



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**COMUNICACIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS LABORAL EN
PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO CLÍNICO –
AYACUCHO – 2021**

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

AUTORA

**RAMIREZ VILLAGARAY, GLADYS VILMA
ORCID: 0000-0003-2638-5351**

ASESOR

**FERNÁNDEZ ROJAS, SANDRO OMAR
ORCID: 0000-0003-2375-0165**

**CHIMBOTE - PERÚ
2023**

Equipo de trabajo

Autora

Ramírez Villagaray, Gladys Vilma

ORCID: 0000-0003-2638-5351

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Ayacucho,
Perú

Asesor

Fernández Rojas, Sandro Omar

ORCID: 0000-0003-2375-0165

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de La Salud,
Escuela Profesional de Psicología, Chimbote, Perú

Jurado

Bustamante León Mariella

ORCID: 0000-0002-9870-9207

Velásquez Temoche, Susana Carolina

ORCID: 0000-0003-3061-812X

Abad Núñez, Celia Margarita

ORCID: 0000-0002-8605-7344

Jurado evaluador

Dra. Mariella Bustamante León
Presidente

Mgr. Susana Carolina Velasquez Temoche
Miembro

Mgr. Celia Margarita Abad Núñez
Miembro

Dr. Sandro Omar Fernández Rojas
Asesor

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por mi hija, mi familia por el gran amigo que me inspiró a estudiar.

Agradezco a la Facultad de Ciencias de la Salud por darme la oportunidad de desarrollarme profesional y personalmente.

A todas las personas que me apoyaron y ayudaron de alguna manera para llevar a cabo con éxito esta investigación.

A mi director de tesis por su amabilidad al permitirme la oportunidad de comprender todo el proceso de investigación y por su amistad, confianza y otras cualidades que fueron cruciales para la realización de este trabajo.

Dedicatoria

Dedico de todo corazón mi tesis a mi madre, mi hija, mi familia y a mi padre que está en el cielo, sin la cual no hubiera podido tener éxito.

Todos los días de mi vida, con tu favor, he sido protegido y guiado por el noble camino del bien.

Por eso te regalo mi trabajo como agradecimiento por tu paciencia y amor, gracias familia.

Resumen

El estrés laboral en la actualidad se fue dando con mayor facilidad a todas las personas, pero primordialmente en el personal de salud por la pandemia que nos viene azotando a nivel mundial con el COVID 19 donde sabemos que el estrés nos produce problemas físicos, respuestas emotivas, conductuales y cognitivas cuando nuestro organismo se excede en las capacidades de las personas y estas hacen el mal funcionamiento en el trabajo de ellas. La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la comunicación familiar y el estrés laboral en el personal de un Centro Clínico- Ayacucho, 2021. En cuanto a la metodología fue de tipo observacional ya que no hubo manipulación de las variables, prospectivo ya que los datos recogidos fueron con el propósito de estudio, analítico, transversal y se aplicó la estadística inferencial, el nivel fue correlacional y de diseño epidemiológico, el análisis es bivariado, la población estudiada fue de 60 participantes y el muestreo fue no probabilístico. Para la recolección de los datos se utilizó la Escala de Comunicación Familiar (Olson, Portener y Lavee, 1985) y la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS – (Ivancevich & Matteson, 1989). En nuestro principal resultado no existió influencia de la comunicación familiar y el estrés laboral en el personal de salud donde se hizo la investigación. En cuanto a los resultados descriptivos se pudo identificar que referente a la comunicación familiar que se encontró el 40% tienen un nivel de comunicación bajo con 45% y el nivel de estrés laboral tiene 98.3% es un nivel bajo del estrés. Se concluyó en que no existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula.

Palabras clave: Comunicación, estrés, familia, laboral.

Abstract

Currently, work stress has become easier for all people, but primarily in health personnel due to the pandemic that has been plaguing us worldwide with COVID 19. where we know that stress causes us physical problems, emotional responses, behavioral and cognitive when our organism exceeds the capacities of the people and these make a malfunction in their work. The purpose of this research was to determine the relationship between family communication and work stress in the staff of a Clinical Center- Ayacucho, 2021. Regarding the methodology, it was observational since there was no manipulation of the variables, prospective since The data collected was for the purpose of study, analytical, cross-sectional and inferential statistics were applied, the level was correlational and epidemiological design, the analysis is bivariate, the study population was 60 participants and the sampling was non-probabilistic. For data collection, the Family Communication Scale (Olson, Portener and Lavee, 1985) and the Occupational Stress Scale OIT – WHO – (Ivancevich & Matteson, 1989) were used. In our main result, there was no influence of family communication and work stress in the health personnel where the research was carried out. Regarding the descriptive results, it was possible to identify that regarding family communication, 40% were found to have a low level of communication with 45% and the level of work stress has 98.3% is a low level of stress. It was concluded that there is not enough evidence to reject the null hypothesis.

Keywords: Communication, stress, family, work.

Índice de contenido

Equipo de trabajo	2	
Jurado evaluador	3	
Agradecimiento	4	
Dedicatoria	5	
Resumen	6	
Abstract	7	
Índice de contenido	8	
Índice de tablas	10	
Introducción	1	
1. Revisión de literatura	2	
1.1 Antecedentes	2	
1.2 Bases teóricas de la investigación	3	
1.2.1. Comunicación familiar	4	
1.2.1.1 Definición	9	
1.2.2. Estrés laboral	10	
1.2.2.1 Definición	10	
2. Hipótesis	13	
3. Método	14	
3.1 Tipo de investigación	15	
3.2 Nivel de investigación	15	
3.3 Diseño de investigación	14	
3.4 Población y muestra	16	
3.5 Definición y operacionalización de variables	17	

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.7 Plan de análisis	20
3.9 Principios éticos	23
4. Resultados	24
4.1 Resultados	24
4.2 Análisis de resultados	28
5. Conclusiones	29
Referencias	31
Apéndice	
Apéndice 1: Cronograma de actividades	36
Apéndice 2: Presupuesto	37
Apéndice 3: Instrumento de recolección de datos	38
Apéndice 4: Protocolo	42
Apéndice 4: Solicitud	43

Introducción

En la actualidad los profesionales de salud tienen como propósito ser los mejores profesionalmente y tener familias exitosas, a partir de ahí identificamos a la integridad de la familia, como foco de estudio por muchos investigadores, universidades, centros superiores académicos, instituciones sociales, agrupaciones cristianas, siendo valioso para el desarrollo de los jóvenes especialmente en su etapa de estudio, tomado de Acosta y Bohórquez (2016).

Se tienen investigaciones que comprueban la influencia entre los comportamientos psicosociales en el trabajo y los problemas de salud mental en los empleados relacionados a incremento de la ansiedad, trabajadores deprimidos, la disfunción familiar y el impacto negativo sobre la calidad de vida en familia y en el trabajo (Ingote et al., 2011).

En el área de la salud mental en el trabajo se cuenta con servicios sociales de asistencia que permite mejorar la salud mental de los trabajadores, la salud de los clientes, enfermos de salud que acuden al Centro de Salud (Otero,1995).

Por tanto, las reglas de trabajo acompañadas de la seguridad y salud en el trabajo permiten identificar daños psicosociales en las labores, llegando a informar de riesgos psicosociales, que tienen que ser tratados en grupo y de manera individual, por tanto se programa un conjunto de talleres y desarrollo de habilidades blandas, conllevando mejor los causantes estresores y disminuyendo los efectos en la salud del trabajador, por tanto monitoreando los signos de alerta laboral del personal de salud, siendo tratados a tiempo (Ingote, 2011).

