



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**SATISFACCIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA
HUANTA, AYACUCHO 2021**

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

**AUTORA
DE LA CRUZ OCHOA, YENIFER WENDI
ORCID: 0000-0003-0273-9215**

**ASESOR
MORALES LOPEZ, LUIS HESNEIDE
ORCID: 0000-0003-0957-2577**

**CHIMBOTE - PERÚ
2023**



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

ACTA N° 0178-121-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **18:40** horas del día **17** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **PSICOLOGÍA**, conformado por:

VELASQUEZ TEMOCHE SUSANA CAROLINA Presidente
ABAD NUÑEZ CELIA MARGARITA Miembro
GARCIA GARCIA TERESA DEL PILAR Miembro
Dr. MORALES LOPEZ LUIS HESNEIDE Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **SATISFACCIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA HUANTA, AYACUCHO 2021**

Presentada Por :
(3123181596) **DE LA CRUZ OCHOA YENIFER WENDI**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Psicología**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

VELASQUEZ TEMOCHE SUSANA CAROLINA
Presidente

ABAD NUÑEZ CELIA MARGARITA
Miembro

GARCIA GARCIA TERESA DEL PILAR
Miembro

Dr. MORALES LOPEZ LUIS HESNEIDE
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: SATISFACCIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA HUANTA, AYACUCHO 2021 Del (de la) estudiante DE LA CRUZ OCHOA YENIFER WENDI, asesorado por MORALES LOPEZ LUIS HESNEIDE se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 19 de Enero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Jurado

Dra. Velásquez Temoche Susana Carolina

ORCID: 0000-0003-3061-812X

Presidente

Dra. Abad Nuñez Celia Margarita

ORCID: 0000-0002-8605-7344

Miembro

Dra. García García Teresa Del Pilar

ORCID: 0000-0002-9701-7006

Miembro

Morales López Luis Hesneide

ORCID: 0000-0003-0957-2577

Asesor

Hoja de agradecimiento

A mi alma mater, la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, institución que me ha formado profesionalmente y brinda la oportunidad de seguir superándome.

Mi reconocimiento al Mgtr. Morales López Luis Hesneide por su incondicional apoyo, comprensión, tiempo y orientación para la realización y culminación de la presente investigación.

Dedicatoria

A mis padres y a los futuros colegas por todo el amor, la confianza y la comprensión que me brindan. Ustedes me motivan a ser mejor cada día en cada aspecto de mi vida. Gracias por ser mi soporte y nunca soltar mi mano, los amo.

Índice General

Jurado	iii
Hoja de agradecimiento	iv
Índice General	vi
Lista de Tablas	viii
Resumen	ix
Abstracts	x
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	4
2.1. Antecedentes	4
2.2. Bases teóricas	9
III. METODOLOGIA	18
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación	18
3.2. Población y muestra	18
3.3. Variables. Definición y operacionalización	21
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información	22
3.5. Método de análisis	22
3.6. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25

DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXO	37
Anexo 01 Matriz de consistencia	37
Anexo 02 Instrumento de recolección de información	38
Anexo 03 Validez del instrumento	40
Anexo 04 Confiabilidad del instrumento	40
Anexo 05 Formato de Consentimiento informado	42
Anexo 06 Documento de aprobación para la recolección de la información	43
Anexo 07 Evidencias de ejecución	44

Lista de Tablas

Tabla 1	21
Tabla 2	25
Tabla 3	25
Tabla 4	27
Tabla 5	27
Tabla 6	37

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021. La muestra fue de 55 trabajadores quienes fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el recojo de la información se aplicó la Escala de Satisfacción Familiar (FSS) D. Olson & M. Wilson (1982) y Escala de Estrés Laboral de la OIT –OMS de Ivancevich y Matteson (1989). Como resultado de las variables de estudio se obtiene que, no existe relación significativa entre satisfacción familiar y el estrés laboral en los trabajadores, teniendo en cuenta que el valor de $P= 0,225$ es superior a (5%). Finalmente, el 56% presentan satisfacción familiar medio y el 60% presenta estrés laboral de nivel intermedio.

Palabras clave: estrés, familiar, laboral, satisfacción.

Abstracts

The objective of this study was to determine the relationship between family satisfaction and work stress in workers of the Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021. This research, in which a sample of 55 workers participated, who were selected through a non-probabilistic sampling for convenience. For the collection of information, the Family Satisfaction Scale (FSS) was applied with authors D. Olson & M. Wilson (1982) and the OIT-WHO Work stress scale by ivancevih & matteson (1989). As a result of the study variables, it was found that there is no significant relationship between family satisfaction and work stress in workers, taking into account that the value of $P = 0.225$ is greater than (5%). Finally, 56% present medium family satisfaction and 60% present intermediate level work stress.

Keywords: stress, family, work, satisfaction.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional la Organización México Social (2020) refiere que más de 63,104 denuncias en el contexto familiar, así mismo la organización indica que hubo un 20.7 % más respecto al último periodo, poniendo, así como la cifra más relevante en los últimos años. Teniendo como fundamento las bases estadísticas del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública SESNSP, México social señala que, si las cifras siguen en incremento, implicaría que a finales del año se llegara a un total de 288, 737 denuncias, esto debido a situaciones producidas por el confinamiento a nivel mundial y hechos estresantes frente al sistema económico familiar (Jorge, 2020).

El examen Periódico Universal – EPU (2022) informa que los derechos humanos, alerta al Perú debido a que no acata normas ante las Naciones Unidas en beneficio de los niños, niñas y adolescentes dentro del ambiente familiar. El colectivo EPU advierte al estado peruano a tomar las medidas correspondientes debido a que se registraron 8 057 casos de diferentes tipos de violencia dentro de la familia siendo un 94.9 % víctimas femeninas y el 69.5% menores de edad que oscilan entre los 0 a 17 años (Children, 2022).

En los estudios de los países de Latinoamérica en el 2013, la disfuncionalidad familiar fue con un 31% en Costa Rica, Brasil con 27 %, Colombia 59% y el Perú con un 35%. Esto evidencia que el tercio de los jóvenes y adolescentes presentan disfuncionalidad, lo cual carecen de un buen clima familiar afectando al desarrollo del menor y una de las causas son los riesgos que los hijos adquieran, problemas emocionales (Ramos, 2018).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2018) Informa que, en el Perú, un 63,2 % de las mujeres de 15 a 49 años de edad fueron o son víctimas de violencia familiar por parte de su conyugue. En cuanto a tipo de violencia ejecutada contra la mujer las

bases estadísticas refieren que el 30,7% sufrió violencia física, así mismo el 58,9% violencia psicológica y por último en violencia sexual tiene un promedio de 6.8% (INEI, 2018).

