



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**COMUNICACIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS LABORAL EN
EL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD-
AYACUCHO, 2021**

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

AUTORA

REYMUÑEZ MENDOZA, ELICA

ORCID: 0000-0001-8036-3706

ASESOR

FERNÁNDEZ ROJAS, SANDRO OMAR

ORCID: 0000-0003-2375-0165

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Equipo de trabajo

Autora

Reymundez Mendoza, Elica

ORCID: 0000-0001-8036-3706

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, 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 Leon, Mariella

ORCID: 0000-0002-98709207

Velásquez Temoche, Susana

ORCID: 0000-0003-3061-812X

Abad Nuñez, Celia Margarita

ORCID: 0000-0002-8605-7344

Jurado evaluador

Dra. Bustamante Leon, Mariella

Presidente

Mgtr. Susana Carolina Velásquez Temoche

Miembro

Mgtr. Celia Margarita Abad Nuñez

Miembro

Mgtr. Fernández Rojas, Sandro Omar

Asesor

Agradecimiento

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por darme la oportunidad de pertenecer a su acogedora casa de estudios y brindarme la formación profesional de calidad, seriedad y compromiso.

A la Escuela Profesional de Psicología y su plana docente, por la dedicación, entrega de conocimientos y experiencias, promoviendo la formación de profesionales en Psicología, con cualidades éticas y humanistas, durante la formación profesional.

A los docentes de la Universidad de Ayacucho Federico Froebel, en especial a los de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, por sus enseñanzas y orientaciones en mi formación profesional.

Dedicatoria

A mis padres Juan y Cirila por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, siempre con sus consejos para seguir adelante y dar lo mejor de mí.

A mis hermanas Marleni, Nelly y Alexandra por ayudarme y guiarme en mis estudios.

Resumen

La finalidad del presente trabajo de investigación fue relacionar la comunicación familiar y estrés laboral en el personal de un centro de salud-Ayacucho, 2021. La metodología usada fue de tipo básico, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La muestra fue no probabilística por conveniencia y estuvo conformada por 86 sujetos. La técnica para recolectar los datos fue la encuesta, los instrumentos fueron la Escala de Comunicación Familiar de Olson y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. De los resultados descriptivos se conoce que el 78.7% de trabajadores tienen el nivel medio de comunicación familiar, en cuanto al nivel de estrés laboral predomina el estrés bajo 57.5%; y se determinó que no existe relación significativa puesto que ($p > 0,05$). En conclusión, no existe relación significativa entre la comunicación familiar y estrés laboral.

Palabras clave: adultos, comunicación familiar, estrés laboral

Abstract

The purpose of this research work was to relate family communication and work stress in the staff of a health center-Ayacucho, 2021. The methodology used was of basic type, non-experimental design, quantitative approach and correlational level. The sample was non-probabilistic for convenience and consisted of 86 subjects. The technique for collecting the data was the survey, the instruments were the Olson and Barnes Family Communication Scale and the ILO-WHO Work Stress Scale. From the descriptive results it is known that 78.7% of workers have the average level of family communication, as for the level of work stress, 57.5% of low stress predominates; and it was determined that there is no significant relationship since ($p > 0.05$). In conclusion, there is no significant relationship between family communication and work stress.

Keywords: adults, family communication, work stress

Contenido

| | |
|--|----|
| Equipo de trabajo | 2 |
| Firma del jurado y asesor | 3 |
| Agradecimiento | 4 |
| Dedicatoria | 5 |
| Resumen | 6 |
| Abstract | 7 |
| Contenido | 8 |
| Índice de tablas | 10 |
| Índice de figuras | 11 |
| I. Introducción | 12 |
| II. Revisión de literatura | 17 |
| III. Hipótesis | 27 |
| IV. Metodología | 28 |
| 4.1 Diseño de la investigación | 28 |
| 4.2 Población y muestra | 29 |
| 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores | 30 |
| 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 32 |
| 4.5 Plan de análisis | 32 |
| 4.6 Matriz de consistencia | 34 |
| 4.7 Principios éticos | 35 |
| V. Resultados | 36 |
| 5.1 Resultados | 36 |
| 5.2 Análisis de los resultados | 40 |

VI. Conclusiones 44

Referencias bibliográficas 45

Anexos 56

Índice de tablas

| | |
|----------------------|----|
| Tabla 1 | 30 |
| Tabla 2 | 36 |
| Tabla 3 | 36 |
| Tabla 4 | 38 |
| Tabla 5 | 39 |
| Tabla 6 | 65 |
| Tabla 7 | 65 |
| Tabla 8 | 66 |
| Tabla 9 | 66 |

Índice de figuras

| | |
|-----------------------|----|
| Figura 1 | 37 |
|-----------------------|----|

I. Introducción

Ante las demandas y exigencias de un mundo globalizado, donde se remarca el progreso científico y tecnológico. Cabe precisar que el uso continuo de las redes sociales influye de manera negativa y va repercutiendo en la dinámica familiar, muchas veces reduciendo el nivel de comunicación que existe entre los integrantes del hogar, dando paso o mayor importancia a la comunicación virtual, y dejando de lado la comunicación presencial o física. Tal es el caso que en España el 62,5% de la población considera que la comunicación entre los integrantes del hogar es cada vez más escasa (Martínez, 2017).

Por su parte, Valdivia (2019) refiere que la falta de comunicación es un problema social que está muy presente a nivel mundial. Este problema afecta el desarrollo psicobiosocial de los países, actualmente, está enfocado en brindar mayor importancia en el aspecto cognitivo, por el que se descuida lo emocional, que perjudica en la salud mental generando dificultades en los hogares de América Latina y el Caribe, puesto que más de 95 millones sufren maltratos físicos, abuso sexual, psicológico o abandono.

Desde otra perspectiva el estrés laboral es un problema latente, conforme a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) puesto que en estudio recientes realizados en 15 países informa que el 41 % de trabajadores manifiestan estar con niveles altos de estrés. Asimismo, los trabajadores sanitarios en lo que va de la pandemia se enfrentan a un trabajo físicamente exigente, ya sea por más horas de trabajo, cargas adicionales y tensiones por presión ante la ausencia de trabajadores. Esta realidad problemática, puede incrementar el riesgo de padecer algún trastorno relacionado al estrés e incrementar los riesgos ante accidentes.

De igual forma, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) informa que el estrés a nivel mundial se da en múltiples ambientes laborales y por diversas causas entre ellas la monotonía, horarios rígidos, inseguridad, roles difusos, dificultades para establecer relaciones interpersonales, falta de organización, falta de participación y otros. De esta forma, cuando estas causas generan presión en los trabajadores y sobrepasan los límites de los sujetos; se da origen al estrés que puede influir y dañar el bienestar de las personas.

En lo que concierne a la comunicación familiar, según Olson et al. (2007) es denominada como un conjunto de destrezas usadas en el entorno familiar para facilitar la relación de vínculos afectivos y el establecimiento de cambios o modificaciones en su estructura; si esta se da de manera idónea y eficaz el funcionamiento familiar es óptimo o balanceado; de lo contrario si la comunicación se ve perjudicada la dinámica familiar se torna disfuncional.

Referente a la variable estrés laboral, la OMS (2004) precisa que es un conjunto de estímulos fisiológicos del organismo que se prepara para la reacción que pueden ser perjudiciales y se dan en el ámbito laboral. El estrés genera respuestas del cuerpo u organismo que genera la disposición de situaciones como peligrosas y reacciones a situaciones de desafío con el fin de afrontar estas situaciones.