A su vez cuando mencionamos la primera variable estudiada da a conocer el funcionamiento y la comunicación familiar según el modelo de Olson en 1984, donde se determina los vínculos de interacción entre los miembros de la familia ya que es fundamental para las relaciones interpersonales la cual favorece a la estabilidad de la persona.

También podremos decir que la comunicación familiar deriva de la palabra latín *communis* que este representa la unión, comunidad y comunicación, se puede decir que la interacción entre las personas es de suma importancia para cada individuo y de esa manera ver como los miembros de la familia se comunican y como se mantiene la comunicación familiar.

Al llegar al centro clínico de la ciudad de Ayacucho, se puede identificar en el personal de salud tiene condiciones de exceso carga laboral, el ambiente ruidoso, algunos ambientes que tienen poca iluminación, el cual repercute en la capacidad laboral, a su vez influye en el entorno socio familiar causando estrés en los trabajadores de dicha clínica más aún por la pandemia que vamos atravesando con la enfermedad del coronavirus COVID – 19, donde ven a las personas que les falta aire, desesperadas por no poder conseguir un cupo para la atención con el médico, el miedo al contagio de esta enfermedad y el miedo que ellos puedan contagiar a sus seres queridos, ver gente morir por falta de oxígeno entre otros problemas de salud que se estuvo dando en este tiempo de pandemia. Por otra parte, es posible que los trabajadores de salud de la clínica pudieran tener conflictos familiares los cuales son causados muchas veces por falta de la comunicación y el funcionamiento familiar ya que estos problemas son muy comunes en la mayoría de las personas y los trabajadores no son ajenos a esta problemática puede ser por conflicto de intereses o por el miedo a que ellos se puedan enfermar con esta grave enfermedad, la falta de dinero, ser el sostén de la familia, todo lo ya mencionado ocasiona preocupaciones, ansiedad, estrés, frustración, malestar emocional, no encuentran un sentido a lo que hacen, baja motivación. Por todo lo ya antes descrito se procedió a realizar la siguiente investigación la cual es Comunicación Familiar y Estrés Laboral en personal de salud de una clínica de Ayacucho, dicha institución está formada por varones y mujeres los cuales nos ayudarán con el proceso de investigación, para lo cual se formuló el problema de la investigación donde surgió el siguiente enunciado para el

estudio, ¿Cuál es la relación entre la comunicación familiar y el estrés laboral en el personal de un Centro Clínico- Ayacucho, 2021?

Para el cumplimiento de este propósito de estudio se determinó la relación entre la comunicación familiar y el estrés laboral en el personal de un Centro Clínico- Ayacucho, 2021, esto se abordó a través de los siguientes objetivos específicos, siendo describir la comunicación familiar en el personal de salud de un centro clínico, Ayacucho, 2021; describir el estrés laboral en el personal de salud de un centro clínico, Ayacucho, 2021; dicotomizar la comunicación familiar y el estrés laboral en personal de salud de un centro clínico, Ayacucho, 2021.

Esta investigación se argumenta que la familia es el núcleo fundamental de nuestra sociedad y es el bastón emocional y social que cada individuo desde el momento que nacemos hasta el último de nuestros días, la comunicación familiar y el estrés laboral son dos variables de suma importancia lo cual nos permite socializar con la familia y su ámbito laboral lo cual ayudará a la persona a tener una vida plena y a su vez a satisfacer sus necesidades. Después ya de lo descrito tenemos la necesidad de realizar la presente investigación, donde pudimos identificar que no existe relación entre la comunicación familiar y el estrés laboral en los trabajadores de salud de una clínica en Ayacucho, de manera que al nosotros desarrollar dicha investigación se recogió mucha información y a partir de ello facilitar información en cuanto a la comunicación familiar de sus familias y al estrés laboral de los trabajadores, los datos obtenidos ayudara a futuros investigadores, este estudio nos permitió identificar las necesidades básicas y de esta manera apoyar a la población vulnerable.

En el plano teórico la investigación busca incrementar los conocimientos sobre los análisis de las variables, en este sentido, la investigación busca conocer como las variables interactúan de tal manera que se aumenta el bagaje de conocimientos sobre comunicación familiar y estrés laboral. Así mismo en el plano práctico, el estudio tiene como finalidad

desarrollar una propuesta sobre la situación del personal de salud con respecto a las variables analizadas.

La metodología fue de tipo observacional, prospectivo, analítico, transversal y se aplicó la estadística inferencial, el nivel fue correlacional y diseño epidemiológico, el análisis bivariado, la población fue de 60 participantes y el muestreo fue no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó la escala de comunicación familiar (Olson et al., 1985) y la escala de estrés laboral OIT – OMS Ivancevich & Matteson (1989)

1.1. REVISION DE LA LITERATURA

1.1. Antecedentes

Internacionales.

Paladines (2020) realizó un estudio cuyo título fue: “Perfil del estrés laboral y sus factores demográficos en el personal que labora en Didáctica Unidad Renal de la ciudad de Loja, 2018”. La presente investigación cuya finalidad fue determinar la línea del estrés laboral en los trabajadores de salud mencionados, teniendo como metodología la aplicación del test “batería de riesgo psicosocial de Colombia”, cuyo resultado fue, que el 25% de trabajadores de salud tuvieron un grado de estrés elevado y muy elevado.

Rodríguez et al. (2015), el presente trabajo tiene unos objetivos: primero, conocer si los factores familiares interrelacionados en dicho modelo (estrés familiar, correspondencia familiar, patrimonio familiar, realización familiar y fragilidad conyugal) pueden ser conectado con otra variable (la capacidad de entender a las personas en un nivel profundo); y además, conseguir potenciales impactos y colaboraciones, intentando imitar el modelo propuesto por estos creadores. Esta exploración se centra en la búsqueda de los distintos niveles de filiación o relación que existen entre un significativo conjunto de factores presentes en el clima de realización e inestabilidad conyugal. Esta disposición de factores relacionados con el ciclo de vida cotidiano (correspondencia familiar, bienes familiares, estrés familiar) influye directamente en las conexiones familiares y está relacionado con varios niveles de prosperidad en las familias. Además, se ha añadido otra variable relativa a la concentración en el modelo de inestabilidad familiar en la separación de una pareja Rodríguez et al., (2015), la capacidad de comprender a las personas en un nivel más profundo, para constatar su relación con el matrimonio confianza. A través de varias escalas, necesitamos evaluar estas conexiones y verificar si estas variables (estrés, correspondencia, activos y la capacidad de comprender a alguien en un nivel más profundo) influyen

directamente en la realización y seguridad familiar. Los instrumentos utilizados en este trabajo de examen para operacionalizar los factores a contemplar han sido agregados del Manual de Instrumentos de Evaluación Familiar (2008) distribuido por el Colegio de Deusto y la Escala Autodetallada Extremeña de Capacidad para apreciar a las personas en un nivel más profundo (TMMS -24). también, Fernández-Berrocal (2004). El ejemplo se compara con una reunión de 96 personas, cuyas normas de incorporación eran tener un lugar con un grupo familiar y sin problemas mentales para tener la opción de completar las encuestas relacionadas. Los métodos de examen de información utilizados han sido la investigación correlacional entre factores familiares, numerosas recaídas directas, examen de proposición de modelo subyacente a través de la afirmación de conexiones entre factores (modelo corroborativo) e investigación de elementos corroborativos. Dos elementos, toda la correspondencia y los activos absolutos, fueron vistos como indicadores de todo el cumplimiento. Ha sido factible obtener un modelo corroborativo que da sentido a los factores relacionados con la realización familiar a través del programa AMOS. A través del examen de elementos corroborativos, se sigue proponiendo la variable experiencia familiar como "inyectora" de los demás factores. Los resultados respaldan otro modelo lógico de la conexión entre estos factores y afirman la fuerza profética de la correspondencia y los bienes familiares en la realización familiar. El objetivo de este estudio es ofrecer a los expertos en mediación nueva información que les permita trabajar su exposición con las familias y dotarlos de una competencia más notable en sus actividades.