La Organización Internacional del Trabajo afirma que el estrés es la pandemia del siglo XXI ya que es una de las aflicciones más frecuente de la vida cotidiana moderna, se considera que el estrés laboral afecta de forma negativa a la salud tanto psicológica como fisiológica ya que de acuerdo al nivel de estrés que posee el trabajador su organismo llega a reaccionar con la participación de diversos mecanismo de defensa para poder enfrentar la situación que se percibe amenazante o de demanda incrementada, por ejemplo el estrés crónico tiene como consecuencia a tener un trastornos de ansiedad que es una reacción normal frente a diferentes situaciones de la vida cotidiana, pero cuando eso se presenta los estresores de manera crónica o excesiva puede llegar a tener causas como adquirir una enfermedad crónica o algún trastorno llegando alterar la vida de los trabajadores puede alterarse. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Por ello surge el siguiente enunciado ¿Existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021?

En consecuencia, se propuso el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021. Objetivos específicos. Identificar los niveles de satisfacción familiar en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021. Identificar los niveles de estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.

La presente investigación fue elegida con el fin de identificar el nivel de satisfacción familiar y el estrés laboral de cómo afecta a todos los trabajadores. Es por ello que la

investigación brindará conocimientos sobre la entidad estudiada y esto podrá beneficiar a los nuevos investigadores como fuente de información.

A nivel social la presente investigación servirá de gran a porte a los pobladores de dicha localidad, puesto que permitirá el conocimiento de la satisfacción familiar y estrés laboral, será también de beneficio para las familias y de esta manera estos puedan hacer frente a las consecuencias a lo largo de su vida.

A nivel metodológico el desarrollo de la investigación permitió trabajarlo a través de las encuestas estandarizadas, de la misma manera obtener resultados estadísticos lo óptimo posible, estos se utilizarán para hacer frente con métodos y estrategias de afrontamiento.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedente Internacionales

Pérez (2017) en su investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción marital en mujeres en relación de pareja unida que asisten a los Servicios Legales Integrales Municipales, La Paz. La metodología fue de tipo correlacional, de diseño no experimental - transversal, de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 90 mujeres que se encuentren en el periodo de gestación. Los instrumentos utilizados fueron: La Escala de Estrategias de Manejo de Estrés laboral e Inventario Multifacético de Satisfacción Marital y se concluyó que: A mayor ajuste marital menor presencia de estrés laboral o a mayor estrés laboral menor ajuste marital. De acuerdo a los resultados también vemos que se cumple este hecho al existir una correlación inversa entre satisfacción general y presencia de estrés laboral.

Quispe (2018) su investigación tuvo la finalidad de, determinar el grado de relación entre estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal del Programa de Formación Complementaria del Sistema Educativo Plurinacional de la Escuela Superior de Formación de Maestros “Simón Bolívar” La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental de tipo transversal. La técnica que uso es la observación y el cuestionario, los instrumentos fueron: CAE - Cuestionario de Afrontamiento y la Escala de evaluación del estrés EEE 2- RC (ADULTOS). Obtuvo como resultado que la experiencia del estrés es una construcción de la naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento en que los individuos movilizan tantos factores personales como situacionales para evaluar el potencial amenazante de eventos y circunstancias. De esta manera, cuando el sujeto siente que

no dispone de los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológico.

Luna (2017) en su investigación tuvo como objetivo, establecer la relación entre el estrés laboral y el nivel de autoestima que presentan los cajeros y cajeras de la Regional El Alto de Banco Solidario S.A. El estudio fue de tipo descriptivo – correlacional. La población estuvo compuesta por 22 agencias, 36 puntos de atención al cliente que comprende a 130 personas, se aplicó la Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR) y el Maslach Burnout Inventory (MBI). Se determinó que el nivel de autoestima con el nivel de agotamiento emocional no tiene relación siendo que la opinión emocional que los cajeros tienen de sí mismos no se ve influida por las implicaciones de un trabajo excesivo. En la segunda dimensión el nivel de autoestima con el nivel de despersonalización no tiene relación, es decir que la autoestima como sentimiento valorativo de autoprotección y de desarrollo personal no está relacionado con la indiferencia y actitudes distantes respecto a los objetivos y utilidad que pueda percibir el cajero de su trabajo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Rivera (2021) en su investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el estrés laboral y funcionalidad familiar en trabajadores administrativos de tres compañías del sector de la construcción en Lima, Perú. El estudio fue de tipo descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por 149 trabajadores del área administrativo. Para el recojo de datos se aplicó los instrumentos de Escala de Estrés Laboral (OIT-OMS) y Apgar Familiar. Los resultados indicaron que no hay correlación entre estrés laboral y funcionalidad familiar, pero si hay relación entre algunas de las dimensiones de ambas variables en los trabajadores.

Se encontró que la dimensión con mayor relevancia para los resultados en estrés laboral es territorio organizacional y las dimensiones con mayor relevancia para funcionalidad familiar son gradientes del recurso personal y adaptación. La muestra presentó un nivel bajo de estrés con 69.8%, función familiar buena con 49.7% y disfunción familiar leve con 32.9%.

Finalmente se encuentran en la muestra correlaciones entre la variable funcionalidad familiar con el factor sociodemográfico de la edad y entre algunas dimensiones de la variable estrés laboral con el factor sociodemográfico del grado de instrucción.

Dávila (2020) en su investigación tuvo como objetivo, relacionar el estrés familiar con el desempeño laboral en los secretarios de la cooperativa 15 de abril de la ciudad de Portoviejo, estudio fue de tipo cualitativo, descriptivo, se aplicó la técnica de encuesta para recopilar la información. También se realizó la búsqueda y selección del sustento teórico sobre las variables, para hacer una revisión más profunda y comprender como influye el desempeño laboral en la entidad. Se analizó y se determinó que el estrés afecta a los secretarios.

Kcana y Pablo (2019) en su investigación tuvieron como objetivo, determinar la relación que existe entre la Funcionalidad y Satisfacción familiar de la Asociación Pampa Limay- Pachacamac, Lima 2018. La metodología fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Se trabajó con una población de 220 personas que estuvieron distribuidos en familias y que pertenecían a la asociación. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos aplicados fueron: La Escala de cohesión y flexibilidad FACES IV). Los resultados obtenidos, destacó el nivel alto, seguido de muy alto, moderada y bajo. 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.