En el contexto nacional, según informes del Ministerio Público Fiscalía de la Nación (MPFN, 2020) en lo que va del año los casos de denuncias en el entorno familiar superan los 500 mil. Estas estadísticas revelan altos índices de violencia por agresividad, lesiones, violencia sexual, física y psicológica contra los distintos integrantes del hogar. En este aspecto por medios escritos y televisivos informa que la comunicación en familia es sumamente importante porque gracias a ella se consolida el

comportamiento de los hijos, así mismo por medio de la comunicación se educa para prevenir conductas nocivas de cada integrante y beneficia en un ambiente saludable.

Igualmente, Guevara et al. (2021) informan que la comunicación en el entorno familiar se ve perjudicada; puesto que los padres no disponen de tiempo, tienen un ritmo de vida acelerado, desconfianza, problemas al momento de comunicarse, rencillas y otros. En este aspecto la comunicación entre los integrantes de un núcleo familiar se ve en riesgo por múltiples factores como un ambiente inadecuado, carencias económicas y malentendidos que dañan las relaciones.

Por otra parte, el Ministerio de Salud (MINSA, 2020) reportó que durante la pandemia el personal de salud estuvo propenso a contagios, trabajo recargado, horas extensas de trabajo y situaciones que son consideradas altamente estresantes. Esta coyuntura puede influir en la aparición de signos y sintomatologías que perjudican su bienestar en general; provocando miedo, sentimientos frustrantes, culpabilidad, insomnio, falta de apetito, desgaste laboral y otros. En este aspecto, esto puede desencadenar patologías como estrés generalizado, estrés postraumático, ansiedad, depresión y síndrome de burnout.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2019) informa que nueve de cada diez trabajadores refieren que presentan síntomas relacionados con el estrés laboral. Tal es el acrecentamiento de esta problemática que día a día van aumentando los casos clínicos severos con el trastorno de estrés postraumático, trastorno de ansiedad, dependencia a sustancias psicoactivas, trastornos depresivos mayores, suicidios consumados, entre otros.

En cuanto a la comunicación familiar en Ayacucho, indicadores del INEI (2019) detallan que el 62.8% de mujeres sufren violencia psicológica por parte de su pareja, así

mismo el 9.3% refiere que sufrió violencia sexual y el 11, 4% violencia física. Estas cifras dan a comprender que las familias ayacuchanas sufren de daños ocasionados como una falta de comunicación entre los integrantes del hogar y entre otros factores.

Por otra parte, el diario Correo (2017) describe que la falta de comunicación en la familia ayacuchana determina el consumo de sustancias psicoactivas en los integrantes del hogar. Siendo la sobrecarga laboral, es una de las causas de la falta de comunicación, los padres no le dedican tiempo de calidad a los hijos y esto ocasiona dificultades para tener buena comunicación que genere empatía, cohesión, confianza, cordialidad, etc.

Desde la observación y entrevista en el centro de salud del presente estudio, uno se puede detallar que los trabajadores no cuentan con tiempo limitado, debido a su compromiso con el paciente, es por ello que no dedican el tiempo necesario para establecer comunicación y espacios de calidad con sus respectivas familias. También se observó muchos trabajadores poseen otros trabajos fuera del centro de salud, con el fin de mejorar su situación económica, por lo que generalmente no encuentran en el hogar, dejando el cuidado de sus hijos con algún conocido, u otras personas. Asimismo, algunos trabajadores muestran signos y sintomatologías de estrés como la falta de paciencia y tolerancia en el servicio, que puede ser a causa de la sobre carga laboral que poseen, también tienen dificultades para solucionar conflictos, agresividad y entre otros.

Por todos estos problemas y posibles repercusiones en el futuro se mostró el interés de ejecutar este estudio que tuvo por enunciado ¿Existe asociación entre la comunicación familiar y el estrés laboral en el personal de un Centro de Salud, Ayacucho-2021? Seguidamente se formuló el objetivo general que consistió en determinar la relación entre comunicación familiar y el estrés laboral en el personal

asistencial de un centro de salud-Ayacucho, 2021; consecutivamente los objetivos específicos fueron: determinar el nivel de comunicación familiar y estrés laboral.

Ante los escasos estudios relacionados a trabajadores asistenciales de los centros de salud a nivel local y nacional, el estudio desde una justificación teórica contribuye con información sistematizada de estas dos variables con el fin de ser un antecedente para posteriores estudios. Desde la justificación práctica el presente estudio proporciona frecuencias y porcentajes predominantes de los niveles de comunicación familiar y estrés laboral que sirve para analizar y promover propuestas de intervención con la ayuda de un profesional (psicólogo) y el área de psicología; cuyo fin consiste en mejorar la comunicación familiar y disminuir los niveles de estrés. La justificación metodológica radica en necesidad de contribuir con nuevas hipótesis para estudios correlacionales y aplicativos.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Langa (2020) realizó un estudio que tuvo la finalidad de correlacionar la comunicación familiar y estrés laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Huanta – Ayacucho, 2020. El tipo de investigación fue observacional, prospectivo, transversal, relacional y diseño epidemiológico. La muestra fue de 40 trabajadores, los instrumentos de evaluación fueron la Escala de comunicación familiar (FCS) y la Escala de estrés laboral. Como resultados, en cuanto a la comunicación familiar se encontró que el 75,0% representa al nivel medio, con respecto al nivel de estrés laboral los trabajadores presentan un 57,5% de estrés bajo y para finalizar el ser ($p < 0.05$) se determinó que si existe relación entre las variables de comunicación familiar y estrés laboral.

Quispe (2020) realizó un estudio donde el objetivo fue identificar la relación entre satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020. El método de investigación utilizado fue el tipo observacional, prospectivo, transversal, relacional y de diseño epidemiológico. Para lo cual la muestra estuvo conformada por 56 trabajadores, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Satisfacción Familiar (FSS) y el Inventario Burnout de Maslach (MBI). De los resultados el nivel predominante de satisfacción familiar es medio con el 69.6% y el nivel de estrés laboral es medio equivalente al 87.5% y al ser ($p < 0.05$) se determinó que si existe relación directa entre satisfacción familiar y estrés laboral.

Navarro (2020) en su investigación presentada con el objetivo determinar la relación entre el funcionamiento familiar y el estrés laboral en docentes de la institución

Educativa Publica Mariscal Gamarra del distrito de Samugari-La Mar-Ayacucho 2020. Con la propuesta metodológica de nivel observacional, prospectivo, transversal, analítico, relacional y con diseño epidemiológico. Tuvo una muestra de 30 docentes, se utilizó la Escala de Cohesión y adaptabilidad familiar-FACES III y el Inventario de estrés laboral de Maslach Burnout-MBI. En cuanto a los resultados se evidencio que el 50% muestra un tipo de funcionamiento familiar de rango medio, el 53,3 % muestra estrés laboral de nivel medio y siendo ($p>0.05$) no existe relación entre funcionamiento familiar y estrés laboral.

Córdova (2020) realizo una investigación cuya finalidad fue correlacionar la comunicación familiar y el estrés laboral en los comerciantes del mercado pesquero “Luis Banchemo Rosi” – Ayacucho 2020. La metodología fue relacional, trasversal, diseño epidemiológico, la muestra estuvo conformada por 40 participantes, los instrumentos utilizados fueron la Escala de comunicación familiar (FCS) y el Inventario de Síndrome de Burnout. Los resultados determinan que el 75% de comerciantes se encuentran en el nivel medio de la comunicación familiar, la mayoría o 70% de comerciantes se hallan con estrés laboral y al ser ($p>0.05$) no existe relación entre la comunicación familiar y el estrés laboral.

Benavente (2019) realizo un estudio que tuvo como objetivo describir la prevalencia de la comunicación familiar en el personal que labora en el Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho,2019. El diseño de la investigación fue epidemiológico, descriptivo, la muestra fue de 75 trabajadores, el instrumento que se utilizo fue la Escala de comunicación familiar (FCS). El resultado encontrado fue que la gran mayoría (69.39%) obtuvo un nivel medio de comunicación familiar.