Contreras et, al (2013) en el estudio "Síndrome de Burnout, funcionalidad familiar y factores relacionados en personal médico y de enfermería en un Hospital de Villahermosa – Tabasco - México" tuvo como propósito identificar la influencia del síndrome de Burnout y la funcionalidad familiar en el centro de especialidades médicas de Tabasco. El método empleado fue de tipo observacional, transversal y analítico, se utilizó el cuestionario Maslach

Burnout Inventory y el Cuestionario FF-SIL. El universo del estudio fueron 458 trabajadores, la muestra fue 201, el paquete estadístico SPSS versión 18. En los resultados se encontraron que el 74.6% de la población estudiada presentó síndrome de Burnout, predominando las mujeres en un 61% ; la media de edad fue de 43 años; la antigüedad de 11 años, unidos a una pareja 70%. El 68% ha presentado incapacidad, el 20% incapacidad por lumbalgia, el 85% con síndrome de burnout en el nivel debe 55%, moderado 17 %, la funcionalidad familiar se presentó en un grupo de médicos y fue estadísticamente significativa con un chi cuadrado de 16.77. Se concluyó, en que las enfermeras fueron el grupo más afectado con el síndrome y los médicos con niveles de disfunción familiar en 50% presentando síntomas de disfunción familiar.

Szwako (2011) realizó la exploración denominada “Conexión entre utilidad familiar y Trastorno de Burnout en ocupantes de medicación familiar” en Paraguay, donde esperaba reconocer la presencia de condición de Burnout y ruptura familiar en ocupantes de Medicina Familiar especialistas, teniendo en cuenta el impacto; En la estrategia, la revisión fue observacional, participativa y transversal, completada de junio a julio de 2011. Para el trabajo de campo, se utilizó la encuesta M.B.I (Maslach Burnout Stock) autocontrolada y el APGAR familiar. Se concluyó, distinguiendo que los especialistas de los habitantes tienen fatiga profunda alta, desmoralización alta y satisfacción individual normal; del mismo modo, la familia APGAR tuvo una suave dirección incluso fuera del quebrantamiento y no se vio un gran impacto entre los dos.

Nacionales.

Jinez (2020) tuvo como propósito “Determinar el nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería en el Hospital III EsSalud - Puno”, estudio de nivel descriptivo, no experimental, transversal; en la que utilizó el inventario Maslach a 31 enfermeros de la institución en mención, obtuvo que el 46.24% evidenciaron nivel medio y el 8.60% nivel alto.

En relación a la dimensión de agotamiento emocional, el 64.52% se encuentran en nivel de estrés laboral bajo, el 25.81% nivel medio; en función a la variable de pérdida de personalidad o despersonalización, el 51.61% se encuentran en nivel de estrés laboral bajo, y siendo el 48.39% medio; con respecto a la dimensión de realización personal el 64.52% evidenciaron nivel medio, el 16.13% nivel alto. Llegando a la conclusión que la mayoría de los trabajadores presentan un estrés laboral en un nivel promedio que se enfatiza en la realización personal y también el agotamiento emocional, el cual conlleva al estrés laboral.

Huamani y Mamani 2018 en su estudio: Síndrome de Burnout y su influencia en el funcionamiento familiar en el personal de enfermería en ESSALUD Hospital III Yanahuara - Arequipa, cuyo objetivo fue determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el funcionamiento familiar. Para la metodología el estudio del enfoque cuantitativo y tipo correlacional - causal y diseño no experimental. La población estuvo constituida por 183 profesionales del área de enfermería y la muestra fue 72 profesionales enfermeras nombradas. Los instrumentos utilizados fueron el Test de Síndrome de Burnout y el test de funcionamiento familiar. En referencia a los resultados, se tiene que, el 46% de los profesionales presenta un síndrome de Burnout moderado de un 69.4%; grave de 26.4% y un nivel de síndrome de burnout leve del 4.2%. En cuanto al nivel de funcionamiento familiar se identificó que el 48.6% presenta disfunción leve seguido del 25% que presentan buena funcionalidad y un 23.6% tienen una función moderada encontrándose finalmente como una disfunción severa a un 2.8%. Finalmente existe una relación inversa entre las variables.

Ayala (2011) realizó la exploración denominada: “Condición de Burnout en el personal de enfermería de las administraciones básicas de la Clínica de Emergencia Focal de la Aeronáutica del Perú”, cuyo objetivo fue decidir el Trastorno de Burnout en el personal de enfermería de las administraciones básicas. de la Clínica Focal de la Aeronáutica del Perú; en el enfoque, la revisión de tipo cuantitativo, nivel de aplicación, estrategia esclarecedora,

transversal. Se razonó que el Estado de Burnout en la mayoría de los trabajadores de enfermería es de medio a alto, así mismo en la cualidad de cansancio profundo y carácter restringido, haciendo referencia a que se sienten cansados hacia el final de la jornada laboral.

Huaco (2016) completó el examen denominado: “Problemas profundos, perfiles de carácter y factores sociodemográficos y laborales en ocupantes con condición de Burnout que laboran en la clínica de Emergencia General Honorio Delgado” de Arequipa, cuyo diseño fue determinar la conexión entre el Trastorno de Burnout y el factores sociodemográficos, laborales, de proximidad y perfiles de carácter en especialistas de larga duración que laboran en Urgencias Honorio Delgado; en el enfoque es una revisión observacional, gráfica y transversal. Se razonó que la recurrencia del Burnout en especialistas de larga duración es alta e impacta las cualidades modificables del trabajo, para ciertas no modificables como el sexo femenino y ciertos atributos de carácter.

Minaya (2018) nos dice que el examen actual busca plasmar el grado de correspondencia familiar introducido por los especialistas en regulación de la Organización de Bienestar de Huaylas Norte; donde el tipo de estudio fue observacional, planificado y transversal. El grado de exploración fue esclarecedor y la configuración de la exploración fue epidemiológica. A partir de ahí se planteó el objetivo general, retratar la correspondencia familiar de los trabajadores de la Organización Bienestar Huaylas Norte. El universo estuvo conformado por los trabajadores reglamentarios y la población para este estudio estuvo conformada por los especialistas gerenciales de la Organización de Bienestar de Huaylas Norte, con una suma de $N= 72$ trabajadores. Esta exploración implicó el procedimiento de revisión de los factores de representación y estudio psicométrico para la variable de interés donde el instrumento utilizado es la Escala de Correspondencia Familiar. Los resultados fueron que el grado de correspondencia familiar de los especialistas normativos de la Organización de Bienestar de Huaylas Norte se compara con un medio nivel.