Relacionado a la satisfacción familiar, el nivel es bajo, seguida de muy bajo, moderado, alto y muy alto respectivamente.

2.1.3. Antecedentes Locales o regionales

Leyva y Soto (2018) en su investigación tuvieron como objetivo, determinar cómo el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. El estudio fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo y de un diseño no experimental. tuvo como población informante a 63 colaboradores. Se concluyó que el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores. Así lo demostró 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, las deficiencias en el ambiente físico influyen de manera indirecta en el cumplimiento de las actividades del colaborador.

Cruz (2020) en su investigación tuvo como objetivo, 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 colaboradores, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple el cual estuvo compuesto por 56 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Satisfacción Familiar (FSS) e Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Se concluyó que el mayor porcentaje tiene nivel medio en satisfacción familiar y estrés laboral con un 67.9% equivalente a 38 empleados. Por lo que se determina que existe relación directa entre las variables satisfacción familiar y estrés laboral.

Pérez (2021) en su investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el Funcionamiento Familiar y estrés laboral en Trabajadores de la Municipalidad de San Miguel – Ayacucho – 2021. El estudio fue de tipo observacional, prospectivo, analítico, transversal y basado en el proceso estadístico del análisis de datos, de nivel relacional y diseño epidemiológico, de análisis bivariado, tuvo de población a 80 colaboradores y un muestreo no probabilístico de 59 participantes. Para la recolección de datos se utilizó la Escala de Cohesión y Adaptabilidad (Olson, Portener y Lavee,1985) y la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS Ivancevich & Matteson (1989). El principal resultado del estudio fue el análisis inferencial del funcionamiento familiar y el estrés laboral, se utilizó el estadístico del chi cuadrado de independencia en resultado de esta relación fue P- valor de $\alpha = .420$ se concluyó que, no existe relación entre el funcionamiento familiar y el estrés laboral, respecto a los resultados descriptivos se pudo identificar referente al funcionamiento familiar se determinó que el 61% tiene un tipo de rango medio y el nivel de estrés laboral reportado del nivel bajo con un 98.3% de estrés, respecto a la cohesión, se identificó que el tipo desligada en un (61%), respecto a la adaptabilidad familiar se determinó el tipo caótico (76.3%).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción familiar.

Alfonso et al., (2017) refiere que la satisfacción familiar es el resultado de un juego de interacciones que se van dando dentro de un plano familiar, ya que al establecer una forma adecuada de esta se pueden encontrar el desarrollo de la satisfacción familiar, de esta manera se extinguen los conflictos y problemas familiares, una adecuada comunicación entre los integrantes de la familia, la familia es el centro de desarrollo del infante, donde debe recibir

enseñanza en base a las costumbres y conocimientos previos a la crianza del hijo de modo que la satisfacción familiar es el

Villarreal et al., (2017) refiere que la satisfacción familiar es el producto del desarrollo de la adaptabilidad, la cohesión y la adecuada comunicación que existe entre los miembros de la familia, los cuales se encuentran preparados para el enfrentamiento ante las diferentes situaciones de conflicto, la comprensión entre sí, con ellos un adecuado manejo de la comunicación, que viene a ser la base para el desarrollo del grado de la satisfacción familiar es un buen predictor de un adecuado funcionamiento familiar y un estilo o tipo funcional

Así mismo Pérez (2017) define a la familia como el constructo social de la sociedad, considerada la mínima unidad del estado, lo cual quiere decir que es un sistema abierto y predispuesto a los cambios, tiene funciones como la de expresarse con libertad ante sus miembros, a través del desarrollo de la comunicación, por ello la satisfacción familiar le corresponde a cada integrante, donde se desenvuelven ante cualquier situación de complejidad.

2.2.1.1. Teoría de satisfacción familiar.

Tustón (2016) considera la satisfacción familiar como una respuesta subjetiva hacia las vivencias previas con los integrantes de la misma, es un proceso fenomenológico donde los integrantes de la familia lo pueden sentir y valorar en relación con la comunicación, por ello desde el punto de vista humanista menciona que aquel que se encuentra satisfecho en todo los aspecto, pueden también satisfacer mayores necesidades psicológicas y sociales en su ambiente, por ello las personas suelen poner mayor énfasis en sus actividades generales.

Para Olson et al. (1979) la satisfacción familiar es una interacción entre los vínculos de afección y el desarrollo de las 3 dimensiones: la cohesión, la adaptabilidad y la

comunicación dentro del ambiente. Ya que estas suelen ser capaces de cambiar la estructura de su familia frente a alguna situación conflictiva, los cuales aportan a la mejora y estabilidad, sin embargo, lo más importante es la comunicación, esta se debe dar en base a una escucha activa y asertiva dentro del seno familiar.

2.2.1.2. Características de satisfacción familiar.

Tustón (2016) considera que aquellas familias que viven y coexisten en un ambiente donde se da una satisfacción familiar vienen a caracterizarse por:

- Un adecuado desenvolvimiento en el ámbito laboral, familiar, académico, con su contexto en general.
- Adecuado desarrollo de las habilidades sociales.
- Buena comunicación entre padres e hijos y hermanos, del mismo modo el desarrollo de la adaptabilidad y cohesión en la familia.
- La mejor forma de educación de los padres hacia los hijos, a través de valores, resolución de conflictos, etc.
- Adecuada conexión entre los miembros de la familia, con un buen fortalecimiento de lazos entre sí.

2.2.1.3. Importancia de satisfacción familiar

Villarreal et al. (2017) refiere que la importancia de la satisfacción familiar influye en diversos sentidos y aspectos de la vida humana:

- Participación en la dinámica familiar, de esta manera la familia mantiene una relación estrecha.
- Los hijos y padres suelen tener éxito en sus logros y objetivos.

- Es evidente el trato y el desenvolvimiento de estas personas ante un determinado contexto.
- Fortalece el lazo de los integrantes de la familia, logrando una adecuada comunicación.
- Los integrantes de la familia interactúan de forma positiva, buscando soluciones a los conflictos.
- Evitan trastornos psicológicos y problemas en nivel anímico y psicológico de los integrantes.
- Mejoran el desenvolvimiento de las actividades laborales, educativas, etc.

2.2.1. 4. Componentes de satisfacción familiar.

Según Villarreal et al. (2017) la satisfacción familiar está compuesta por:

2.2.1.4.1. La afectividad. Se presentan entre los padres e hijos y hermanos.

2.2.1.4.2. La comunicación. Es importante para el desarrollo adecuado de los problemas o para el establecimiento de acuerdos.