Elizalde (2019) realizó un informe cuya finalidad consistió en determinar la relación entre estrés y clima laboral en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018. El diseño de investigación fue no experimental, de tipo cuantitativo transversal, correlacional, la muestra fue de 16 trabajadores, los instrumentos utilizados fueron las encuestas de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Clima Laboral CL-SPC. De los resultados obtenidos el 75% muestran un nivel bajo de estrés laboral, el nivel de clima laboral siendo el 60% muestran un nivel favorable y para finalizar siendo ($p < 0.05$) existe correlación inversa significativa entre el estrés y clima laboral.

Miranda (2018) realizó una investigación cuyo objetivo fue conocer los niveles de estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital Dr. Domingo Luciani. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptiva, correlacional y la muestra fue de 60 participantes para lo cual se utilizó el instrumento la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados obtenidos fueron que el 62% presentan un nivel bajo de estrés laboral mientras el 34% presentó un nivel medio de estrés laboral y un 4% un nivel de estrés alto; asimismo, se halló una predominancia de los síntomas psicológico y síntomas físicos. Se concluyó que los trabajadores son más vulnerables a sufrir estrés laboral.

Laime (2018) realizó un informe que tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptiva y correlacional; el conjunto de evaluados o muestra estuvo compuesto por 75 trabajadores, los instrumentos aplicados fueron la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS y la Escala para evaluar desempeño laboral a trabajadores administrativos de la GERSA. Los resultados obtenidos fueron que el 92% de los

sujetos en estudio el nivel de estrés laboral se representa a nivel intermedio, el desempeño laboral de la mayoría de trabajadores muestra un nivel regular con el 49.3% y para finalizar siendo ($p < 0.05$) si existe relación entre las variables estrés y desempeño laboral.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 La comunicación familiar

2.2.1.1 Definiciones. La comunicación familiar es definida como el impulso elemental que mantiene las relaciones entre individuos dentro del grupo familiar. Característica de sujetos que manifiestan comprensión, tolerancia, estabilidad, libertad y solución de problemas ante diversas eventualidades; con el fin de mantener el equilibrio, satisfacción y desarrollo en familia. Así mismo, la comunicación es comprendida como un conjunto de conductas que regulan, modifican, mantiene y gestionan las interrelaciones de individuos (Rodríguez, 2016).

De igual manera, la comunicación familiar es uno de los medios por los cual los integrantes de la familia realizan y comparten varios conceptos que hará que se integren e interactúen entre si dentro de una estructura familiar, en ella se otorga a cada uno de sus integrantes una forma adecuada de tratar con el mundo y formar parte de él. En este sentido en el ambiente familiar se cimientan las bases para interactuar con otras personas de una manera idónea capaz de desarrollar y promover estrategias para solucionar problemas y mejorar sus actitudes (Gallardo,2017).

Sintetizando, la familia es un grupo de personas que viven del día a día, como parte de la sociedad que deben cumplir ciertas conductas relacionadas a la comunicación familiar, patrones y normas que en el futuro certifiquen, una sociedad armoniosa y productiva (Ortiz, 2013).

2.2.1.2 Modelo o teorías de la variable comunicación familiar.

- El enfoque sistémico según Espinal et al. (2006) es una nueva forma de estudiar e investigar la dinámica familiar como sistema, cuyo cimiento se basa en las

relaciones que establecen los individuos con la sociedad que a su vez origina una serie de recuerdos que le dan cierto valor a los acontecimientos de su ámbito familiar. A partir de esta postura, la familia es considerada como un sistema interconectado entre los sujetos que lo componen; que facilita, genera e interviene en los distintos problemas que surgen en su núcleo o en relación a su entorno. Sobre este punto, la comunicación en familia se transforma en un procedimiento elemental para comprender, analizar, diagnosticar y tratar problemas relacionadas al ámbito familiar.

- El modelo Circumplejo que fue propuesto por Olson y colegas, se sustenta que la dinámica familiar está compuesta por tres elementos: la cohesión familiar que es el grado de vínculo o distancia afectiva, emocional o anímico que existe entre los miembros del hogar; la adaptabilidad que viene a ser el grado de cambio o modificaciones de normativas, estrategias, funciones y autoridad ante eventos difíciles que surgen en el ciclo familiar; y por último la comunicación familiar que es la habilidad de cada sujeto del grupo familiar para transferir información acerca de las necesidades, emociones y así ser satisfechas; es también considerada como un elemento que influye en los dos componente anteriores y a la vez es capaz de mejorar los vínculos y cambios de su estructura (Copez et al., 2016).

2.2.1.3 Características de la comunicación familiar. según Mejía (2018) son:

La apertura, que se asocia a la cantidad de tiempo y valor de diálogo que existe en familia.

La intimidad, alude a los diálogos profundos de temas significativos entre los integrantes de la familia.

La reflexión, hace mención a la cualidad que tienen los integrantes de la familia para expresar sus quejas, estados anímicos y necesidades entre ellos.

La constructividad, quiere decir que los miembros del hogar generan un conjunto de soluciones divergentes ante incomodidades que surgen en el entorno familiar.

Y la confianza, que hace referencia al grado de apoyo y resguardo que sienten los miembros al entablar conversación.

2.2.1.4 Componentes de la comunicación familiar. Por su parte Tustón (2016) detalla lo siguiente:

- La comunicación verbal, hace referencia a las expresiones por medio de sonidos y palabras en las interacciones de información con los miembros de la familia.
- Mientras que la comunicación no verbal, hace referencia a la transmisión de información a través de movimientos corporales, gestos, imágenes, símbolos y etc.

2.2.1.5 Niveles de comunicación familiar. En este punto Copez et al. (2016) mencionan lo siguiente:

- Nivel Alto. Hace referencia a la comunicación adecuada que se dan entre padre e hijos cuya característica radica en la confianza, escucha activa, tolerante, respetuosa, honesta, clara y empática.
- Nivel Medio. Es decir que la comunicación por lo general es moderadamente buena, pero tiene inquietudes y diversos problemas caracterizados por la falta de confianza, poco tiempo e información difusa.

- Nivel Bajo. En esta categoría la comunicación es muy inquietante y con muchos problemas como la desconfianza, falta de escucha, imposiciones autoritarias, agresividad que limita y distorsiona la información.

2.2.2 Estrés laboral

2.2.2.1 Definiciones. La OMS (2004) precisa que es un conjunto de estímulos fisiológicos del organismo que se prepara para la reacción que pueden ser perjudiciales y se dan en el ámbito laboral. El estrés genera respuestas del cuerpo u organismo que genera la disposición de situaciones como peligrosas y reacciones a situaciones de desafío con el fin de afrontar estas situaciones.

Según la OIT (2010) es considerada al estrés laboral una de las enfermedades más peligrosas para nuestra sociedad y economía; influye y deteriora la producción y también el bienestar de los trabajadores.

Por su parte, Folkman y Lazarus (1986) aseveran que el estrés laboral es una reacción fisiológica del organismo en la vida cotidiana y en el entorno laboral de cada ser humano. En conclusión, es el estado de alerta o tensión física o mental que experimentan las personas en el ambiente laboral, cuando se encuentran afectados por distintos factores, circunstancias de exigencia o presión.

2.2.2.2 Modelos y teorías del estrés laboral.

- Modelo demandas y control de Karasek, esta teoría está vinculada a la cantidad de exigencias o demandas que se da en el trabajo y la capacidad que tienen los trabajadores para controlar dichas exigencias. Por lo tanto, existen factores que generan estrés como la inseguridad laboral, dificultades ante decisiones difíciles, falta de concentración, concentración y otros. Cuando todas estas demandas o

factores incrementan y superan las capacidades del trabajador se da inicio a respuestas conductuales y fisiológicas por parte del trabajador (Barea, 2018).