Lozano (2020) en su estudio sobre correspondencia familiar en especialistas de la Dirección Desconcentrada del Servicio de Cultura, Ayacucho, 2019. El tipo de estudio fue observacional, próximo, transversal e inequívoco. El grado de exploración fue esclarecedor y la configuración del examen fue epidemiológica. El universo fueron los trabajadores del Servicio de Cultura y la población estuvo conformada por 29 especialistas de la Dirección Desconcentrada del Servicio de Cultura. El instrumento utilizado para los factores de representación fue la ficha sociodemográfica y para la evaluación psicométrica se utilizó la Escala de Correspondencia Familiar (FCS). Los resultados del examen arrojaron que el 41% de los evaluados obtuvo un grado elevado de correspondencia familiar, de ahí que los familiares estén contentos con la forma en que se comunican, expresan sus sentimientos y consideraciones, abordan los contrastes serenamente se ven con indulgencia.

1.2. Bases teóricas de la investigación

1.2.1. Comunicación Familiar

1.2.1.1. Definición

Díaz (2016), manifiesta que la comunicación familiar es muy importante para el desarrollo de la familia, ya que es ahí donde cada miembro de la familia tiene a comprender y respetar las opiniones de los demás, el escuchar para que se puedan solucionar dificultades próximas que puedan presentar como familia.

Abarca (1981) explica que la comunicación familiar es la base de la confianza que presentan cada miembro de una familia, en donde manifiestan sus opiniones, creencias, sentimientos y dudas, llegando a provocar una mejora en su interacción social, para que esta sea reflejada de manera positiva en la vida social de cada uno de ellos.

Gallego y Escobar (2006) explica que la comunicación familiar se desarrolla por las experiencias vividas de cada persona, en donde estas van transmitiendo con confianza lo vivido a los demás miembros de la familia, consiguiendo mejor interacción dentro del hogar.

Quintana (1993) manifiesta que la comunicación familiar es parte fundamental para poder desarrollar ante la sociedad la autoconfianza de cada persona y sobre todo con cada miembro de la familia sin generar conflictos y llegar a un buen clima familiar.

1.2.1.2 Niveles de comunicación familiar

Comunicación intrapersonal: este tipo de comunicación se da en el interior de una persona, es decir el individuo y emisor y receptor de el mismo.

Comunicación interpersonal: en este tipo de comunicación es cuando uno o más personas intervienen y lo van retroalimentando y respetando por ambos.

Comunicación grupal: se da a la comunicación entre varios individuos, siendo escuchados y respetados.

1.2.1.3. componentes de la comunicación familiar

Siguiendo lo expuesto por Gallego y Escobar (2006), refieren que la comunicación familiar se desarrolla bajo unas características específicas que intervienen directamente en la interacción de esta.

- Mensajes verbales y no verbales, estos so en punto de inicio de todo, ya que son los que dan un sentido al contenido receptor, generando una interacción positiva como negativa, de acuerdo a la flexibilidad.
- Las recepciones, sentimientos y cogniciones, esenciales para una comunicación ya que comunicamos nuestro sentir, creencia, sentimiento y emociones, puesto que estos son influyentes directos al cómo decirlo o al como recibirlo, tanto con una comunicación verbal y no verbal.

1.2.1.4. familia y su tipo de comunicación

Mamani (2018) menciona que toda familia cumple un rol importante en la sociedad, así mismo su forma de crianza, valores y el tipo de comunicación por todo lo mencionado

se da a conocer el tipo de comunicación y los niveles de comunicación de distintas familias.

Familias consensuales: este tipo de familias es cuando los padres deciden entre ellos sobre las decisiones, pero brindan explicación al resto de la familia por qué la decisión tomada.

Familias pluralísticas: se puede considerar la más democrática, ya que todos los miembros de la familia tienen la libre expresión de manifestar sus opiniones, siendo respetadas y aceptadas.

Familias protectoras: es la familia más autoritaria, es decir los adultos solo pueden tomar decisiones sin dar explicación alguna y en donde los menores suelen aceptar.

Familias laissez-faire: estas familias no le dan la mínima importancia a la comunicación, puesto que cada uno realiza sus actividades de manera individual sin ser cuestionadas.

1.2.2. Estrés

1.2.2.1. Definición

Según Chrousos y Gold (1992) “se puede definir al estrés como un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis. La respuesta adaptativa puede ser específica, o generalizada y no específica. Así, una perturbación en la homeostasis resulta en una cascada de respuestas fisiológicas y comportamentales a fin de restaurar el balance homeostático ideal”.

De acuerdo con el diccionario usual de Larousse (García-Pelayo y Gross, 1989), estrés se refiere al agotamiento físico general producido por un estado nervioso, conjunto de alteraciones que aparece en el organismo al estar sometido a una agresión simplemente física (traumatismo), patológica (enfermedad) o psíquica.

1.2.2.2. Fases del estrés

Según Vidal (2019) comentó que, el Dr. Selye identificó que el estrés tiene tres etapas:

- **Alarma:** primera fase en la que, se ve el estímulo que causa el estrés y se da una activación fisiológica del sistema nervioso liberando adrenalina, aumentando el pulso cardíaco, incrementando la presión sanguínea, con el aumento de la respiración, y disminución de la actividad gastrointestinal que avisa al cuerpo humano, siendo la defensa del cuerpo ante la defensa o ataque, poniendo a prueba la resistencia del organismo a diario.
- **Adaptación:** segunda fase, donde el organismo interpreta el estrés, y resiste a diario, pero llega un límite en que el cuerpo llega a enfermar y daña la salud.
- **Agotamiento:** La tercera fase se presenta cuando se eleva el estrés, y el grado de adrenalina y cortisol se incrementan, causando a largo plazo enfermedad física y mental.

1.2.2.3. Tipos de estrés

Según Vidal (2019) se puede presentar:

- **Estrés agudo:** Se caracteriza por el dolor a los músculos, estar irritable, tener taquicardias, estar flatulento y contener furias y enojos.
- **Estrés agudo episódico:** El cuerpo humano está muy sensible, y pierden control, se sienten con irritación, tensos, y las relaciones con otras personas no son buenas. Cuando disminuye la motivación de las actividades. Por tanto, está por encima de la resistencia normal del organismo, teniendo síntomas como cambios negativos en el funcionamiento del estómago, dolor en los músculos, punzadas en el pecho, incremento de la masa corporal, problemas en la piel, baja memoria, alteración de los nervios, postura inquieta, malos ánimos y alejamiento de las amistades, y otros.

1.2.2.4. Estrés laboral

Cuando los trabajadores de una empresa o institución consideran un peligro continuo por la inestabilidad laboral, preocupaciones por los resultados laborales, por tanto las metas son inalcanzables y por tanto el cuerpo humano reacciona con estrés, según la Organización Internacional de Trabajo 2016, (OIT) comentó que el estrés es considerado como un mal patológico que desestabiliza la economía de todo el mundo haciendo daño al trabajador que incluye al sector salud, teniendo como características el desinterés por el trabajo se sienten agotados física y mentalmente, además de sentir molestias, inmadurez por acusar e inculpar por los problemas a otros compañeros y teniendo irritabilidad.

Según Rubio (2007) nos hacen saber que el estrés laboral es un desajuste que se da entre el lugar de trabajo y la reacción de los trabajadores, ya que es en el trabajo que se incrementa la ocasión del cansancio. Según Vidal (2019), alude que la presión laboral es uno de los temas de mayor preocupación en la actualidad ya que pone en riesgo el bienestar físico y psíquico ya que está conectado con el individuo y su entorno laboral ya que se da en diversas circunstancias laborales, diversas características supeditado a la constancia en el trabajo, esto provoca consecuencias adversas y debilita el bienestar y la prosperidad de los trabajadores.

2. Hipótesis.

Ho = No existe relación entre la comunicación familiar y el estrés laboral en el personal de un Centro Clínico - Ayacucho, 2021

Ha= Existe relación entre la comunicación familiar y el estrés laboral en el personal de un Centro Clínico - Ayacucho, 2021.

