de satisfacción familiar	fi	%
Bajo	10	17.9
Medio	39	69.6
Alto	7	12.5
Total	56	100.0

Fuente: Escala de Satisfacción Familiar (FSS).

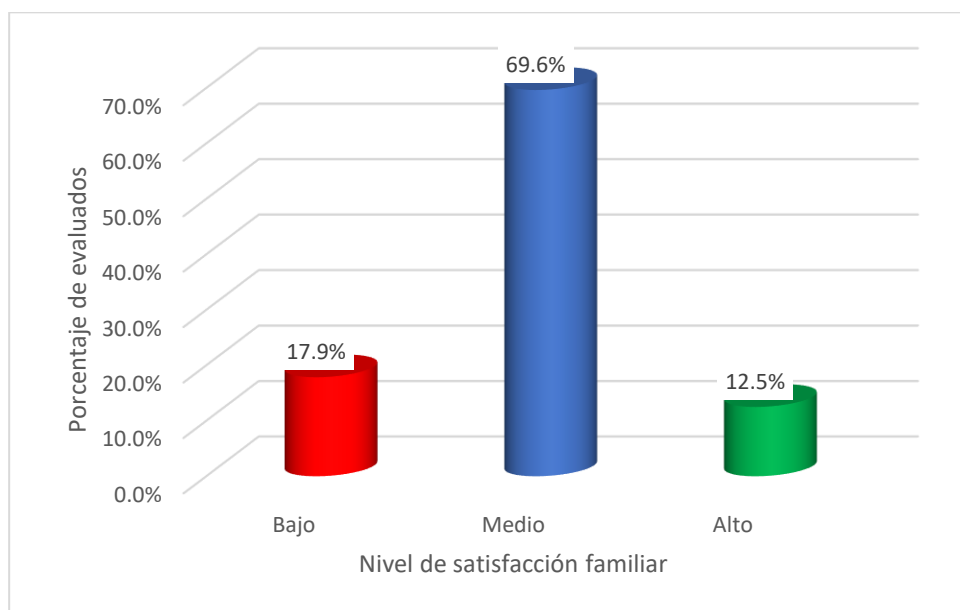


Gráfico 2. Nivel prevalente de satisfacción familiar en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 3.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 3 y el Gráfico 2, de 56 trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, quienes representan el 100% y evaluados sobre satisfacción familiar, el 17.9% equivalente a 10 trabajadores corresponden al nivel bajo, el 69.6% equivalente a 39 trabajadores corresponden al nivel medio, mientras que el 12.5% equivalente a 7 trabajadores corresponden al nivel alto, Ayacucho 2020.

Tabla 4. Nivel prevalente de estrés laboral en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