- Modelo demandas y recursos laborales, da a entender que cuando se dan las situaciones demandantes y sobrepasa la capacidad de los trabajadores esta provoca sintomatologías de estrés (Barea, 2018).

2.2.2.3 Síntomas del estrés laboral. La Junta de Andalucía en promoción de la Salud y Bienestar en el Trabajo en España (EASST, 2017) refiere que en diversas circunstancias los trabajadores se observan sumergidos a enormes situaciones laborales, el cual esta generado por una mala organización de los administradores, los tiempos cortos y el deber de concluir las labores en muy poco tiempo esto eleva negativamente el nivel de rigidez en los trabajadores generando el aumento de la ansiedad, volviéndose irritable y por ende la disminución de su capacidad para solucionar las dificultades y ejecutar las tareas previstas. Así mismo dificultades para el manejo de recursos humanos, es decir, la forma como se conoce al sistema que otorga y niega el trabajo, el modo en el que se gestionan, puede generar estrés laboral. Igualmente, los compromisos exorbitantemente monótonos que tiene consecuencias negativas en el tiempo, lo cual generan en el individuo sanciones de frustración y negatividad ante ejercer de manera repetitiva día tras día sus actividades laborales, por lo que cada trabajador al acudir día a día a su lugar de trabajo tendrá la sensación de una jornada pesada, larga y una sucesión de horas que no tiene final.

2.2.2.4 Niveles de estrés laboral.

- Bajo: es la forma más común, empezando por las exigencias y presiones nuevas y anticipada del futuro, en pequeñas dosis el estrés es fascinante y emocionante, pero cuando es demasiado es muy agotador y a corto plazo puede originar

cefaleas tensionales, agonía psicológica, problemas digestivos y otros. Por suerte la mayoría de los individuos identifican los síntomas y lo relacionan con las adversidades de su vida y su entorno familiar, este tipo de estrés no tiene el tiempo necesario para generar deterioros importantes como el estrés a largo plazo (Guzmán, 2016).

- Promedio: en este nivel se encuentran aquellos individuos con estrés agudo consecutivos con estilos de vida desordenada con caos y crisis, apresuradas e impuntuales, predice su infortunio con muchas responsabilidades y con falta de organización, estas personas presentan mal carácter, irritables, ansiosas, tensas, cortantes y hostil con una relación interpersonal deteriorada y un ambiente laboral estresante (Cárdenas, 2019).
- Alto: es el estrés agotador ante las actividades diarias, este tipo de estrés desbasta al cuerpo, la mente y la vida a largo plazo, denominado el estrés de pobreza y familias disfuncionales con eternos conflictos que no encuentran una alternativa de solución o una esperanza, por lo tanto, abandonan la búsqueda de soluciones por las exigencias y la falta de tolerancia (Cárdenas, 2019).

2.2.2.5 Consecuencias del estrés laboral. Estas sintomatologías traen consigo consecuencias graves para la salud física y mental generando la aparición de ciertas enfermedades en la salud del ser humano lo cual se evidenciará gracias al estrés generado por el ambiente laboral. Las enfermedades más recurrentes son: depresión, ansiedad, falta de relaciones interpersonales. Generado la pérdida de trabajo y generando una crisis de ansiedad, emocional y económica (EASST,2017).

III. Hipótesis

Hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre comunicación familiar medio y estrés laboral bajo en el personal de un centro de salud, Ayacucho, 2021.

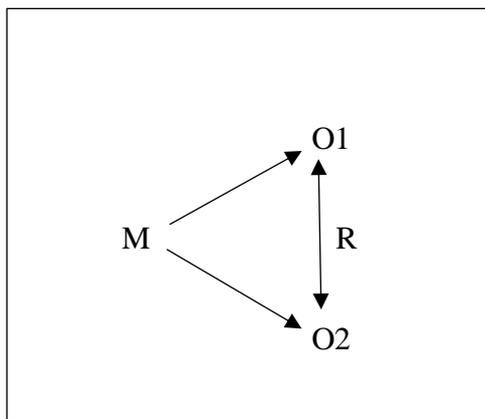
Hi: Existe relación significativa entre comunicación familiar medio y estrés laboral bajo en el personal de un centro de salud, Ayacucho, 2021.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación de acuerdo a la intervención del investigador fue no experimental; ya que no se pretendió manipular alguna variable. También fue de tipo básico o fundamental; porque sistematizó un conjunto de información relacionada a una determinada realidad problemática. El estudio tiene un enfoque cuantitativo y de nivel correlacional; puesto que los datos son numéricos y porque buscan comprobar una hipótesis de correlación entre dos variables (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño que se tuvo en cuenta se representa de la siguiente forma:



Donde:

M= Muestra

O1= Comunicación familiar

O2= Estrés laboral

R= Relación de ambas variables

4.2 Población y muestra

La población estuvo compuesta por la totalidad de profesionales, trabajadores y personal de un establecimiento de salud de Ayacucho, 2021. Para Hernández y Mendoza (2018) la población es un grupo de individuos que comparten costumbres, rasgos y características en común.

De esta forma, se optó por trabajar con una muestra 89 trabajadores; ya que la muestra es un segmento significativo que se obtuvo de la totalidad de la población que es sometido a un análisis o estudio (Condori, 2020). Así mismo el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que es un tipo de muestreo utilizado cuando existen facilidades de acceso para estudiar a un grupo de individuos (Supo, 2020). Así mismo se consideraron a aquellos trabajadores que cumplieron los criterios de elección como se aprecian a continuación:

Criterios de inclusión

- Profesionales, técnicos, practicantes, voluntarios y personal de salud que se encontraron laborando en el periodo 2021 en dicho centro de salud de Ayacucho.
- Trabajadores que voluntariamente aceptaron ser partícipes del estudio.
- Trabajadores que pudieron leer, comprender y responder a la totalidad de preguntas de los instrumentos.

Criterios de exclusión

- Sujetos que por voluntad propia decidieron no participar del estudio por motivos personales.
- Trabajadores que se encontraron bajo trabajos remotos, de campo y con permisos de salud.
- Trabajadores que dejaron preguntas sin respuestas a la hora de la evaluación.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles |
|-----------------------|--|---|----------------|--|-------------|--------------------|
| Comunicación familiar | Según Olson et al. (2007) es denominada como un conjunto de destrezas usadas en el entorno familiar para facilitar la relación de vínculos afectivos y el establecimiento de cambios o modificaciones en su estructura | Es medida a través de la Escala de Comunicación Familiar (FCS). | Unidimensional | 1. Grado de diálogo que se da entre los integrantes de la familia. | Del 1 al 10 | 169 – 234 Alto |
| | | | | 2. Apertura y satisfacción por la manera de diálogo | | 104 – 168 Medio |
| | | | | 3. Expresión anímica que se da entre los miembros | | 39 – 103 Bajo |

| | | | | | | |
|-------------------|--|--|----------------------------------|--|--|-----------------------|
| Estrés laboral | De acuerdo a la OIT (2010) es un conjunto de estímulos fisiológicos del organismo que se prepara para la reacción que pueden ser perjudiciales y se dan el ámbito laboral. | Es medida a través de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS. | Superiores y recursos | 1.Sensaciones de estrés al rendir cuentas 2.Recursos limitados 3. Falta de capacidad para el control de dificultades | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21 y 24. | 26 - 101 Alto |
| | | | Organización y equipo de trabajo | 1.Deficiencias en el equipo de trabajo | 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23 y 25. | 102 - 128 Promedio |
| | | | | 2.Falta de dirección y objetivos. 3.Falta de tecnología. | | 129 - 157 Bajo |

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

La técnica que se usó para recolectar los datos de las variables de estudio es denominada encuesta, que se basa en la obtención de información por medio de instrumentos como escalas, inventarios, test y entre otros (Hernández y Mendoza, 2018).