3. Método

3.1. El tipo de investigación

Según la intervención del investigador

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

Según la planificación de la toma de datos

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

Según el número de ocasiones en que mide

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

Según el número de variaciones analíticas

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

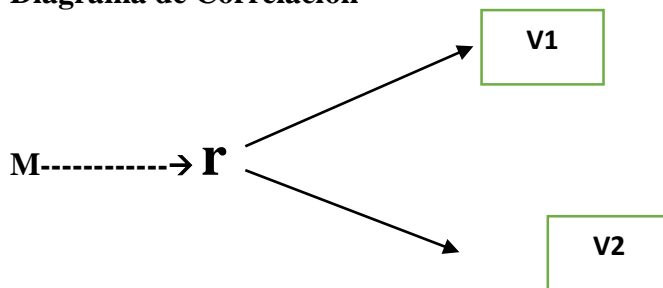
3.2. Nivel de Investigación.

Relacional: “No son estudios de causa y efecto; solo demuestra dependencia probabilística entre eventos; ejm. los estudios de asociación sin relación de dependencia” (Supo,2014)

3.3. Diseño de la Investigación

3.3.1 Analítico: Aquí se encuentran los estudios de factores de riesgo, los que terminan planteando la relación de causalidad. Ej. Casos y controles; Cohortes.” (Supo,2014)

Diagrama de Correlación



M: Muestra

r: Relación

V1: Comunicación familiar.

V2: Estrés Laboral

3.3.2. Población y Muestra.

Población:

La población estuvo conformada aproximadamente por 60 personal de Salud del Centro Clínico – Ayacucho 2021.

Criterios de Inclusión.

- Participantes que firmen el consentimiento Informado.
- Participación voluntaria en el estudio
- Respondan la totalidad del cuestionario.
- Autorice la autoridad de la institución.

Criterios de Exclusión.

- Deseo de no participar
- No completar las pruebas

Muestra:

No Probabilístico: El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar, Hernandez(2010).

La muestra estuvo constituida por aquellos participantes que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión. Para este caso fue una muestra Censal, es decir a toda la población.

3.3. Definición y operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Valor
Variable 1: Estrés Laboral	Rubio, S; Diaz, E; Garcia, J; Luceño, L, (2007) nos dicen que el estrés es un contexto de desequilibrio que se da entre el ambiente laboral y la respuesta de los trabajadores ya que es ahí donde se incrementa el suceso de agotamiento	Escala de evaluación de la OIT-OMS.	Despersonalizacion Cansancio Emocional Realización Personal	Ítems 2-3-6-8- 14-16-20 Ítems 4-5-10- 11-15-21-22 Items 1-7-9-13-17-18- 19	Inferior <5 Medio 6-10 Alto 11> Inferior <16 Medio 17 - 27 Alto 28> Bajo 40> Medio 34 - 39 Alto <33

Variable 2: comunicación familiar	Olson, (2000) La comunicación familiar es definida como el lazo emocional que une a los miembros de la familia entre sí Niveles balanceados de cohesión posibilitan un mejor funcionamiento familiar al habilitar tanto la conexión como la independencia de los miembros de la familia.	Respuesta a la ECF escala de comunicación familiar de Barnes y Olson	unidimensional	1,3,5,7,9,11,13,15,17,19.	Desligada 10 – 31 Separada 32 – 37 Conectada 38 – 43 Amalgamada 44 – 50
---	--	--	----------------	---------------------------	--

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica psicométrica

González (2007) caracteriza a la psicometría, que es una disciplina que se divide en dos grandes segmentos, el primero tiene que ver con la elaboración de escalas de estimación de factores mentales, se encarga de realizar las pruebas que permitirán medir al individuo; por otra parte, está la parte responsable del uso de estas pruebas que se hicieron con anterioridad. Cabe señalar que estas pruebas se completan con el objetivo de factores explícitos o formas de comportamiento que se quieren evaluar.

3.4.2. Instrumento

3.4.2.1.- La Escala de Estrés Laboral OIT – OMS

La Escala de Presión Relacionada con Word de la OIT-OMS de los creadores Ivancevich y Matteson (1989), tiene una Confiabilidad de 0.966, como lo indica el alfa de Cronbach. Así, este Instrumento fue aprobado y creado por la OMS en relación con la OIT. La aplicación inmediata Individual o Agregada, enfocada a la población activa a partir de los 18 años, es un instrumento de investigación mental, el tiempo evaluado de 10 a 15 minutos. Su conveniencia radica en la identificación de la presión laboral y la capacidad de anticipar los manantiales de las apuestas psicosociales. La prueba consta de 7 regiones. Entorno autoritario (1, 10, 11, 20); Construcción jerárquica (2, 12, 16, 24); región autorizada (3, 15, 22); Innovación (4, 14, 25); Impacto pionero (5, 6, 13, 17); Ausencia de apego (7, 9, 18, 21); Recopilación de respaldo (8, 19, 23).

Los niveles de estrés son:

-Bajo Nivel de Estrés	< 90
-Nivel intermedio	91 – 117
-Estrés	118 – 153

-Alto nivel de estrés > 154

3.4.2.2.- Escala de Comunicación Familiar (Olson & Barnes, 2010).

Escala de Correspondencia Familiar (Olson y Barnes, 2010). La escala se compone de 10 cosas que evalúan el intercambio de datos, pensamientos, consideraciones y sentimientos entre familiares, y puede fluctuar desde extremadamente pobre hasta excepcionalmente exitoso. Las cosas deben responderse en una escala de Likert de 5 puntos, donde 1 significa "totalmente en conflicto" y 5 significa "totalmente de acuerdo", con una puntuación base en la escala de 10 puntos y la mayor de 50 puntos. Las puntuaciones más altas muestran una mejor correspondencia familiar. La lista de confiabilidad de la escala α de Cronbach es 90, y el registro de conexión test-retest es 86, con información de un ejemplo norteamericano N=2465 (Olson y Barnes, 2010).

3.5 Plan de análisis

Este plan de examen se realizó a la luz de los conocimientos bivariados, nos permite hacer conexiones y medir relaciones (relación de Spearman, coeficiente de Kendal, otros) para esto utilizaremos la hoja de contabilidad exitosa y el paquete fáctico de sociologías (SPSS v. 25) y será presentado por analistas.

3.6. Principios Éticos

Los estándares del Conjunto de principios para la investigación, avalados por acuerdo del Comité Universitario con Meta N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica por la Asesoría Institucional de Moral en Exploración (2019), fueron pensados, por ejemplo, estimando el orgullo de los individuos, considerando su carácter, variedad, clasificación y protección; Asimismo, recientemente se informó sobre el objetivo y las ventajas del examen, en cuanto a la oportunidad de elección. Se hizo un juicio sensato jugando a lo seguro para disminuir las inclinaciones e impedimentos entre los miembros y especialistas, permitiendo el acceso a sus resultados, con compromiso competente.

Los grandes actos del especialista incorporan obligaciones residentes, morales y deontológicas, por ejemplo, los resultados que la conducción y dispersión de la exploración sugieran para los miembros y para la sociedad en general, garantizando la legitimidad, calidad inquebrantable y credibilidad de las técnicas, fuentes e información introducida en el último trabajo. Además, los derechos de autor se consideraron en la elaboración del sistema hipotético utilizando las directrices de la APA.

Se considero los siguientes principios éticos:

Protección a las personas: Es donde se trabaja con personas, por ende, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y privacidad.