2.2.1.4.3. Apoyo. Es primordial para el adecuado funcionamiento y satisfacción por parte de la familia.

2.2.1.4. 4. La adaptabilidad. En el que se logran desarrollar y fortalecer como familia dentro de las diversas situaciones cambiantes que van apareciendo en el ciclo de vida familiar.

2.2.1.4.5. La autonomía. Donde cada miembro es consciente de las actividades que debe realizar.

2.2.2. Estrés laboral.

Sánchez (2015) menciona que el estrés laboral es un desequilibrio entre las demandas de las personas y la capacidad que estas acatan con respuesta, por ello los sentidos

psicosociales son los principales estresores, por lo que diversos estudios mencionan que los agentes que deterioran la salud de los colaboradores suelen dar las sobrecargas laborales, puesto que los trabajadores en ocasiones suelen llegar a las metas impuestas por sus empleadores, que estos premian y refuerzan con ciertos bonos, pero esto termina estresándolos aún más.

Becerra (2020) define que el estrés laboral se ha considerado como una experiencia subjetiva de una persona, el cual es producida por la percepción donde existen mayores demandas excesivas o amenazas difíciles de controlar, este puede tener consecuencias negativas, a la vez refiere que el análisis de los estresores son importantes para poder ser prevenidos y controlarlos antes de que puedan afectar a los colaboradores de una empresa, el estrés al mismo tiempo genera diversas consecuencias alterando el estado de ánimo, las capacidades, en el ámbito familiar, etc.

Ivazeta, (2019) afirma que el estrés se evidencia a través de las reacciones físicas y psicológicas ante distintas situaciones estresantes tales como la sobrecarga laboral, la excesiva exigencia por parte de los jefes hacia los colaboradores, este puede influir de manera notoria en la satisfacción laboral, creatividad y la productividad del individuo, dichos cambios generan diversas alteraciones fisiológicas como psicológicas y físicas en el trabajador, ya que su desempeño puede llegar a un tope mínimo, poca producción, llevándolo a un mayor desenvolvimiento y disminución de su eficiencia y eficacia, trayendo consecuencias a nivel de la vida familiar, laboral y amical.

2.2.2.1. Teorías de estrés laboral. Lima et al. (2017), menciona: La teoría del contrato psicológico es aquel que puede contribuir con un análisis más contextualizado al estrés, puesto que se centra en la transición entre el empleador y un empleado o grupo de colaboradores, este contrato comienza con la formulación de un número de ofertas sobre la conducta y actitudes del trabajo, que generan expectativas en la otra parte, durante el desarrollo de la relación, los ofrecimientos pueden cumplirse o no. Si la oferta está hecha por un lado se cumple, satisfaciendo las expectativas de la contra parte. Si una oferta no se llegó a concretizar, pero el agente la lleva a cabo, se puede producir una sorpresa positiva, estimulando sentimientos y evaluaciones positivas.

Maslach y Jackson, en 1974 adquieren la carta formal de existencia, del síndrome de burnout, referido como un tipo de estrés, el cual consiste en un estado de agotamiento físico, mental y emocional ocasionado por el cansancio psíquico o estrés que surge de la relación con otras personas en un dificultoso clima laboral, este síndrome se genera de manera progresiva hasta desembocar en un estado de incapacidad para con el trabajo normal, comúnmente suele aparecer en las personas que trabajan con terceros, por ejemplo los trabajadores de salud, los docentes, etc. Trayendo consigo consecuencias desadaptativas poniendo al colaborador en diferentes riesgos, alterando su ámbito familiar y contexto en general.

2.2.2.2. Causas de estrés laboral. Ivazeta (2019) El estrés laboral se da a causa de:

- Exigencias laborales, presiones o dificultades que no pueden ser controlados por el trabajador.
- La falta de organización en el centro de labores, el puesto a cargo y la manera en cómo son gestionadas.

- Las relaciones problemáticas y la mala comunicación dentro del centro de labores, entre el jefe y los compañeros de trabajo.
- El exceso de responsabilidades, cargos y presión en el trabajo por parte del empleador.
- El exceso o carencia del centro de labores, así como encargar a un solo colaborador con cargos y/o funciones.
- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral, familiar y la falta de apoyo dentro de la familia.

2.2.2.3. Características de estrés laboral. Osorio y Cárdenas (2017), el estrés laboral viene a ser la reacción natural de la sobre carga laboral, estas se caracterizan por:

- Sentimiento o sensación de agotamiento o debilidad, sobre todo en el centro de labores.
- Aislamiento del trabajo, sentimientos y sensaciones negativas que tengan relación a su función.
- Bajo rendimiento, poca eficacia y aptitud para realizar sus actividades laborales.
- Emocionalmente se exponen a la ansiedad, miedo, irritabilidad y confusión.
- Presentan dificultad en el habla, cambia su trato hacia los demás, presentan excesiva autocrítica y se encuentran insatisfechos con sus actividades realizadas.
- Aparecen el consumo de sustancia como el alcohol, el cigarrillo, tabaco, entre otros consumos.
 - Se presentan cambios físicos, así como los músculos contraídos, los dolores frecuentes de cabeza, problemas de espalda, cuello, malestar general.

2.2.2.4. Consecuencias de estrés laboral. El estrés laboral trae consigo diversas consecuencias tanto en el centro de labores como en la familia, el deterioro o cansancio cognitivo, dificultades para la concentración, aparición de la ansiedad y/o depresión, dificultad en la toma de decisiones, trastornos para conciliar el sueño, trastornos sexuales como la disfunción eréctil, eyaculación precoz y disminución del apetito sexual, aparición del síndrome de burnout, entre otras consecuencias (Osorio y Cárdenas, 2017).

2.2.2.6. Dimensiones de estrés laboral. Osorio y Cárdenas (2017), el estrés laboral presenta 3 dimensiones:

2.2.2.6.1. Cansancio emocional. Viene a ser el agotamiento emocional, el cual se encarga de la parálisis emocional, por lo que estas personas manifiestan “cansancio físico y mental, sentimiento de pesadez producto del insomnio, irritabilidad, falta de motivación y distanciamiento afectivo.

2.2.2.6.2. Despersonalización. Viene a ser la alteración de la percepción o de la experiencia de uno mismo, donde los procesos mentales y el cuerpo se siente separados, estas personas “sienten como si el mundo hubiera entrado en un profundo cambio, es menos real, carente de algún significado.

2.2.2.6.3. Realización personal. Hace referencia a un cumplimiento o llevar a cabo el objetivo personal, la plenitud de las capacidades como personas eficientes y eficaces.