4.4.2 Instrumentos

En la investigación para la recolección de información de la primera variable se usó la Escala de Comunicación Familiar (FCS) de Olson y Barnes elaborada en el 2006; respecto a sus propiedades psicométricas presenta la validez del índice de correlación test re-test de .86 y el índice de confiabilidad α de Cronbach de .90 (Cracco y Costa, 2018). De igual manera, la confiabilidad y validez es aceptable en la prueba original, en su adaptación a contexto peruano y en la prueba piloto del presente estudio. (Véase en el anexo C y D)

Para la segunda variable se utilizó la Escala de Estrés Laboral le La OIT- OMS creada en el 2013; de acuerdo con Suarez (2013) quien determinó un KMO de 0.953 y un alfa de Cronbach de 0.9218 se puede decir que es válido y confiable. Así mismo la confiabilidad y validez es aceptable en la prueba original, en su adaptación a contexto peruano y en la prueba piloto del presente estudio. (Véase en el anexo C y D)

4.5 Plan de análisis

Los resultados descriptivos de las variables de estudio fueron expresados en frecuencias y porcentajes; a través de tablas de contingencia. En lo que concierne a los resultados inferenciales, se realizó la dicotomización de los niveles de ambas variables,

así mismo, se aplicó la prueba estadística Chi Cuadrado de independencia. Todo ello fue mediante el programa (SPSS) ver. 25.

4.6 Matriz de consistencia

| Enunciado | Objetivos | Hipótesis | Variable(s) | Dimensiones / Indicadores | Metodología |
|---|---|--|--|---|---|
| ¿Existe relación entre comunicación familiar y el estrés laboral en el personal asistencial de un centro de salud - Ayacucho, 2021? | <p>General: Relacionar la comunicación familiar y el estrés laboral en el personal de un centro de salud - Ayacucho, 2021.</p> <p>Específicos: Describir la comunicación familiar en el personal de un centro de salud - Ayacucho, 2021. Describir el estrés laboral en el personal de un centro de salud - Ayacucho, 2021.</p> | <p>Ho: No existe relación significativa entre comunicación familiar y el estrés laboral en el personal asistencial de un centro de salud - Ayacucho, 2021.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre comunicación familiar y el estrés laboral en el personal asistencial de un centro de salud - Ayacucho, 2021.</p> | <p>Comunicación familiar</p> <p>Estrés laboral</p> | <p>Sin dimensiones</p> <p>Superiores y recursos</p> <p>Organización y equipo de trabajo</p> | <p>El tipo de estudio fue básico, transversal, correlacional y no experimental.</p> <p>El universo es el personal de salud, la población estuvo constituida por todos los trabajadores de un centro de salud - Ayacucho, 2021 y la muestra fue no probabilística por conveniencia con un total de 89 participantes.</p> <p>La técnica que se utilizó fue la encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>-Escala de Comunicación Familiar</p> <p>-Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS</p> |

4.7 Principios éticos

El estudio respeta los principios éticos necesarios para su realización, sugeridos por el comité de ética y el reglamento de ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2020) en dicho documento se detalla sobre los principios que rigen la actividad investigadora se pone en primer lugar la protección de las personas, la investigación en las cuales se trabaja con personas, se busca respetar la dignidad humana, la identidad y la diversidad. Así mismo se tuvo en cuenta el principio de la confidencialidad y la privacidad, pues este principio no solamente rige a las personas que participan voluntariamente sino también involucra a aquellos participantes que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad. Y para finalizar se tuvo en cuenta el consentimiento informado, pues es importante ya que los participantes en toda investigación se deben contar con la manifestación de voluntad, informada y libre.

V. Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Resultados descriptivos

Tabla 2

Comunicación familiar en el personal de un centro de salud - Ayacucho, 2021

| Comunicación familiar | f | % |
|-----------------------|----|------|
| Alto | 10 | 11.2 |
| Medio | 70 | 78.7 |
| Bajo | 9 | 10.1 |
| Total | 89 | 100 |

Nota: f= frecuencia, %=porcentaje.

En la tabla 2, del 100% de participantes se identificó que el nivel prevalente de comunicación familiar es medio con el 78.7 % (n=70), seguido del nivel alto equivalente al 11.2% (n=10) y para terminar el 10.1% (n=9) representa al nivel bajo.

Tabla 3

Estrés laboral en el personal de un centro de salud - Ayacucho, 2021

| Estrés laboral | f | % |
|----------------|----|------|
| Alto | 23 | 25.8 |
| Promedio | 19 | 21.3 |
| Bajo | 47 | 52.8 |
| Total | 89 | 100 |

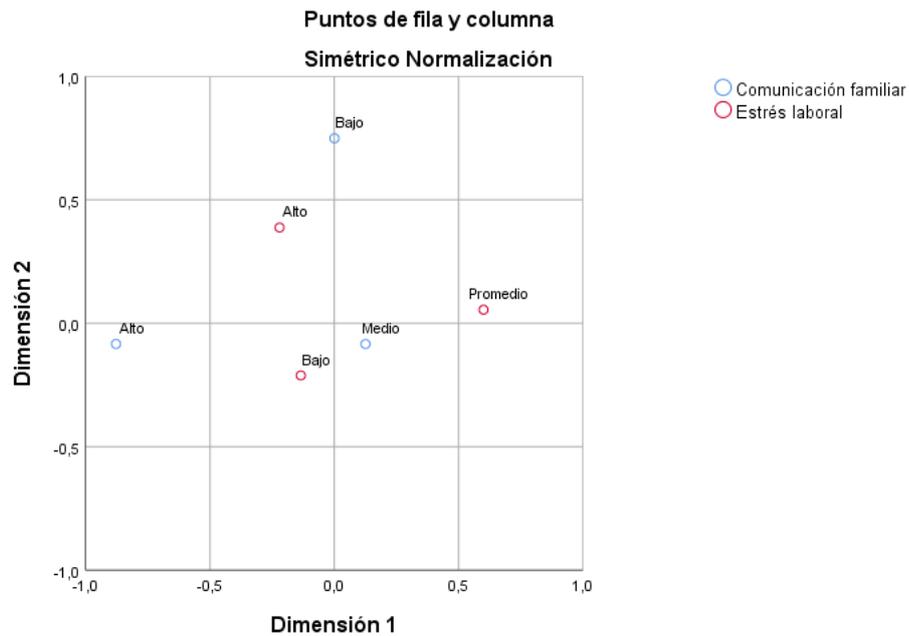
Nota: f= frecuencia, %=porcentaje.

En la tabla 3, del 100% de los evaluados se conoce que el nivel prevalente de estrés laboral en el personal de salud es bajo con el 52.8 % (n=47), seguido del nivel alto equivalente al 25.8% (n=23) y para terminar el 21.3% (n=19) representa al nivel promedio.

5.1.2 Resultados de la dicotomización

Figura 1

Dicotomización de las variables comunicación familiar y estrés laboral



En la figura 1, se observa en base al análisis de dicotomización de las variables de comunicación familiar y estrés laboral que los puntos más próximos son el medio de la de la variable comunicación familiar y bajo de la variable estrés laboral.