Nivel de estrés laboral	fi	%
Bajo	5	8.9
Medio	49	87.5
Alto	2	3.6
Total	56	100.0

Fuente: Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

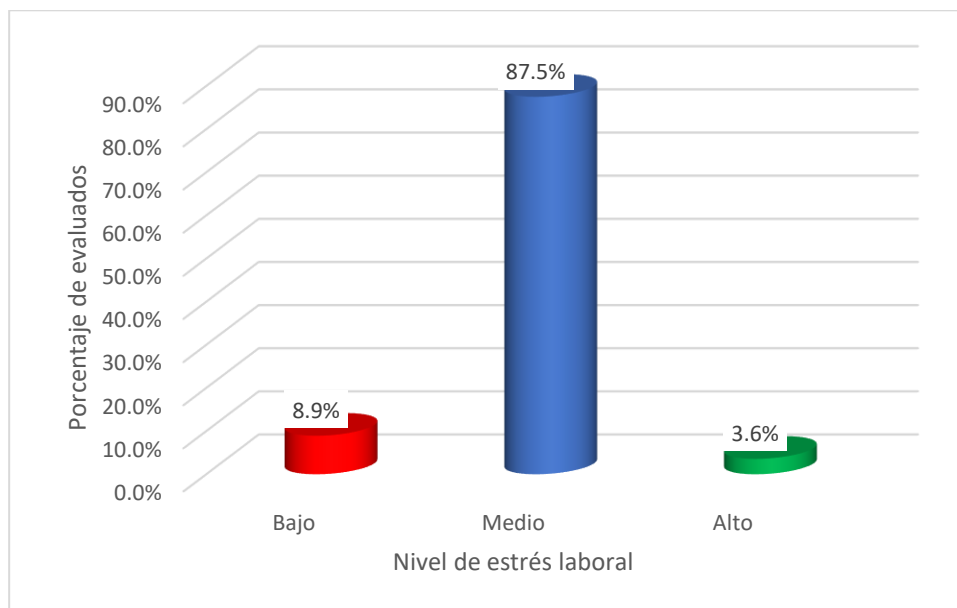


Gráfico 3. Nivel prevalente de estrés laboral en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 4.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 4 y el Gráfico 3, de 56 trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, quienes representan el 100% y evaluados sobre estrés laboral, el 8.9% equivalente a 5 trabajadores corresponden al nivel bajo, el 87.5% equivalente a 49 trabajadores corresponden al nivel medio, mientras que el 3.6% equivalente a 2 trabajadores corresponden al nivel alto, Ayacucho 2020.

Tabla 5. Prevalencia de sexo en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

Sexo	fi	%
Femenino	15	26.8
Masculino	41	73.2
Total	56	100.0

Fuente: Ficha demográfica.

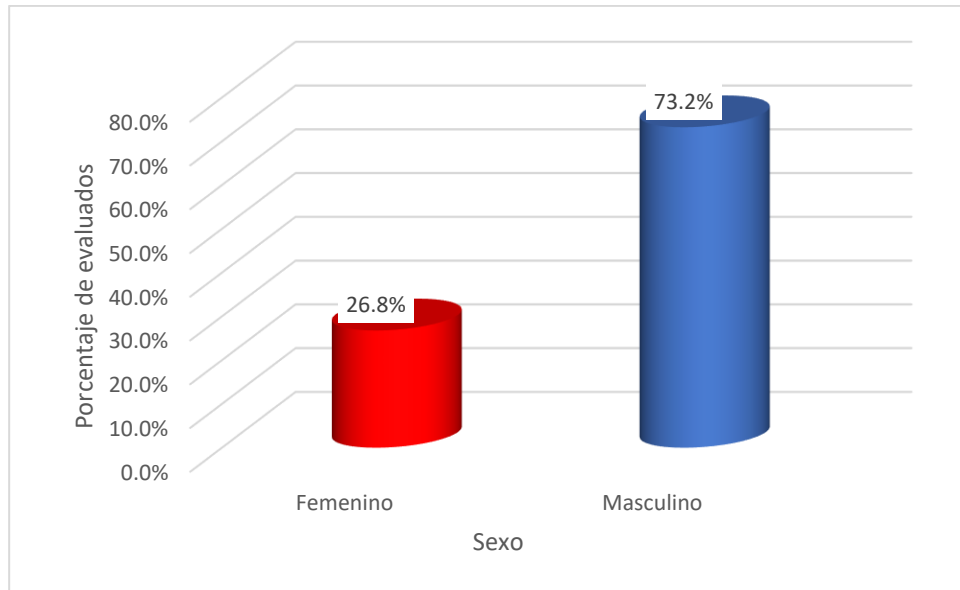


Gráfico 4. Prevalencia de sexo en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 5.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 5 y el Gráfico 4, de 56 trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, quienes representan el 100% y evaluados sobre la prevalencia de sexo, el 26.8% equivalente a 15 trabajadores son de sexo femenino, mientras que el 73.2% equivalente a 41 trabajadores son de sexo masculino, Ayacucho 2020.

Tabla 6. Prevalencia del grado de instrucción en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

Grado de instrucción	fi	%
Secundaria	25	44.6
Superior incompleto	7	12.5
Superior	21	37.5
Otros	3	5.4
Total	56	100.0

Fuente: Ficha demográfica.