2.3. Hipótesis

Ho: No existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.

H1: Existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes nombran también el tipo como enfoque cuantitativo porque los datos se obtienen a través de cuestionarios, censos, pruebas estandarizadas, etc. con base en la medición numérica y el análisis estadístico; es decir los resultados se demuestran a través de la ciencia de la estadística.

Es de nivel correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que el nivel se determina como alcance correlacional porque “Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”.

Diseño no experimental, debido a que el investigador no manipula alguna (s) variable (s) para alterar los hechos en su propia naturaleza; es decir, no existe intervención por parte del investigador para alterar alguna variable de estudio Hernández et al. (2014). También, define que la investigación es de diseño transversal, porque “recolectan datos en una sola ocasión”.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Jiménez (2011) explica que la población es la referencia que se toma como punto de partida para describir todas las posibles observaciones de una variable específica o de todas las unidades de análisis sobre las que se puede realizar observaciones o mediciones.

La población fue conformada por 60 trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.

3.2.2. Muestra

Según Tamayo (2012) refiere que “es un subconjunto de la población”, la cual es seleccionada para indagar el cómo es su particularidad o característica de la población en general, considerando que sea distintiva y que refleje sus características.

La muestra se consideró a 55 trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021. Mediante la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia con los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión.

- Trabajadores contratados y nombrados.
- Trabajadores que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión.

- Trabajadores que no firmen el consentimiento informado.
- Trabajadores que no asistan regularmente por licencia o problemas de salud debidamente justificada.

3.3. Variables. Definición y operacionalización

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ASOCIACIÓN	DIMENSIONES / INDICADORES	VALORES FINALES	TIPO DE VARIABLE
Satisfacción familiar	Sin dimensiones	Bajo Medio alto	Categórica, nominal, politómica
VARIABLE DE SUPERVISIÓN	DIMENSIONES / INDICADORES	VALORES FINALES	TIPOS DE VARIABLE
Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Clima organizacional - Estructura organizacional - Territorio organizacional - Tecnología - Influencia del líder - Falta de cohesión - Respaldo del grupo 	Bajo Intermedio Alto	Categórica, ordinal, politómica

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información

3.4.1. Técnicas

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y psicometría.

Carrasco (2009) sostiene que “la técnica constituye conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica” (pág. 274).

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, estos test son realizados teniendo como objetivo unas variables o conductas específicas que se requiere que sean cuantificadas.

3.4.2. Instrumento

Para el procedimiento de recolección de datos se dio utilidad a los instrumentos Escala de Satisfacción Familiar (FSS) de D. Olson & M. Wilson (1982) y el instrumento de OIT – OMS de Ivancevich & Matteson

3.5. Método de análisis

- Aplicación de la estadística descriptiva

Los académicos Faraldo & Pateiro (2013) conciben que la estadística descriptiva proporciona un conjunto de métodos, técnicas numéricas, gráficas para describir y analizar un grupo de datos, con la finalidad de proporcionar información para la toma de decisiones.

- Contrastación de hipótesis

La contrastación de hipótesis de investigación es un protocolo que tiene como punto de partida la posible respuesta al problema de investigación que tiene el carácter de ser verdadera o falsa, pero no ambos valores de veritativos, en tanto que, la estadística tiene la finalidad de obtener información de los datos y analizar las evidencias para tomar una decisión (Monterrey & Gómez, 2007).

- Análisis de correlación

El análisis de correlación permite determinar el grado de variación conjunta que existe entre dos o más variables cruzadas dos a dos, en tanto que, una relación lineal positiva indica que los valores de las dos variables varían de forma parecida mostrando una correspondencia, asimismo, una relación lineal negativa indica que las puntuaciones o valores se comportan de forma inversa, es decir si una crece, la otra disminuye (Pardo Merino & Ruiz Díaz, 2015), por otro lado, en este proceso la prueba de hipótesis para la correlación es un instrumento para determinar la validez de la hipótesis de investigación, a través de estimar el p-valor asociado al estadígrafo de prueba, que permite tomar la decisión.

3.6. Aspectos éticos

La presente investigación se ajusta al código de ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2021), aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución en el que tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad. Los principios que rigen la actividad investigadora son.

- Protección a las personas.

Desde que se dio inicio la investigación se protegió la identidad de los trabajadores como también la de la entidad, y del mismo modo se respetó la diversidad, la privacidad y

los derechos de estos; todas las personas sujetas a la investigación participaron de manera voluntaria conociendo previamente todo el proceso de la investigación.

- Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. En este trabajo de investigación no se involucró el medio ambiente, plantas ni animales.
- Libre participación y derecho a estar informado. Todos los participantes estuvieron bien informados, conocieron todo el proceso de la investigación y participaron de manera voluntaria con una aceptación anticipada firmando el consentimiento informado
- Beneficencia no maleficencia. Se aseguró todo el bienestar de los participantes, no se causó ningún daño, no hubo efectos adversos, más solo beneficios.
- Justicia. Se trató a todos los trabajadores y las de la misma forma sin excluir, no se realizó ninguna práctica injusta, se otorgó equidad y justicia a todos los participantes
- Integridad científica. En la presente investigación se rigió la integridad en todo momento en evaluar y dar resultados según el estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Niveles de satisfacción familiar en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.

Satisfacción familiar	Fi	%
Bajo	20	36,4
Medio	31	56,4
Alto	4	5,5
Total	55	100,0

Nota. Del 100% equivale a 55 trabajadores del Banco de la Nación de las cuales el 56,4% constituida por 31 trabajadores corresponden al nivel medio.