Tabla 4

Comunicación familiar y estrés laboral en el personal de un centro de salud - Ayacucho, 2021, (valores dicotomizados)

| Comunicación familiar dicotomizado | Estrés laboral dicotomizado | | | | | |
|------------------------------------|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | Bajo | | Otros | | Total | |
| Medio | 37 | 41.6% | 33 | 37.1% | 70 | 78.7% |
| Otros | 10 | 11.2% | 9 | 10.1% | 19 | 21.3% |
| Total | 47 | 52.8% | 42 | 47.2% | 89 | 100% |

En la tabla 4, se identificaron que los puntajes medios en los diferentes niveles de comunicación familiar se corresponden con los niveles bajos de estrés laboral.

5.1.3 Resultado correlacional

Tabla 5

El ritual de la significancia estadística

Hipótesis

H_0 = No existe relación entre comunicación familiar y estrés laboral en el personal de un centro de salud - Ayacucho, 2021.

H_i = Existe relación entre comunicación familiar y estrés laboral en el personal de un centro de salud - Ayacucho, 2021.

Nivel de significancia

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

Estadístico de prueba

Chi cuadrado de Independencia

Valor de p= 0,986= 986%

Lectura del p-valor

Siendo $p = 0,986$ y mayor al alfa de 0,05 no existe relación entre comunicación familiar y estrés laboral en el personal de un centro de salud - Ayacucho, 2021.

Toma de decisiones

No existe relación entre comunicación familiar y estrés laboral en el personal de un centro de salud - Ayacucho, 2021.

En la tabla 5, se observa por medio de la comprobación de hipótesis, cuya prueba utilizada fue el Chi cuadrado, se identificó que el p valor de 0,986 se encuentra por encima del nivel de significancia del 5 %. Por ello, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula, que quiere decir que no existe relación entre comunicación familiar y estrés laboral en el personal de un centro de salud - Ayacucho, 2021.

5.2 Análisis de los resultados

Actualmente los trabajadores manifiestan tener dificultades en el ámbito familiar como una deficiente comunicación entre los miembros de la familia, la falta de colaboración en las tareas del hogar, menos tiempo para compartir con la pareja e hijos y falta de colaboración. Igualmente manifiestan problemas relacionadas a sintomatologías del estrés como el cansancio físico recurrente, falta de energía, dificultades para estar concentrado, problemas para dormir, sentimientos de tristeza, irritabilidad y otros. Estas situaciones tanto en familia como en el trabajo son factores estresantes que van generando síntomas fisiológicos y conductuales que afectan su ámbito personal, laboral y familiar. En este sentido, el propósito del estudio fue determinar la relación entre la comunicación familiar y estrés laboral en el personal de un centro de salud - Ayacucho, 2021.

En el estudio se encontró que el 78.7 % de evaluados se encuentran en un nivel medio de comunicación familiar; de modo similar Benavente (2019) también obtuvo el nivel medio con el 69.4%; de igual forma Salcedo (2018) encontró que en su muestra predomina el nivel medio con el 66.6%; así mismo Langa (2020) también determinó que el 75,0% tiene el nivel medio y Córdova (2020) identifico igualmente el nivel medio equivalente al 75% de evaluados. Por un lado, estas similitudes pueden ser primero por el contexto porque las poblaciones evaluadas en la mayoría de estudios pertenecen a la región Ayacucho que según Langa (2020) refiere que las características en cuanto a la familia es que se encuentran en la tipología extensa y autoritaria donde priman ciertas dificultades en la comunicación donde puesto que prima la figura paterna. Además, es importante resaltar la situación en la que fueron evaluados los participantes en la mayoría de los estudios fue en un momento crucial de pandemia por el Nuevo Coronavirus Covid-19, en este contexto muchas familias establecieron más contacto y por ende comunicación. Por otra parte, estas similitudes podría deberse como lo afirma Benavente (2019) porque los trabajadores que

laboran en centros de salud se encuentran con mucha carga laboral y esto puede influir en el nivel de comunicación familiar, ya que al no poder tener una comunicación adecuada con los miembros de la familia puede generar ciertos conflictos lo que indica que la comunicación familiar en el hogar es de nivel media, es decir los miembros de la familia se sienten bien en cuanto a la comunicación que se da entre sus integrantes, pudiendo tener siempre algunas dificultades para superarlas.

En relación al estrés laboral que presentan los trabajadores se obtuvo que el 52.8 % tiene el nivel bajo; estos resultados son similares frente a la investigación de Miranda (2018) puesto que encontró que el 62% de colaboradores presentan el nivel bajo de estrés laboral; también coincide con lo encontrado por Elizalde (2019) quien encontró que el 75% tiene el nivel bajo de estrés laboral y por último Langa (2020) refiere que 57,5% tiene estrés bajo. Por el contrario, difiere con lo hallado por Laime (2018) ya que identifico que el nivel intermedio representa al 92% de su muestra evaluada. Cabe resaltar que es lógico considerar que dichas similitudes puedan ser en primer lugar por el contexto en el que laboran ya que son ambientes de atención a pacientes en hospitales, clínicas y postas de salud; tal es el caso de las muestras de Miranda (2018) y Benavente (2019); esto da a comprender que el estrés percibido por los trabajadores es de la forma más común, empezando por las exigencias y presiones nuevas. En este aspecto es importante mencionar que el MINSA (2020) en dichos establecimientos viene promoviendo programas con el fin de mejorar, resguardar la integridad física y emocional del personal de salud; mejorando de esta forma en ambiente laboral, el autocuidado, la regulación emocional frente a eventos difíciles y estresantes. En segundo lugar, es fundamental explicar que dichas similitudes desde un punto de vista psicológico de acuerdo con Narváez (2018) puede deberse a la capacidad de adaptación estratégica que contribuye en la regulación del estrés. En este sentido, se detalla que esta habilidad de adaptación puede

haber desarrollado en los colaboradores de los estudios de Elizalde (2019) y Langa (2020); puesto que se desempeñan en labores que constantemente demandan respuestas inmediatas ante situaciones estresantes. Esto da a comprender que la que el estrés percibido por los trabajadores es de la forma más común, empezando por las exigencias y presiones nuevas. Por otro lado, la diferencia en los resultados con Laime (2018), puede deberse a la diferencia en la sobrecarga laboral, el tiempo limitado que se le brinda al personal, bajas remuneraciones, desigualdades de oportunidades y dificultades para manejar las nuevas tecnologías; sobre esos aspectos es preciso considerar que estos factores podrían haber influido en los distintos niveles de estrés encontrados.

Del resultado correlacional, se encontró que no existe relación entre comunicación familiar y estrés laboral ya que (p valor = $0,986 > 0.05$). Estos datos son parcialmente similares a los estudios de Córdova (2020) quien encontró que no existe correlación siendo ($p = 0,437 > 0.05$) y Navarro (2020) quien también encontró que no existe correlación ($p = 0,528 > 0.05$). Sin embargo, son distintos a los resultados de Langa (2020) pues identificó una correlación significativa entre ambos constructos ($p < 0.05$). Al respecto, dichas similitudes con Córdova (2020) y Navarro (2020); pueden ser por el contexto o la situación confinamiento social que genero cambios en la dinámica familiar como es en el tiempo de comunicación, la toma de roles en el hogar; igualmente cambios en la forma de desempeño laboral y sus distintas exigencias. En este sentido, es también importante manifestar de acuerdo con Navarro (2020) que la etapa de desarrollo de la adultez intermedia en un variable que puede haber influido en la no correlación ya que es un periodo caracterizado por la estabilidad emocional, desarrollo de habilidades, planificación familiar y estabilidad laboral; en síntesis, son factores que pueden haber influido en las similitudes. De la misma manera, en coherencia con Córdova (2020) pueden ser que las distintas dificultades familiares y laborales influyeron como factores estresantes que

generan síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales; perjudicando así el desenvolvimiento del ser humano y afectando la comunicación familiar. Al respecto, se puede decir que frente a los niveles de la variable comunicación familiar no se evidencian cambios o fluctuaciones en los valores de la variable estrés laboral. Por otro lado, las diferencias con el informe de Langa (2020) puede deberse a la intensidad de exigencias, naturaleza de las funciones de cada trabajador, horarios completos, presión por parte de los responsables o jefes de los establecimientos, y falta de apoyo como características importantes para entender dicha distinción. En este aspecto, la mayoría de los individuos identifican los síntomas y lo relacionan con las adversidades de su vida y su entorno familiar, este tipo de estrés no tiene el tiempo necesario para generar deterioros importantes como el estrés a largo plazo (Guzmán, 2016). En este sentido, Llaneza (2009) señala que la aparición del estrés es debido a las tareas y las capacidades que tiene la persona para asumir sus responsabilidades.