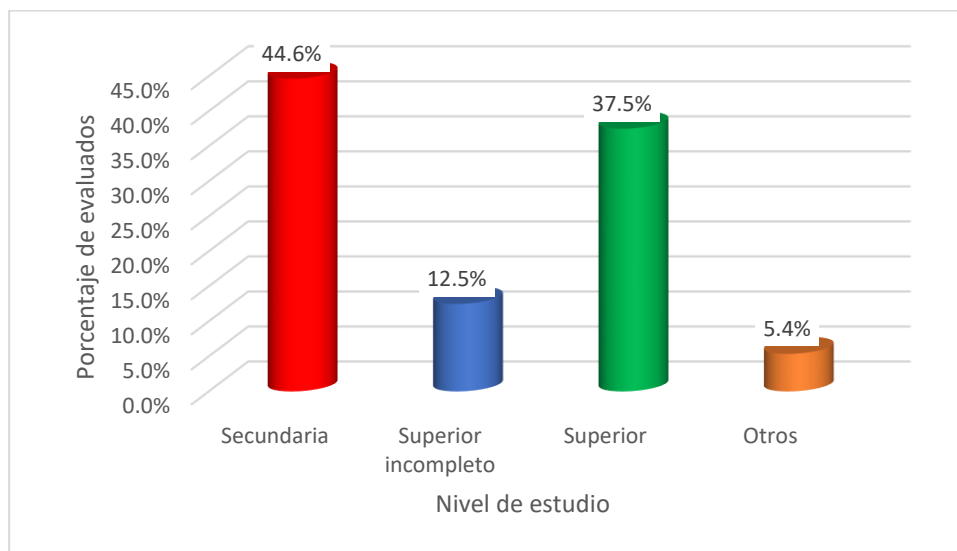


Gráfico 5. Prevalencia de nivel de estudios en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 6.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 6 y el Gráfico 5, de 56 trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, quienes representan el 100% y evaluados sobre la prevalencia de nivel de estudios, el 44.6% equivalente a 25 trabajadores tienen estudios de secundaria, el 12.5% equivalente a 7 trabajadores tienen estudio superior incompleto, el 37.5% equivalente a 21 trabajadores tienen estudio superior, mientras que el 5.4% equivalente a 3 trabajadores tienen otros estudios, Ayacucho 2020.

Tabla 7. Prevalencia de procedencia en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020.

Procedencia	fi	%
Ayacucho	54	96.4
Tacna	1	1.8
Cusco	1	1.8
Total	56	100.0

Fuente: Ficha demográfica.

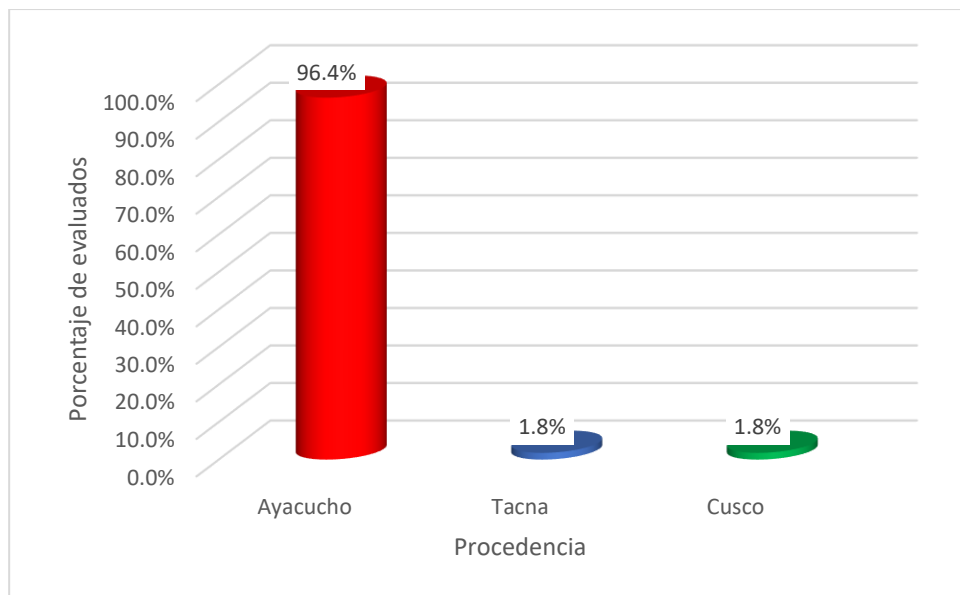


Gráfico 6. Prevalencia de procedencia en los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. Fuente: Tabla 7.

Interpretación. De acuerdo a la Tabla 7 y el Gráfico 6, de 56 trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, quienes representan el 100% y evaluados sobre la prevalencia de procedencia, el 96.4% equivalente a 54 trabajadores son de Ayacucho, el 1.8% equivalente a 1 trabajador es de Tacna, mientras que el 1.8% equivalente a 1 trabajador es de Cusco, Ayacucho 2020.