Tabla 3

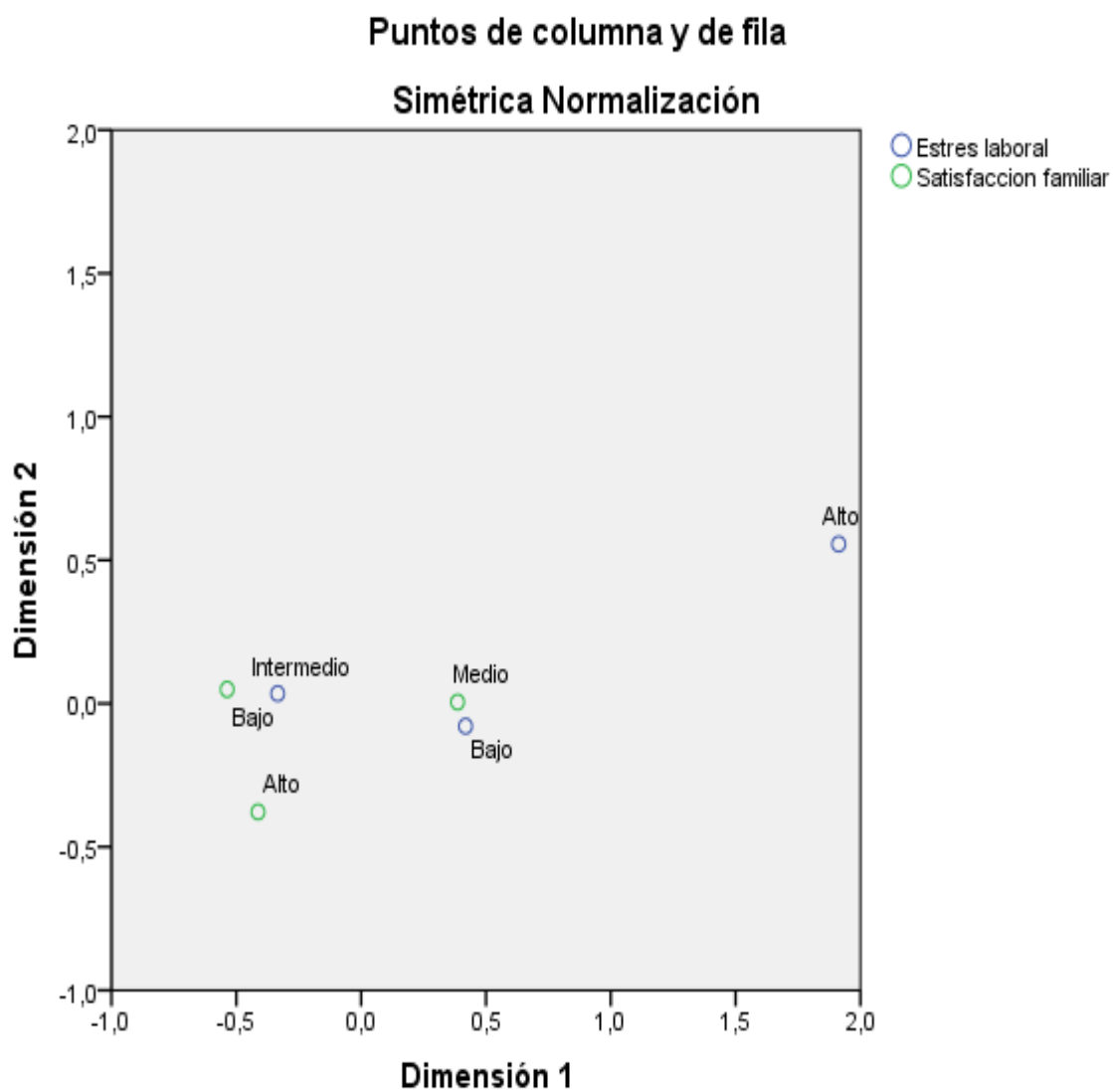
Estrés laboral	Fi	%
Bajo	21	38,2
Intermedio	33	60,0
Alto	1	1,8
Total	55	100,0

Niveles de estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.

Nota. Del 100 % equivale a 55 trabajadores del Banco de la Nación de las cuales el 60,0% constituida por 33 trabajadores corresponden al nivel intermedio.

Figura 1

Gráfico de puntos del análisis de correspondencia simple de satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.



Nota. De las variables estudiadas en el proceso de dicotomización se halló que los puntos próximos son el nivel medio de satisfacción familiar con el nivel bajo de estrés laboral.

Tabla 4

Satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021 (valores dicotomizadas).

		Estrés laboral dicotomizada		Total		
		Bajo	Otros			
Satisfacción familiar dicotomizada	Medio	Recuento	14	17	31	
		% del total	25,5%	30,9%	56,4%	
	Otros	Recuento	7	17	24	
		% del total	12,7%	30,9%	43,6%	
			Recuento	21	34	55
	Total		% del total	38,2%	61,8%	100,0%

Nota. De la población estudiada tanto para los de satisfacción familiar medio y otros niveles de estrés laboral es bajo.

Tabla 5

Ritual de la significancia estadística

El ritual de la significancia estadística

Hipótesis

Ho: No existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.

H1: Existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.

Nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 0,05 = 5\%$

Estadístico de prueba

Chi cuadrado de Independencia

Valor de P = 0,225 = 225%

Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error del 225% existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.

Toma de decisiones

No existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.

Nota: En la presente tabla para comprobar la hipótesis planteada, se utilizó la prueba del Chi-cuadrado de independencia, obteniéndose como p valor 0,225 % que está muy por encima del nivel de significancia del 5%, lo cual permitió la decisión de aceptar la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la

Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021; o también se podría decir que existe independencia entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021; o que existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,466 ^a	1	,225
Corrección por continuidad ^b	,867	1	,352
Razón de verosimilitudes	1,485	1	,223
Estadístico exacto de Fisher			
Asociación lineal por lineal	1,440	1	,230
N de casos válidos	55		

- a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 9.16.
 b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio de tesis denotan que no existe relación significativa entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho ($p>0.05$), lo que coincide con Pérez (2021) al no encontrar correlación significativa ($p>0.05$), entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad resultados que difieren con Cruz (2020) quien si logra encontrar asociación directa ($p<0.05$) en los trabajadores municipales lo cual indica que presentan nivel medio de satisfacción y al mismo tiempo presentan estrés. Las diferencias de los resultados mencionados se deben en el caso de los dos antecedentes son similares y contextos parecidos, al mismo tiempo están ubicadas en la sierra de región Ayacucho, quienes trabajan más de la hora establecida acatando los protocolos de bioseguridad en el contexto del Covi-19, que muchos de los trabajadores fueron afectados en lo económico, trabajo y salud mental lo que repercute al bienestar de la familia. A diferencia del estudio de Cruz (2020) el estudio fue en un contexto diámetro opuesto que la Municipalidad distrital de Jesús Nazareno, es decir promueven los programas preventivos promocionales, por tanto, las familias están satisfechos y disfrutan las actividades familia, también el agotamiento laboral no se evidencia como exceso.