Por último, es importante precisar que, los resultados tanto descriptivos como inferenciales se limitan solo a la muestra de estudio. Por lo que es necesario más estudios con una muestra significativa o probabilística y en distintas áreas del establecimiento de salud; así mismo investigaciones sobre los factores o variables que pudieron influir en la no correlación.

VI. Conclusiones

Del objetivo general se determinó que no existe relación entre comunicación familiar y estrés laboral en el personal de un centro de salud, Ayacucho, 2021.

El 78,7% del personal de salud se ubican en el nivel medio de comunicación familiar.

El 52.8 %. de los evaluados presentan un nivel bajo de estrés laboral.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, R. M. (1997). Familia y proyecto de futuro. <https://xdoc.mx/documents/familia-y-proyecto-de-futuro-maria-del-carmen-aguilar-5d2f80d970348>
- Andina. (13 de octubre de 2019). *Falta de comunicación de padres a hijos es causa frecuente de problema*. <https://andina.pe/agencia/noticia-falta-comunicacion-padres-a-hijos-es-causa-frecuente-problemas-familiares-381853.aspx>
- Balladares Méndez, C. M., y Vergara Cabrera, K. D. (2017). *Diagnóstico y estrategias para reducir el estrés laboral en los colaboradores del área de consultas generales de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito La Esperanza – provincia Trujillo – año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio institucional.
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3459/1/RE_ADMI_CHRISTIAN.BALLADARES_KAROL.VERGARA_DATOS.PDF
- Barea, A. (2018). *Análisis modelos teóricos estrés laboral aplicados a un caso real del sector sanitario* (Tesis previa para optar el grado de Magister). Universidad Jaume I. España.
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/178256/TFM_2018_BareaMolesAna.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beltran Laurente, M. N., y Pardo Paredes, E. V. (2019). *Las barreras de comunicación entre el paciente y el personal asistencial del hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto del distrito de Supe en el año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3048>

- Bendezú Saettone, L. M. (2017). *Nivel de estrés laboral en cirujanos dentistas procedentes de la red asistencial almenara es salud, usando el cuestionario Maslach burnout Inventory. Lima 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener] Repositorio institucional.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789>
- Benavente Flores, T. N. (2019). *Comunicación familiar en padres de familia de un centro educativo básico especial, Arequipa, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote] Repositorio institucional.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13545>
- Berlo, D. K. (1982). *El proceso de la comunicación*. Editorial Buenos Aires.
<https://bibliopopulares.files.wordpress.com/2012/12/el-proceso-de-la-comunicacion-david-k-berlo-301-1-b-514.pdf>
- Burgos Charry, L., y Ramírez Puentes, Y. N. (2008). *Propuesta de acción para el manejo del estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la alcaldía de rivera en el periodo 2007*.
<https://contenidos.usco.edu.co/salud/images/documentos/grados/T.G.SaludOcupacional/62.T.G-Lina-Fernanda-Burgos-Charry,-Yully-Natalu-RamirezPuentes-2008.pdf>
- Cava, M. J. (2003). Comunicación familiar y bienestar psicosocial en adolescentes. *In Actas del VIII Congreso Nacional de Psicología Social, 1* (1), 23-27.
<https://www.uv.es/lisis/mjesus/9cava.pdf>
- Chuchón Allcca, A. C. (2015). *Estrés laboral en los operarios de la empresa Corporación Minera Castrovirreyna S.A.C Caudalosa Grande Huancavelica 2015* [Tesis de

pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú] Repositorio institucional.

<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/821>

Condori Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra. Curso Taller.*

<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Copez-Lonzoy, A., Villarreal-Zegarra, D., y Paz-Jesús, Á. (2016). Propiedades psicométricas de la Escala de Comunicación Familiar en estudiantes universitarios.

Revista costarricense de psicología, 35(1), 37-52.

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-

[29132016000100037](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-29132016000100037)

Córdova Palomino, L. M. (2021). *Comunicación familiar y estrés laboral en comerciantes del mercado pesquero “Luis Banchemo Rosi” Ayacucho-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote] Repositorio institucional.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/20135>

Correo (2017). *Falta de comunicación en la familia determina consumo de drogas en hijos.* Obtenido de. <https://diariocorreo.pe/miscelanea/faltadecomunicacion-en-la-familia-determina-consumo-de-droga-en-hijos-611717/>

Cracco, C., y Costa-Ball, C. D. (2019). Propiedades Psicométricas de la Escala de Comunicación Familiar. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 2(51), 77-86.

<https://www.aidep.org/sites/default/files/2019-04/RIDEP51-Art6.pdf>

De La Cruz Quispe, J. (2020). *Satisfacción familiar y estrés laboral en trabajadores de la sub gerencia de serenazgo de la municipalidad provincial de Huamanga-Ayacucho, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de

Chimbote] Repositorio institucional.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18460>

Elizalde Farias, V. J. (2019). *Estrés y Clima laboral en los trabajadores de Caja*

Huancayo del distrito de Tumbes, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/404>

Espinal, I., Gimeno, A., y González, F. (2006). El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia. *Revista internacional de sistemas*, 14(4), 21-34.

http://www.observatoriosocial.com.ar/images/articulos/Material_de_Consulta/El_Enfoque_Sistemico.pdf

Estrategia Andaluza de Seguridad y Salud en el Trabajo (2017). *Estrategia andaluza de seguridad y salud en el trabajo*.

https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Estrategia_Andaluza_Seg_Salud_Trabajo_2017_2022.pdf

Farfán Velázquez, B. E. (2020). *Comunicación familiar y bienestar psicológico en estudiantes de enfermería del instituto de educación superior tecnológico privado, Ayacucho-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18575/ESTUDIANTES_DE_ENFERMERIA_COMUNICACION_FAMILIAR_Y_BIENESTAR_PSIKOLOGICO_FARFAN_VELAZQUE_BRIGITH_ESTEPHANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores Benavente, T. N. (2019). *Comunicación familiar en padres de familia de un centro educativo básico especial, Arequipa, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad

Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13545>

Flores Pincos, B. (2020). *Comunicación familiar prevalente en estudiantes de la Carrera Técnica de Enfermería, Ayacucho, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote] Repositorio institucional.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15941>

Folkman, S., Lazarus, R. S., Gruen, R. J., y DeLongis, A. (1986). Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Journal of personality and social psychology*, 50(3), 571. <https://psycnet.apa.org/fulltext/1986-19792-001.html>

Gallego Henao, A. M., Pino Montoya, J. W., Álvarez Gallego, M. M., Vargas Mesa, E. D., y Correa Idarraga, L. V. (2019). La dinámica familiar y estilos de crianza: pilares fundamentales en la dimensión socioafectiva. *Hallazgos*, 16(32), 131-150.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-38412019000200131

Gilla, M. A., Belén Giménez, S., Moran, V. E., y Olaz, F. O. (2019). Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. *Liberabit*, 25(2), 179-193.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272019000200004