En la presente revisión realizada, se considera que los individuos que son sujetos de exploración participan de forma deliberada y tienen datos satisfactorios, además, se considera el pleno respeto a sus libertades fundamentales, en concreto, asumiendo que se encuentran en una circunstancia de debilidad.

Libre participación y derecho a estar informado: Referimos a la información que se brinda a las personas participantes referentes a los propósitos y fines de la investigación que se está llevando a cabo, también tenemos en cuenta que son libres de participar sin obligación.

Para la investigación se toma la manifestación de aceptación de la persona que participa, brindándonos de esta manera su consentimiento para tomar la información para los fines correspondientes.

Beneficencia no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones.

En la presente investigación los sujetos investigados no presentan ningún tipo

de riesgo en su integridad física o mental.

Justicia: Se tiene en cuenta ante todo la justicia y el bien común, es decir no debemos poner los intereses personales, la investigación se debe desarrollar de una forma equilibrada reconociendo las limitaciones y sesgos, para un trabajo sin manipulaciones y no dar lugar a prácticas injustas.

Integridad científica: El investigador responsable tiene que mantener su integridad al momento de realizar un estudio, evitando todo tipo de mal intención que se pueda dar en el transcurso de la investigación. Además de garantizar la veracidad en todo el proceso de la investigación, desde el inicio hasta la obtención y comunicación de resultados.

IV. RESULTADOS

4.1.1 Resultados descriptivos

Tabla 1

Tipo de Comunicación Familiar en Personal de Salud de un Centro Clínico – Ayacucho – 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	27	45	45	45,0
Medio	20	38,3	38,3	83,3
Alto	13	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Escala de Comunicación familiar (ECF) Barnes y Olson (2010).

En la Tabla 01 se puede observar que, 40% que equivale a 27 participantes tienen una Comunicación Familiar Bajo; Seguido del 38.3% que equivalen a 20 participantes tienen Comunicación Familiar Medio; consiguientemente el 16.7% que equivale a 13 participantes tienen una Comunicación Familiar Alto

Tabla 2*Nivel de Estrés Laboral en Personal de Salud de un Centro Clínico – Ayacucho – 2021.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	59	98.3	98.3	98.3
Intermedio	0	0.0	0.0	98.3
Estrés	1	1.7	1.7	100.0
Alto	0	0.0	0.0	
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Respuestas a la Escala de Estrés Laboral

De acuerdo con la tabla 2 y la figura 2, de un total de 59 participantes, o el 100%, el 98,3% o 59 participantes se encuentran en un nivel bajo de estrés laboral, el 1,7% o 1 participante presenta estrés y nadie presenta un nivel de estrés medio o alto.

4.1.2 Resultados relacionales

Tabla 3

Dicotomización de la Comunicación Familiar y Estrés Laboral en Personal de Salud de un Centro Clínico – Ayacucho – 2021.

		Dicotomización de Estrés Laboral			Total
		Bajo	Otros		
Dicotomización de Comunicación Familiar	Bajo	Recuento	21	3	24
		% del total	35,0%	5,0%	40,0%
	Otros	Recuento	30	6	36
		% del total	50,0%	10,0%	60,0%
Total	Recuento	51	9	60	
	% del total	85,0%	15,0%	100,0%	

Fuente: Escala de Comunicación Familiar y Escala de Estrés Laboral

Tabla 4: Estadístico de Relación de la Comunicación Familiar y Escala de Estrés Laboral en Personal de Salud de un Centro Clínico – Ayacucho – 2021.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	196 ^a	1	,658		
Corrección de continuidad	005	0	,941		
Razón de verosimilitud	200	1	,655		
Prueba exacta de Fisher				729	478
Asociación lineal por lineal	193	1	,661		
N de casos válidos		60			

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,60.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 4

Ritual de Significancia

Hipótesis.

Ho= No existe relación entre la Comunicación Familiar y Escala de Estrés Laboral en el personal de un Centro Hospital - Ayacucho, 2021

Ha= Existe relación entre la Comunicación Familiar y Escala de Estrés Laboral en el personal de un Centro Clínico - Ayacucho, 2021

Nivel de Significancia.

$\alpha = 5\% = 0.05$

Estadístico de Prueba

Corrección de continuidad de Yates.

Valor de P = .941 = 94.1%

Lectura p-Valor

$P < 5\%$ ($p < 0,05$) No se rechaza la hipótesis nula.

Toma de Decisión.

Con una probabilidad de error de 94.1 no existe suficiente evidencia para rechazar la Ho por ello no existe relación entre el Tipo de Comunicación y el Nivel de Estrés Laboral.

Descripción: Siendo P- valor $\alpha = .941$ y esta es mayor a $\alpha = .050$ tomamos la decisión que no existe suficiente evidencia para rechazar la H0, teniendo como conclusión que no existe relación entre la Comunicación Familiar y Escala de Estrés Laboral

4.2. Análisis de resultados

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la e identificar la relación entre Comunicación Familiar y Estrés Laboral en Personal de Salud de un Centro Clínico – Ayacucho – 2021. Por lo que se encontró que no existe relación entre las dos variables, después de ejecutar este estudio.

En los objetivos específicos se obtuvo los siguientes resultados sobre la comunicación familiar se puede observar que, 40% que equivale a 27 participantes tienen una Comunicación Familiar Bajo; Seguido del 38.3% que equivalen a 20 participantes tienen Comunicación Familiar Medio; consiguientemente el 16.7% que equivale a 13 participantes tienen una Comunicación Familiar Alto, como también en el estrés laboral de un total de 59 participantes, o el 100%, el 98,3% o 59 participantes se encuentran en un nivel bajo de estrés laboral, el 1,7% o 1 participante presenta estrés y nadie presenta un nivel de estrés medio o alto, se corroboran con los hallazgos de Saldarriaga (2021) que identifico que no existe relación entre la comunicación familiar y estrés laboral del personal de salud. Hospital de Apoyo Otuzco en contexto COVID-19. Sin embargo, se puede precisar que el autor toma en cuenta tanto el tipo de cohesión y la adaptabilidad para el funcionamiento Familiar, en el caso del presente estudio se toma en cuenta solo un componente, la comunicación familiar.

En este sentido Szwako (2014) en su estudio “Relación entre funcionalidad familiar y Síndrome de Burnout en residentes de medicina familiar” tampoco encontró relación en las variables mencionadas. Contrariamente Rivas y Cortes (2015) en su estudio estrés laboral y su relación en la funcionalidad familiar de los docentes del Centro de Investigaciones Sociales de Loja CISOL. Periodo diciembre 2014-marzo 2015, identifica la relación entre ambas variables. Respecto a los datos descriptivos se identificó que existe mayor proporción del tipo de cohesión Separada (40%), esta se caracteriza, según Olson (1982) citado en Villarreal, D.; paz, A. (2017), hay separación emocional, la lealtad familiar es

ocasional, algunas veces muestran correspondencia afectiva, se alienta cierta separación emocional, el tiempo individual es importante, sin embargo, se pasa parte del tiempo juntos, los intereses son distintos. Respecto al estrés laboral, la población de estudio tuvo una mayor proporción (80%) de Nivel medio de estrés, esta se caracteriza, según Selye en Vidal (2019), está en un estrés constante y este incrementa la capacidad de soportar el estrés a su vez existe el peligro de que uno se acostumbre a soportar el estrés, estas condiciones se pueden dar por la dinámica del trabajo en sí, quiere decir que la constante presión por la demanda de los servicios de salud condicionan este tipo de respuestas.