Según los niveles de satisfacción familiar el 56,4% corresponden a 31 participantes quienes presentan un nivel medio, resultado que difiere con Cruz (2020), obtuvo el 68 % de satisfacción familiar medio en los trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Así mismo Pérez (2021) obtuvo el rango medio de satisfacción familiar con un 61% en los trabajadores de la municipalidad de San Miguel. Por lo contrario, Rivera (2021) muestra la función familiar buena con un 50%. Estos resultados se podrían explicar con Villarreal et al. (2017). Que la

satisfacción familiar es el producto del desarrollo de la adaptabilidad, la cohesión y la adecuada comunicación que existe entre los miembros de la familia, los cuales se encuentran preparados para el enfrentamiento ante las diferentes situaciones de conflicto, la comprensión entre sí, con ellos un adecuado manejo de la comunicación, que viene a ser la base para el desarrollo del grado de la satisfacción familiar es un buen predictor de un adecuado funcionamiento familiar y un estilo o tipo funcional. Por lo tanto, la institución debe implementar estrategias para el buen manejo de clima familiar lo que permitirá a todos los trabajadores a fortalecer el vínculo familiar lo que permitirá a reducir conflictos y problemas.

En los niveles del estrés laboral el 60% de participantes constituida por 33 trabajadores presentan nivel intermedio de estrés, resultados que se difieren con Cruz (2020) obtuvo el 68% presentan estrés y Rivera (2021) evidencio el 70% de bajo nivel de estrés. Estos resultados se logran explicar con Becerra (2020), el estrés laboral se ha considerado como una experiencia subjetiva de una persona, el cual es producida por la percepción donde existen mayores demandas excesivas o amenazas difíciles de controlar, los cuales puedan tener consecuencias negativas, menciona también que el análisis de los estresores es importante para poder ser prevenidos y controlarlos antes de que puedan afectar a los trabajadores o colaboradores de una empresa. Lo que se contrastó con Quispe (2018) quien refiere el estrés puede llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológicos. Además, vivenciado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral y con su vida en general. De lo comparado se ha demostrado que la mayoría de evaluados tienen nivel intermedio en estrés laboral, lo que permite afirmar que ante las sobrecargas laborales tienen capacidad de afrontarlas para contrarrestarlas, de manera que procuran brindar mejor servicio a los usuarios.

V. CONCLUSIONES

- Del objetivo general, se concluye no existe relación entre satisfacción familiar y el estrés laboral. Indicando que el nivel medio de satisfacción familiar es independiente del estrés laboral bajo en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.
- Del objetivo específico 1, se identificó que el mayor porcentaje de participantes tienen adecuada satisfacción familiar porque pueden afrontar adversidades, mejorando la comunicación, compartiendo mayor tiempo y en algunas ocasiones evitando discutir.
- Del objetivo específico dos, se ha demostrado que la mayoría de evaluados tienen nivel intermedio en estrés laboral, lo que permite afirmar que ante las sobrecargas laborales tienen capacidad de afrontarlas para contrarrestarlas, de manera que procuran brindar mejor servicio a los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

- Al gerente del Banco de la Nación, implemente en el plan de trabajo anual espacios que permitan dar descanso en tiempos cortos a diario, como forma de descanso para reducir el estrés laboral.
- A los trabajadores que busquen alternativas a fin de dosificar su carga laboral, asimismo, no trasladar los problemas del trabajo al hogar para no dañar la adecuada satisfacción familiar que conllevan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso, C., Valladares, A., Rodríguez, L., & Selín, M. (2017). Comunicación, cohesión y satisfacción familiar en adolescentes de la enseñanza secundaria y preuniversitaria. *MediSur2*, 15(3), 341–349. <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180051460009.pdf>
- Becerra, T. (2020). *Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con quintil 1 – cajamarca* [Universidad de Cajamarca]. [http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1388/Becerra%2C T. Y. %282020%29. Estres laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1388/Becerra%2C%20T.%20Y.%282020%29.%20Estres%20laboral%20y%20calidad%20de%20vida%20en%20tiempos%20de%20pandemia%20en%20docentes%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De la Cruz, J. (2020). *Satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga - Ayacucho, 2020* [Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Tesis para Título]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18455/SATISFACCION_FAMILIAR_ESTRES_LABORAL_TRABAJADORES_DE_LA_CRUZ_QUISPE_JENNI FER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.
- 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/>
- 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 Gioveth.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.
- Lima, J., Reis, L., & da Silva, R. (2017). Estrés y factores psicosociales en el trabajo de enfermeros intensivistas. *Enfermería Global*, 16(4), 80–96.
<https://www.redalyc.org/pdf/3658/365852824004.pdf>
- Loján, M. (2016). *Funcionalidad familiar asociada a depresión en los adolescentes del Colegio Nacional mixto 8 de Diciembre de la Parroquia San Pedro de la Bendita – Loja en el periodo abril – agosto 2015* [Universidad Nacional de Loja, Tesis para Título].
[http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/16538/1/Tesis María del Cisne Loján Córdova.pdf](http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/16538/1/Tesis%20María%20del%20Cisne%20Loján%20Córdova.pdf)
- 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.
- Noticias, R. (2020, June 25). Síndrome de Burnout: Cuando el estrés afecta nuestra salud emocional. *RPP Noticias*. <https://rpp.pe/vital/cuerpo-y-alma/sindrome-de-burnout-cuando-el-estres-afecta-nuestra-salud-emocional-noticia-1275695>
- Oré, E. (2015). *El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis*. Ayacucho, Perú: Multiservicios Publigráf.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (28 de Abril de 2016). *Estres en el trabajo un reto colectivo* . Obtenido de Sadeday:
<https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

- Osorio, E., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas En Psicología*, 13(1), 81–90. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67952833006.pdf>
- Pérez, P. (2017). *Satisfacción marital y estrés laboral en mujeres en situación de pareja unida* [Universidad Mayopr de San Andres, Tesis para Título].
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/14859/TG-4011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, J. (2018). *Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal de Profocom-SEP ESFM “Simón Bolívar”* [Universidad Mayopr de San Andres, Tesis para Título].
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/17028/TG-4129.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, V., & Requejo, K. (2015). *Factor laboral asociado al síndrome de burnout en los profesionales de enfermería del hospital regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2015* [Universidad de Ayacucho Federico Froebel, Tesis para Titulo].
http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/885/TesisEN677_QUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, F. (2019). *Funcionamiento, comunicación y satisfacción familiar de los pobladores del asentamiento humano nuevo Ucayali - Pucallpa, 2019* [Universidad Católica los Angeles de Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14307/FUNCIONAMIENTO_COMUNICACION_RAMIREZ_RAMIREZ_FRANGOISE_MELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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.
- Sánchez, M. (2015). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2). https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estrés_laboral.pdf
- Tustón, M. (2016). *La comunicación familiar y el asertividad de los adolescentes de noveno y décimo año de educación básica del Instituto Tecnológico Agropecuario Benjamín Araujo del Cantón Patate* [Universidad Técnica De Ambato].
[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20698/2/COMUNICACION FAMILIAR Y ASERTIVIDAD - copia.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20698/2/COMUNICACION_FAMILIAR_Y_ASERTIVIDAD_-_copia.pdf)
- ULADECH (2021). *Código de ética para la investigación (versión 004)*. Chimbote, Perú.
Comité Institucional de Ética en Investigación.
- Villarreal, D., Copez, A., Paz, A., & Costa, C. (2017). Validez y confiabilidad de la Escala Satisfacción Familiar en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana, Perú.
Actualidades En Psicología, 31(123), 90–99.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133255468008>
- Waisgrais, S. (2020). *Encuesta de Percepción y Actitudes de la Población. Impacto de la pandemia COVID-19 y las medidas adoptadas por el gobierno sobre la vida cotidiana*.
www.unicef.org.ar