4.9. Análisis de resultados

En respuesta del objetivo general: a través de la prueba de hipótesis con el estadígrafo Tau-b de Kendall, se obtuvo P valor = 0.006 y esta es menor a 0.05 se tomó la decisión de rechazar la H_0 , teniendo como conclusión que existe relación entre la satisfacción familiar y estrés laboral en un nivel bajo directo. Resultado que identifica que la mayoría de trabajadores de la sub gerencia de serenazgo tienen un nivel medio en satisfacción y estrés laboral, quiere decir a medida que incrementa el nivel de satisfacción familiar también incrementa el estrés laboral, por tanto, los familiares están algo satisfechos y disfrutan algunos aspectos de su familia, también el agotamiento laboral no se evidencia como exceso.

Estos resultados se contrastan parcialmente con Gamonales (2017) quien afirma que existen diferencias significativas entre la satisfacción familiar y el nivel de distribución de tiempo familiar, debido a que a una distribución de tiempo más equilibrada con la familia se presentó una mayor satisfacción familiar, por tanto, se concluye que existe asociación entre satisfacción familiar y el nivel de distribución de tiempo familiar.

En respuesta del objetivo específico 1, sobre el nivel prevalente de satisfacción familiar se obtuvo el nivel medio con el 69.6% equivalente a 39 trabajadores. Lo que permite afirmar que la mayoría de evaluados viven en un entorno de familiares que están algo satisfechos y disfrutan algunos aspectos de su familia, por lo cual cada uno de los que componen la familia tienen cierto agrado de estar unidos a través de interacciones positivas que nutren y gratifican lo cual reafirma la satisfacción personal.

El resultado anterior se comparte de acuerdo a Kcana & Pablo (2019) quienes de acuerdo al objetivo de su investigación orientando como una de las variables la satisfacción familiar con una muestra de 220 familias concluyen que predominó el nivel bajo, seguida de muy bajo, moderado, alto y muy alto respectivamente.

En respuesta del objetivo específico 2, sobre el nivel prevalente de estrés laboral se obtuvo el nivel medio con el 87.5% equivalente a 49 trabajadores. Lo que demuestra que la mayoría de tienen ciertas evidencias de agotamiento con características de fatiga, apatía e irritabilidad lo cual puede generar incrementos de accidentes, consumo de drogas, depresión u otras alteraciones, que pueden ser controlables y reducirlos porque aún no se ha consolidado en un nivel alto.

El resultado demostrado se respalda con Ruiz y Vega (2016) quien concluye que al realizar el análisis de factores demográficos en cuanto a la edad se obtuvo que el 97% de ellos entre 21 a 35 años presentan nivel bajo de estrés, así también corrobora Leyva & Soto (2018) en el caso más cercano al contexto por realizar un estudio en trabajadores de la superintendencia nacional de Administración Tributaria de Ayacucho, demostrando que el entorno físico incluye de manera indirecta en el cumplimiento de tareas, en consecuencia el 71.43% tienen nivel alto de estrés laboral.

En respuesta del objetivo específico 3, sobre la prevalencia del sexo se identificó el 73.2% equivalente a 41 trabajadores son masculinos, es decir, que la mayoría de trabajadores son varones, debido a la naturaleza de la

actividad que desempeña dicha subgerencia con la competencia de su personal de seguridad.

En respuesta del objetivo específico 4, sobre la prevalencia del grado de instrucción se identificó el 44.6% equivalente a 25 trabajadores tienen el nivel secundario, por tanto, refiere a que la mayor cantidad de evaluados no tiene una instrucción educativa que esté por encima de la educación básica, porque la subgerencia no estipula un mayor requerimiento del grado conocimientos de su personal que cubren la seguridad ciudadana.

En respuesta del objetivo específico 5, sobre la prevalencia de la procedencia se identificó el 96.4% equivalente a 54 trabajadores proceden de Ayacucho, lo que evidencia que casi todos los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo son de Ayacucho, otorgando la posibilidad laboral a personas del contexto, de ese modo favorece en que ellos ya conocen la realidad y les es más fácil adaptarse a los deber que emanan desde la directiva de la sub gerencia.