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusión

Mediante el objetivo general que fue determinar la relación entre la Comunicación Familiar y el Estrés laboral en el personal de un Centro Clínico - Ayacucho, 2021. Se pudo identificar que no se evidencia de relación entre Comunicación Familiar y Estrés Laboral en Personal de Salud de un Centro Clínico, entre los factores relevantes sobre estos hallazgos, se notó que no se repercute el estrés laboral en su entorno familiar ya que mantienen distintos ámbitos por separado. La mayor dificultad fue que estuvimos en tiempo de pandemia ya que había limitaciones en el trabajo de campo.

Con respecto al objetivo específico uno Determinar el tipo de comunicación Familiar en el personal de un Centro Clínico - Ayacucho, 2021. Se identificó que existe mayor proporción del tipo de cohesión Separada esta se caracteriza, que existe separación emocional, la lealtad familiar es ocasional, algunas veces muestran correspondencia afectiva, se alienta cierta separación emocional, el tiempo individual es importante.

Según el objetivo específico dos Nivel de Estrés Laboral en Personal de Salud de un Centro Clínico – Ayacucho – 2021. Se identificó, respecto al estrés laboral, que la población de estudio tuvo una mayor proporción de Nivel medio de estrés, esta se caracteriza en un estrés constante y se incrementa en situaciones de peligro que uno percibe, estas condiciones se pueden dar por la dinámica del trabajo en sí, quiere decir que la constante presión por la demanda de los servicios de salud condiciona este tipo de respuestas.

5.2. Recomendaciones

Ampliar el presente trabajo de investigación, respecto a la generalización de la población. Realizar el análisis psicométrico de los instrumentos tomados en este trabajo en grupos poblacionales parecidos al presente trabajo. Identificar el aspecto sociocultural dentro de los criterios de evaluación. Analizar el contexto de confinamiento social. donde se desarrollan los participantes del estudio. Asegurar convenios Institucionales de la universidad con los centros de salud privados.

Referencias

- Arita, W. B. Y. (2005). *Satisfacción con la vida y teoría homeostática del bienestar*.
- Atienza, F. L., Pons, D., Balaguer, I., & García-Merita, M. L. (2000). *Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Vida en adolescentes*. *Psicothema*, 12 (2), 331-336 – 314 – 3019. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=296>
- Cabañero, M.J., Richart, M., Cabrero, J., Orts, M.I., Reig, A. y Tosal, B., (2004). *Fiabilidad y validez de la Escala de Satisfacción con la Vida de Diener en una muestra de mujeres embarazadas y puérperas*. *Psicothema*, 16, n.º 3, 448-455. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3017>
- Carrasco, C., & Wilson, F. (2019). *Relación de la satisfacción con la vida y el estrés laboral, en docentes de la Institución Educativa Privada Saco Oliveros Ayacucho–2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15130>
- Cepymenews (2020). *Noticias para empresas. España es el país europeo con más estrés laboral*. <https://cepynews.es/espana-es-el-pais-europeo-con-mas-estres-laboral>
- Diener, E. (2006). *La comprensión de las puntuaciones de la Escala de Satisfacción con la Vida* Ed Diener. <http://internal.psychology.illinois.edu/~ediener/Documents/Understanding%20>
- S
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. y Griffin, S. (1985). *La satisfacción con la escala de vida*. *Diario de Personality Assessment*, 49, 71-75. <https://internal.psychology.illinois.edu/~ediener/Documents/Diener-Emmons-Larsen->

Griffin_1985.pdf

Diener, E., Napa, C. y Lucas, R. (2003). *La evolución del concepto de bienestar subjetivo: la naturaleza multifacética de la felicidad. Los avances en el envejecimiento celular y Gerontology*, vol. 15, pp 187-219. Recuperado de:
<https://scholars.opb.msu.edu/en/publications/the-evolving-concept-of-subjective->

Fernández Ipanaqué, V. G. (2020). *Estrés laboral docente en la institución educativa N° 20332 Reino de Suecia, Humaya-2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4071/FERN%
Z%20IPANAQU%
y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4071/FERN%c3%81NDEZ%20IPANAQU%c3%89%20VINA%20GRISELDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García-Moran, M., & Gil-La Cruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19), 11-30. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>

Haughton, J., & Khandker, S. (2009). *Manual Pobreza + Desigualdad*. Washington: el Banco Mundial. Recuperado de:
<http://documents.worldbank.org/curated/en/488081468157174849/pdf/483380>
P

Hernández, Fernández y Baptista, 2014. Recuperado de:
<https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ad>

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Ed.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto De Ciencias Y Humanidades. (2012). *Psicología una perspectiva científica*. Lima: Lumbreras.

Jinez Mamani, R. N. (2020). *Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del*

Hospital III EsSalud Puno–2019. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana].

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13390/Jinez_Mamani_Ruth_N%
c3%a9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13390/Jinez_Mamani_Ruth_N%c3%a9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laime Huamán, E. (2018). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa–2017*.

[Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth
%20Laime%20Huam%c3%a1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth%20Laime%20Huam%c3%a1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

León Prudencio, F. M. (2020). *Estrés ocupacional y satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Regional de Huacho, 2019-2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3935>

Liza Neciosup, J. J. (2020). *Estrés Laboral y Clima Organizacional en los Colaboradores de la Empresa Buen Vivir SAC 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/7106>

Mikkelsen Ramella, F. M. (2009). *Satisfacción con la vida y estrategias de afrontamiento en un grupo de adolescentes universitarios de Lima* (Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología con mención en Psicología Clínica).

Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/416>

Morales Morales, P. E. (2020). *El estrés laboral en los empleados de una empresa comercial de Quito (Bachelor's thesis, Quito: UCE)*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20949>

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo - Un reto colectivo*.

Turín. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---

protrav/afework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Paladines Coello, A. A. (2020). *Perfil del estrés laboral y sus factores demográficos en el personal que labora en Didáctica Unidad Renal de la ciudad de Loja, 2018* (Master's thesis, Universidad del Azuay). [Tesis de Maestría, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10135/1/15765.pdf>

Palomar, L. J. (2004) *Pobreza, recursos psicológicos y bienestar subjetivo*. Ponencia presentada en el XI Congreso Iberoamericano de Psicología, Lima, Perú.

Recuperado de:

http://www.academia.edu/25725301/Satisfacci%C3%B3n_con_la_Vida_y_Afectividad

Papalia, D. (1997) “*Desarrollo humano*” .*Con nuevas aportaciones para Iberoamérica*.

Primera edición Editorial Interamericana .McGraw-Hill. 1997. Páginas: 37-38-

366-404.

Recuperado de: <http://salud.mendoza.gov.ar/wp->

Sabando, R. A. D., Rodríguez, R. G., & Romero, A. D. T. (2020). El Estrés familiar y el desempeño laboral de la secretaria. *Revista Científica Sinapsis*, 1(16).

<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9632/1/15265.pdf>

Supo Condori, J. (2015). Seminarios de Investigación Científica.

<http://seminariosdeinvestigacion.com/sinopsis>.

Undurraga, C. & Avendaño, C.(1997) *Dimensión psicológica de la pobreza*. Publicado por Psykhe.1997;6(1):57-63. Recuperado de:

<http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/viewFile/103/102>

Vázquez, C. (2009). *La ciencia del bienestar psicológico*. En *La ciencia del bienestar. Fundamentos de una psicología positiva* (pp.13-46). Madrid: Alianza Editorial.

Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=556800>

Veenhoven, R (1994) *Intervención Psicosocial, estudio de la satisfacción con la vida*,

[vol.well-being-the-multifaceted-na-4WLS%20Scores.pdf](#)

Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AvKRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=+Vidal+Lacosta,+V%C3%ADctor+El+estr%C3%A9s+laboral:+an%C3%A1lisis+y+prevenci%C3%B3n&ots=xVaoWEUDzN&sig=IW5D3qJ--6fkn9cXd5Bvi1whEH8#v=onepage&q=Vidal%20Lacosta%2C%20V%C3%ADctor%20El%20estr%C3%A9s%20laboral%3A%20an%C3%A1lisis%20y%20prevenci%C3%B3n&f=false>

Yupanqui Sierra, R. (2018). *Estrés laboral y desempeño docente en las instituciones educativas públicas del Distrito de Larcay – Sucre. Ayacucho, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20993/yupanqui_sr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Apéndice 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año								Año							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.										X	X					
12	Reacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Apéndice 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	30	15.00
• Fotocopias	0.30	30	9.00
• Empastado	2.50	4	10.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	15.00	1	15.00
• Lapiceros	1.00	4	4.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			153.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	-	-	-
Sub total			-
Total de presupuesto desembolsable			153.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de Datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			805.00

Apéndice 3. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO

FCS - COMUNICACIÓN FAMILIAR

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de cómo son las familias, por lo que usted encontrará cinco posibilidades de respuesta para cada pregunta.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Le pediremos leer con detenimiento cada una de las proposiciones y contestar a ellas sinceramente, recuerde que no hay respuestas buenas ni malas. Marque con un aspa (X) la alternativa **QUE SEGÚN USTED REFLEJA CÓMO VIVE O DESCRIBE MEJOR A SU FAMILIA.**

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Los miembros de la familia están satisfechos con la forma en que nos comunicamos.					
2	Los miembros de la familia son muy buenos escuchando.					
3	Los miembros de la familia nos expresamos afecto entre nosotros.					
4	Los miembros de la familia son capaces de preguntarse entre ellos lo que quieren.					
5	Los miembros de la familia pueden discutir calmadamente sus problemas.					
6	Los miembros de la familia discuten sus ideas y creencias entre nosotros.					
7	Cuando los miembros de la familia se preguntan algo, reciben respuestas honestas.					
8	Los miembros de la familia tratan de comprender lo sentimientos de los otros miembros.					
9	Los miembros de la familia cuando están enojados rara vez se dicen cosas negativas					
10	Los miembros de la familia expresan sus verdaderos sentimientos					

P máx=50

P. Min.=10

¡Gracias por su colaboración!

Comunicación familiar

<i>PD</i>	<i>Categoría</i>
<i>40-50</i>	<i>Buena</i>
<i>21-39</i>	<i>Regular</i>
<i>10-20</i>	<i>Mala</i>

Apéndice 4. Instrumento de recolección

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS POR IVANCEVICH & MATTESON.

NOMBRES Y APELLIDOS: _____
 UNIDAD ORGANICA: _____ EDAD: _____ GENERO: (M) (F)
 TIEMPO PROMEDIO DE TRABAJO: _____ TIEMPO EN EL CARGO ACTUAL: _____
 AREA / SERVICIO EN EL QUE LABORA: _____ CARGO: _____ FECHA: ___/___/___

INSTRUCCIONES: El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítems indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones están representadas de la siguiente manera:

Nº	Condición
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Nº de ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							

15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.								
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.								
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.								

GRACIAS POR SU COLABORACION

Apéndice 5. Protocolo



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (CIENCIAS MÉDICAS Y DE LA SALUD)

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación en Salud se titula: _____
_____ y es dirigido por _____,
investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará ____ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____
_____. Si desea, también podrá escribir al correo _____
para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Apéndice 6. Solicitud



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
FORMATO DE APLICACION DE INSTRUMENTOS
PARA RECOJO DE DATOS DE INVESTIGACIÓN

Chimbote, 12 de octubre del 2021

Señor:

Dr. Jesús Huayne Díaz

Director de la EPSS DEL PILAR

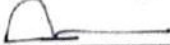
Presente.-

La formación integral del estudiante de psicología implica el desarrollo de trabajos de investigación para la obtención del grado académico y título profesional.

La estudiante **RAMIREZ VILLAGARAY GLADYS VILMA** con código de estudiante **3123181580** de la filial Ayacucho, se encuentra realizando la investigación de su proyecto titulado **“COHESIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE SALUD DE UN CENTRO CLÍNICO - AYACUCHO-2021.”**, motivo por el cual se solicita a su persona brindar las facilidades del caso para aplicar el instrumento de recojo de información del 18 de octubre al 30 de octubre del presente, en la institución que Ud dirige.

A la espera de la atención a la presente y el permiso correspondiente quedo de Usted.

Atentamente,


Mgtr. WILLY VALLE SALVATHERRA
DIRECTOR

EPSS DEL PILAR	
RECIBIDO	
Fecha: 23/10/21	Folios: 01
Hora: 11:49 am	Firma: 

WVS/cmg
C.c. Archivo.

3.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivo	Variable	Hipótesis	Definición Conceptual	Definición operacional	Metodología
¿Cuál es la relación entre la Comunicación Familiar y el Estrés laboral en el personal de un Centro Clínico - Ayacucho, 2021.	<p>Objetivo General. Determinar la relación entre la Comunicación Familiar y el Estrés laboral en el personal de un Centro Clínico - Ayacucho, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos. Determinar el tipo de comunicación Familiar en el personal de un Centro Clínico - Ayacucho, 2021? Determinar el nivel de Estrés laboral en el personal de un Centro Clínico - Ayacucho, 2021 Dicotomización de la Comunicación Familiar y Estrés Laboral en Personal de Salud de un Centro Clínico – Ayacucho – 2021. Relación de la Comunicación Familiar y Escala de Estrés Laboral en Personal de Salud de un Centro Clínico – Ayacucho – 2021.</p>	Estrés Laboral	<p>Ho= No existe relación entre la comunicación Familiar y el Estrés laboral en el personal de un Centro Clínico - Ayacucho, 2021</p> <p>Ha= Existe relación entre la Comunicación Familiar y el Estrés laboral en el personal de un Centro Clínico - Ayacucho, 2021</p>	<p>El estrés laboral es el estado físico y psíquico que se produce por la falta de acondicionamiento del trabajador ante las exigencias propias del trabajo, lo cual origina la sensación de amenaza y conlleva a que se produzcan alteraciones orgánicas y anímicas. (MINTRA, 2014).</p>	<p>Respuesta a la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS Ivancevich & Matteson (1989)</p>	<p>Tipo: Observacional, prospectivo, transversal, Analítico.</p> <p>Nivel. Relacional</p> <p>Diseño: epidemiológico, Analítico e incidencia.</p> <p>Población: 60 Trabajadores</p> <p>Muestra: No Probabilístico</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>_ Técnicas: Psicometría</p> <p>Instrumento: Respuesta a la Escala de Comunicación familiar (ECF) Barnes y Olson (2010).y Escala de Estrés Laboral OIT – OMS</p>

**Comunicación
Familiar**

Olson (1983) en Barrientos, Luque, Montero, Montero, Sepulveda, Villa y Yunez, s.f) que la comunicación familiar actúa como un medio que permite a las familias que permite expresar los niveles de Cohesión y Adaptación, en este sentido para Olson, la comunicación se puede dividir en Positiva y negativa, dependiendo del tipo de comunicación influirá efectivamente o contrariamente en la Comunicación y la adaptabilidad de la familia.

Respuesta a Ivancevich & Matteson la Escala de (1989) Comunicación familiar (ECF) Barnes y Olson (2010).