ANEXO

Tabla 6

Anexo 01 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
¿Existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021?	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: - Identificar los niveles de satisfacción familiar en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021. - Identificar los niveles de estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.</p>	<p>Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.</p> <p>Hipótesis alterna (Ha): Existe relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.</p>	<p>Variable 1: Satisfacción familiar.</p> <p>Dimensiones: - Unidimensional.</p> <p>Variable 2: Estrés laboral.</p> <p>Dimensiones: Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo</p>	<p>Tipo Cuantitativo</p> <p>Nivel - Correlacional - Transversal</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Técnicas: - Encuesta - Psicometría</p> <p>Instrumentos: - Escala de Satisfacción Familiar (FSS) - Escala de estrés laboral de la OIT –OMS.</p> <p>Población: Todos los trabajadores del Banco de la Nación Agencia Huanta, Ayacucho 2021.</p> <p>Muestra: 55 trabajadores</p> <p>Estadígrafo para la prueba de hipótesis: Chi – cuadrado</p>

Anexo 02 Instrumento de recolección de información

Escala de Satisfacción Familiar (FSS)

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

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

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 TU FAMILIA.**

¿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					

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

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. 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	7
Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

N°	Enunciado	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								

Anexo 03 Validez del instrumento

Satisfacción Familiar

Villarreal (2017) 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 varianza promedio extraída (AVE) se evaluó con el criterio de $>.50$ (Fornell & Larcker, 1981) para la validez interna de los ítems. Los pesos factoriales fluctuaron entre $.621$ a $.810$ y la varianza explicada fue de 56.2% , considerándose aceptable (Lloret-Segura et al., 2014).

Estrés laboral de la OIT – OMS

Quispe (2016) realizó un estudio de Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Con respecto a la validez de la escala de estrés se aplicó el análisis de correlación ítem- test. Se observa que los ítems del 1 al 25 muestran un coeficiente de Pearson por encima a $0,378$ con una $p < 001$, lo que significa que la correlación es altamente significativa. Este resultado demuestra que hay una adecuada contribución por parte de la mayoría de ítems, ya que discriminan adecuadamente la medición del constructo estrés laboral.

Anexo 04 Confiabilidad del instrumento

Satisfacción Familiar

Villarreal (2017) la confiabilidad se estimó con base en la muestra total ($n = 607$) mediante el coeficiente alfa, de $\alpha = .910$ [IC 95% .895 - .923] para puntajes observables, y otros coeficientes para variables latentes como $\omega = .925$ y $H = .929$. Se obtuvieron valores óptimos en todos casos (Hancock & Mueller, 2001; McDonald, 2013; Oviedo & Campo-Arias, 2005).

Estrés laboral de la OIT – OMS

Quispe (2016) se calculó el coeficiente de Alpha de Cronbach para los 7 factores de la escala de estrés laboral, también se realizó el mismo procedimiento para la escala total. Se observa que la confiabilidad mínima se encuentra en el factor “territorio organizacional” con un valor de $\alpha = .509$, mientras que la confiabilidad más alta se encuentra en el factor “influencia del líder” $\alpha = .860$. En cuanto a la escala total está obtuvo un valor de $\alpha = .944$, considerándose una excelente confiabilidad para el instrumento ya que supera el valor teórico sugerido para ser considerado como confiable (Herrera, 1998).

Anexo 05 Formato de 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
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 06 Documento de aprobación para la recolección de la información



Carta s/n° 02- 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(o).
Director del Banco de la Nación agencia Huanta
Ayacucho

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, De La Cruz Ochoa, Yenifer Wendi con código de matrícula N° 3123181596, de la Carrera Profesional de Psicología, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado “SATISFACCIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA HUANTA, AYACUCHO 2021”, durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año. Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yenifer Wendi', written over a light blue circular stamp.

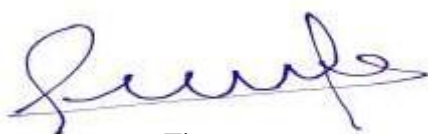
De La Cruz Ochoa, Yenifer Wendi

DNI. N° 77537403

Anexo 07 Evidencias de ejecución

Declaración jurada

Yo, De la Cruz Ochoa, Yenifer Wendi, con DNI. N° 77537403 natural de la ciudad de Huamanga, declaro bajo juramento que la presente investigación cuenta con datos reales, recogidos por mi persona para este estudio, sometiéndome a las disposiciones legales vigentes de incurrir en falsedad de datos para que si conste y surta los efectos oportunos firma la presente declaración en la ciudad de Huamanga, 17 de junio de 2023.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yenifer Wendi', written over a horizontal line.

Firma

Anexo 08 Base de datos

Resultados económicospv (1) av [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Ref
1	Satisfaccion	Numérico	8	0	Satisfacción fa...	(1, Bajo)	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Estrés	Numérico	8	0	Estrés laboral	(1, Bajo)	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Satis	Numérico	8	0	Satisfacción fam.	(1, Medio)	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
4	Estrés	Numérico	8	0	Estrés laboral d.	(1, Bajo)	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está auto

11°C Prac. despejado 17/06/2023

Resultados económicospv (Documento) - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

[Conjunto_de_datos]

Estadísticos

	Satisfacción familiar	Estrés laboral
N Válidos	55	55
Pérdidos	0	0

Tabla de frecuencia

Satisfacción familiar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bajo	20	36,4	36,4	36,4
Medio	31	56,4	56,4	92,7
Alto	3	5,5	5,5	98,2
5	1	1,8	1,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bajo	21	38,2	38,2	38,2
Intermedio	33	60,0	60,0	98,2
Alto	1	1,8	1,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está auto

11°C Prac. despejado 17/06/2023