V. Conclusiones

5.1. Conclusiones

- Existe relación entre la satisfacción familiar y estrés laboral en un nivel bajo directo, donde se demuestra que la mayoría de trabajadores de la sub gerencia de serenazgo tienen un nivel medio en satisfacción y estrés laboral, quiere decir a medida que incrementa el nivel de satisfacción familiar también incrementa el estrés laboral, por tanto, los familiares están algo satisfechos y disfrutan algunos aspectos de su familia, también el agotamiento laboral no se evidencia como exceso.
- Se afirmó que la mayoría de evaluados tienen nivel medio en satisfacción familiar, por lo que se demuestra que viven en un entorno de familiares que están algo satisfechos y disfrutan algunos aspectos de su familia, por lo cual cada uno de los que componen la familia tienen cierto agrado de estar unidos a través de interacciones positivas que nutren y gratifican lo cual reafirma la satisfacción personal.
- Se demostró que la mayoría de tienen el nivel medio en estrés laboral, por ello existen ciertas evidencias de agotamiento con características de fatiga, apatía e irritabilidad lo cual puede generar incrementos de accidentes, consumo de drogas, depresión u otras alteraciones, que pueden ser controlables y reducirlos porque aún no se ha consolidado en un nivel alto.
- Finalmente, en la prevalencia de características de los trabajadores se ha identificado que, en su mayoría con varones, con el nivel de instrucción de la secundaria y proceden de Ayacucho.

5.2. Recomendaciones

- A la comunidad científica de investigadores se les recomienda seguir con la línea de investigación en las variables de satisfacción familiar y estrés laboral, tomando en consideración los resultados de esta investigación.
- Se recomienda a la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga realizar talleres sobre Satisfacción Familiar y manejo de estrés laboral, así mismo brindar orientación personalizada ya que el área cuenta con psicólogos.
- Implementar Programas de Intervención Psicosocial dirigidos a los trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la municipalidad Provincial de Huamanga, con la finalidad de potenciar su satisfacción familiar y reducir el nivel de estrés laboral.

Referencias bibliográficas

- Acevedo, L. (2011). El concepto de familia hoy. *Franciscanum. Revista de Las Ciencias Del Espíritu*, *LIII*(156), 149–170.
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, *12*, 1–8.
- Blanch Ribas, J. M. (2013). Teoría de las relaciones laborales: desafíos. Editorial UOC. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/56304>
- Espinal, I., Gimeno, A., & González, F. (2016). El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia. *Universidad Autónoma de Santo Domingo*, 1–14.
- Familias Latinas. (2018). Nuestras Necesidades y la de la Familia. Familias Latinas Edición No93, 93. <http://www.familiaslatinas.com/familia-y-sociedad/nuestras-necesidades-y-la-de-la-familia/#:~:text=La base de la pirámide,de su niñez y adolescencia>
- Ferrer, P., Miscán, A., Pino, M., & Pérez, V. (2013). Funcionamiento familiar según el modelo Circumplejo de Olson. *Rev Enferm Herediana*, *6*(2), 51–58. https://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2013/febrero/funcionamiento_familiar_segun_el_modelo_circumplejo_de_olson.pdf
- Gamonales, V. (2017). *Relación entre satisfacción familiar y distribución del tiempo en familia en docentes de Universidades de Concepción, Chile, 2017*. Universidades de Concepción de Chile.
- González, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos*, *25*(70), 171–192.

Ivazeta, N. (2019, June 4). El estrés laboral ya es considerado una enfermedad. *Peru* 21. <https://peru21.pe/vida/oms-estres-laboral-considerado-enfermedad-482349-noticia/>

Jiménez, A., Mendiburo, N., & Olmedo, P. (2011). Satisfacción familiar, apoyo familiar y conflicto trabajo-familia en una muestra de trabajadores chilenos. *Avances En Psicología Latinoamericana/Bogotá (Colombia)*, 29(2), 317–329.

Kaplan, R. & Saccuzzo, D. (2006). *Pruebas psicológicas. Principios, aplicaciones y temas*. México: Thomson. Kcana, Y., & Pablo, G. (2019). *Funcionalidad y satisfacción familiar en familias de la asociación Pampa Limay - Pachacamac, Lima 2018* [Universidad Privada Norbert Wiener]. [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2773/TESIS Kcana Yolanda - Pablo Gioventh.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2773/TESIS_Kcana_Yolanda_-_Pablo_Gioventh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Leyva, Y., & Soto, K. (2018). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la superintendencia nacional de Administración Tributaria – Ayacucho*. Universidad Nacional De San Cristóbal De Huamanga.

Luna, S. (2017). *Relación del estrés laboral y el nivel de autoestima en cajeros y cajeras de la regional el Alto de Banco Solidario S.A*. Universidad Mayor De San Andrés.

Marrau, C. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos En Humanidades*, V(10), 53–68.

Meler, I. (2008). Las familias. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 12, 158–188. <https://www.redalyc.org/pdf/3396/339630251009.pdf>

- Olson, D. (2006). *Escala de satisfacción familiar*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/320927708_Validez_y_confiabilidad_de_la_Escala_Satisfaccion_Familiar_en_estudiantes_universitarios_de_Lima_Metropolitana_Peru
- Oré, E. (2015). *El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis*. Ayacucho, Perú: Multiservicios Publigráf.
- Oramas, A., Almirall, P., & Fernández, I. (2007). Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos. *Salud de Los Trabajadores*, 2, 71–87.
- Página Siete. (2016). El 70% de los trabajadores sufre de estrés laboral. *Página Siete*. <https://www.paginasiete.bo/sociedad/2016/4/29/trabajadores-sufre-estres-laboral-94845.html>
- Peiro, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles Del Psicólogo*, 29(1), 68–82.
- Portal del Estado Peruano. (n.d.). *Municipalidad Provincial de Huamanga (MP-HUAMANGA)*.
- Quezada, J., Zavala, E., & Lenti, M. (2015). Satisfacción familiar en mujeres jóvenes. *Av.Psicol.*, 23(2), 1–7.
- Ramón, G., Zapata, S., & Cardona, J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Diversitas: Perspectivas En Psicología*, 10(1), 131–141.
- Rodríguez, H., Luján, I., Díaz, C., Rodríguez, J., & González, Y. (2018). Satisfacción familiar, comunicación e inteligencia emocional. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1).

- Ríos, C. (2012). *Estadística y diseño de experimentos*. Lima, Perú: Editorial universitaria de la Universidad Nacional de Ingeniería.
- Ruiz, I., & Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Sandoval, F., & Sepúlveda, C. (2012). *Auto-percepción del nivel de Satisfacción Familiar y Bienestar Psicológico en Adolescentes de la Ciudad de Chillán* [Universidad del Bio Bio].
[http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1424/1/Sandoval Gutierrez%20Felipe Alberto.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1424/1/Sandoval%20Gutierrez%20Felipe%20Alberto.pdf)
- SIAF. (n.d.). *Sub gerencia de seguridad ciudadana*.
<http://www.mpi.gob.pe/gerencia-de-servicios-a-la-ciudad/sub-gerencia-de-seguridad-ciudadana>
- Sobrino, L. (2008). Niveles de satisfaccion familiar y de comunicacion entre padres e hijos. *AV. PSICOL.*, 16(1), 1–15.
- Supo Condori, J. (2014). *Seminarios de Investigación Científica*. Recuperado de <http://seminariosdeinvestigacion.com/sinopsis>
- Tercero, G., Gabriela, M., Muñoz, O., Clark, P., & Medeiros, M. (2013). Escala de Satisfacción Familiar por Adjetivos (ESFA) en escolares y adolescentes mexicanos: datos normativos. *Salud Mental*, 36(0), 381–386
- ULADECH (2019). *Código de ética para la investigación (versión 002)*. Chimbote, Perú. Comité Institucional de Ética en Investigación.
- Valdés, Á. (2007). *Familia y desarrollo (El Manual)*.

Anexos

Anexo 01: Instrumentos de recolección de datos.



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**



ESCALA DE SATISFACCIÓN FAMILIAR (FSS)

Estimado:

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para un trabajo de investigación en el cual no existen respuestas correctas o incorrectas. Solicito su opinión sincera al respecto.

I. SECCIÓN DEMOGRÁFICA:

Grado de instrucción: Sexo:

Procedencia: Edad:

1	2	3	4	5
Extremadamente insatisfecho	Generalmente insatisfecho	Indeciso	Generalmente satisfecho	Extremadamente satisfecho

¿Qué tan satisfecho estás tú con:

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	El grado de cercanía entre los miembros de tu familia.					
2	La capacidad de tu familia para afrontar situaciones de tensión.					
3	La capacidad de tu familia para ser flexible o adaptable.					
4	La capacidad de tu familia para compartir experiencias positivas.					
5	La calidad de la comunicación entre los miembros de la familia					
6	La capacidad de tu familia para resolver conflictos.					
7	La cantidad de tiempo que pasan juntos como familia.					
8	El modo en que se discuten los problemas.					
9	Lo justa que es la crítica en tu familia.					
10	El interés de tu familia por cada uno de sus miembros					

Gracias por su colaboración.

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA



INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

Estimado (a):

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para un trabajo de investigación en el cual no existen respuestas correctas o incorrectas. Solicito su opinión sincera al respecto.

I. SECCIÓN DEMOGRÁFICA:

Grado de instrucción: Sexo:

Procedencia: Edad:

II. INDICACIONES:

Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una "X" en el recuadro que considere de acuerdo a cada enunciado.

1	2	3	4	5	6
Fuertemente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Fuertemente de acuerdo

N°	Enunciado	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo						
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo						
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar						
4	Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes / clientes						
5	Trato a algunos pacientes / clientes como si fueran objetos impersonales						
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo						
7	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes / clientes						
8	Me siento "quemado" por mi trabajo						
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas						
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea						
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente						
12	Me siento muy activo						
13	Me siento frustrado en mi trabajo						
14	Creo que estoy trabajando demasiado						

15	Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes / clientes						
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés						
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes / clientes						
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes / clientes						
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión / tarea						
20	Me siento acabado						
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma						
22	Siento que los pacientes / clientes me culpan por alguno de sus problemas						

Gracias por su colaboración

Anexo 02: Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:

Estimado (a).....

La Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote apoya la práctica de obtener el consentimiento informado de, y proteger a, los sujetos humanos que participen en la investigación.

La siguiente información tiene por objeto ayudarle a decidir si aceptará participar en el presente estudio. Usted está en libertad de retirarse del estudio en cualquier momento. Para tal efecto se le pedirá que responda a la SATISFACCIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA-AYACUCHO, 2020. Nos gustaría que usted participara de esta investigación, pero tal participación es estrictamente voluntaria. Les aseguramos que su nombre no se mencionará en los hallazgos de la investigación. La información sólo se identificará mediante un código numérico. Si le gustaría tener información adicional acerca del estudio antes o después que finalice, puede ponerse en contacto con cualquiera de nosotros por teléfono o por correo. Agradecemos su atención y apreciamos su interés y cooperación.

Atentamente,

Bach.....

Usuario

D.N.I

Anexo 03: Constancia de aplicación de instrumentos de recolección de datos.



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

COORDINACION PSICOLOGÍA

Ayacucho, 10 de junio del 2020
SOLICITO AUTORIZACION DE ESTUDIO Y
CONSENTIMIENTO A LA AUTORIDAD

SEÑOR: TEOFILO CHUCHON AYALA
GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA

Solicito: Autorización para la investigación

PS. Mg. CARLOS ALONSO LEON CORZO
en mi Calidad de coordinador de la escuela
Profesional de psicología ULADECH
Ayacucho me presento y expongo.

Que, teniendo la necesidad de investigar en el campo de las ciencias psicológicas, presento a JENNIFER DE LA CRUZ QUISPE, CON EL D.N.I. 70216819, Bachiller del Curso de Taller de Tesis para optar el Título Profesional en Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud – Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Filial Ayacucho quien desea realizar el estudio de satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga Ayacucho-2020; con el objetivo de evaluar de manera global identificar la relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga- Ayacucho, 2020..

El instrumento que se ha de aplicar es la ESCALA DE SATISFACCION FAMILAR: (FSS) que contiene 10 ítems y INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLASH (MBI) que contiene 22 ítems, la aplicación de forma colectiva por lo que solicito la atención a la presente.

Por lo tanto:

Ruego a Ud. acceder a mi petición agradeciendo de antemano su gentil colaboración, hago propicia la ocasión para expresarle la muestra de mi especial consideración.

Atentamente:



Abog. Teófilo Chuchón Ayala
GERENTE



Anexo 04: Fiabilidad de instrumentos.

Variable Satisfacción Familiar

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	56	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	56	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	10

Interpretación: De acuerdo al estadígrafo Alfa de Cronbach el resultado es 0,871, lo que significa que el instrumento aplicado a la población de estudio tiene un nivel muy alto de fiabilidad en la variable satisfacción familiar.

Variable Estrés Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	56	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	56	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	22

Interpretación: De acuerdo al estadígrafo Alfa de Cronbach el resultado es 0,891, lo que significa que el instrumento aplicado a la población de estudio tiene un nivel muy alto de fiabilidad en la variable estrés laboral.