Granados Quispe, V. C., y Cisneros Requejo, K. G. (2015). *Factor laboral asociado al síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Miguel Angel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/885>

- Guevara Coronel, J. R. G., Valladolid Benavides, A. M. V., Chávez Santos, R. C., y La Rosa Feijoo, O. C. L. R. (2021). Bienestar psicológico y comunicación familiar en comerciantes del mercado Moshoqueque en el contexto COVID-19. *Delectus*, 4(2), 119-125. <https://revista.inicc-peru.edu.pe/index.php/delectus/article/view/125>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education.
<http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huamán Heredia, R. E. (2018). *Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital Rene Toche Groppo de la provincia de Chincha 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Repositorio institucional. <http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3163>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2019). *Perú: Indicadores de violencia familiar y sexual, 2012-2019*.
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26035/Revisi%c3%b3n%20Sistem%c3%a1tica%20final_%20Espinoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Nacional de Estadística e informática. (2019). *Sistema documentario Virtual de investigación estadística*.
https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/341/vargrp/VG36
- 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] Repositorio institucional. <http://168.121.45.179/handle/20.500.11818/3307>
- Langa Curo, Y. M. (2020). *Comunicación familiar y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huanta-Ayacucho, 2020*. [Tesis de pregrado,

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote] Repositorio institucional.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.00032/13455>

Martinez, A. (09 de enero de 2017). *El 62,5% de las familias cree que la comunicación ha empeorado entre padres e hijos.*

<https://www.20minutos.es/noticia/2929356/0/familias-creen-comunicacionempeora->

Martínez, A. (2017). *El 62,5% de las familias cree que la comunicación ha empeorado*

entre padres e hijos. <https://www.20minutos.es/noticia/2929356/0/familias-creen-comunicacion-empeora-padres-hijos/>

Ministerio de Salud (2020). *Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el*

contexto del Covid – 19. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5000.pdf>

Ministerio Público Fiscalía de la Nación (2020). *Las denuncias por violencia contra las*

mujeres y los integrantes del grupo familiar superaron las 500 mil durante el año

2020. [https://www.gob.pe/institucion/mpfn/noticias/345503-las-denuncias-por-](https://www.gob.pe/institucion/mpfn/noticias/345503-las-denuncias-por-violencia-contra-las-mujeres-y-los-integrantes-del-grupo-familiar-superaron-las-500-mil-durante-el-ano-2020)

[violencia-contra-las-mujeres-y-los-integrantes-del-grupo-familiar-superaron-las-500-mil-durante-el-ano-2020](https://www.gob.pe/institucion/mpfn/noticias/345503-las-denuncias-por-violencia-contra-las-mujeres-y-los-integrantes-del-grupo-familiar-superaron-las-500-mil-durante-el-ano-2020)

Miranda, B. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis*

del hospital Dr. Domingo Luciani [Tesis de pregrado, Universidad Católica Andrés Bello] Repositorio institucional.

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>

Narvárez López, O. A. (2018). *Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el*

impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés.

Boletín informativo cei, 6(3), 15-24.

<https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103/2322>

Navarro Sandoval, M. E. (2020). *Funcionamiento familiar y estrés laboral en docentes de la institución educativa pública “Mariscal Agustín Gamarra” del distrito de Samugari - La Mar, Ayacucho, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote] Repositorio institucional.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20131/funcionamiento_familiar_estres_laboral_docentes_navarro_sandoval_marilyn_elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olson, D. H., Gorall, D. M., y Tiesel IV, J. W. (2004). FACES IV. Package. Life Innovations. *Ciencias Psicológicas*, 1(2), 191-198.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459545424007>

Organización Internacional del Trabajo (2020). *Frente a la pandemia: Garantizar la Seguridad y Salud en el Trabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742732.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2004). *Estrategia mundial sobre régimen, actividad física y salud*.

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43037/924359222X_spa.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Salud ocupacional: Estrés en el lugar de trabajo*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace#>

Pataron Sánchez, K. T. (2018). *Síndrome de burnout y funcionamiento familiar* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio institucional.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27292>

Pozo Taruchaín, L. F, Palacios Freire, A. V., y Álvarez Mayorga, M. A. (2020). Bienestar Psicológico y estrés laboral en trabajadores no profesionales de la ciudad de.

Abantoy- España. *Ciencia Digital*, 4(1.1.), 32-44.

<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v4i1.1.1162>

Rodríguez Carvajal, R., y Rivas Hermosilla, S. D. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57 (1), 72-88.

<https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500006>

Rodríguez Bautista, L. M. (2016). Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. *Revista cuidarte*, 7(2), 1297-1309.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732016000200007

Rodríguez, A. (3 de setiembre de 2015). *La edad a la que nos sentimos adultos*.

<https://hipertextual.com/2015/09/edad-a-la-que-nos-sentimos-adultos>

Romagnoli, C., y Gallargo, G. (2018). *Alianza Efectiva Familia Escuela: Para promover el desarrollo intelectual, emocional, social y ético de los estudiantes*.

<https://www.centroderecursos.educarchile.cl/bitstream/handle/20.500.12246/53167/23%20si%20Alianza%20Familia%20Escuela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz Aguilar, I., y Vega Córdor, K. L. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* (Tesis previa para optar el grado de Magister). Pontificia Universidad del Perú, Perú.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%2>

[0Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Sánchez Huamaní, E. M., Richarte Morales, Y., y Risco Guevara, C. (2015). *Factores condicionantes al estrés laboral en profesionales que laboran en el servicio de gineco - obstetricia del Hospital II EsSalud Ayacucho de agosto - octubre del 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga] Repositorio institucional. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1024>

Supo Condori, J. A. (2020). Metodología de la investigación científica.

BIOESTADÍSTICO.COM. <https://www.amazon.com/METODOLOG%C3%8DA-INVESTIGACI%C3%93N-CIENT%C3%8DFICA-Ciencias-Sociales/dp/B08BWFKWLB?asin=B08BWFKWLB&revisionId=&format=4&depts=h=1>

Tiempo. (18 de octubre de 2018). *El celular, un obstáculo para la comunicación*.

<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14708103>

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (2020). *Reglamento de Investigación Versión 016* (Vol. 016).

https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/reglamento_investigacion_v016.pdf

Valladares González, A. M. (2008). *La familia. Una mirada desde la Psicología*.

<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/402/319>

Valdivia Salas, J. B. (2019). *Satisfacción familiar de adolescentes de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la ciudad de Arequipa, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Telesup]. Repositorio institucional.

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1005>

Vega Condor, K. L., y Ruiz Aguilar, I. A. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales.*

Lima-Perú [Tesis de pregrado, Universidad Católica del Perú] Repositorio institucional.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo A. Instrumentos de evaluación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

ESCALA DE COMUNICACIÓN FAMILIAR (FCS)

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 | | |
|----|---|--------------------------|----------------------------|----------|-------------------------|-----------------------|--|--|
| | | Totalmente en desacuerdo | Generalmente en desacuerdo | Indeciso | Generalmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo | | |
| N° | 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. | | | | | | | |
| 7 | Cuando los miembros de la familia se preguntan algo, reciben respuestas honestas. | | | | | | | |
| 8 | Los miembros de la familia tratan de comprender los 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. | | | | | | | |

Escala de estrés laboral de la OIT- OMS.

Edad: _____ **Cargo:** _____

Área: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

| Nunca | Raras veces | Ocasionalmente | Algunas veces | Frecuentemente | Generalmente | Siempre |
|----------|-------------|----------------|---------------|----------------|--------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| Enunciados | N | R | O | A | F | G | S |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. El que no comprenda las metas y misión de la institución me causa tensión. | | | | | | | |
| 2. La forma de presentar informes de subordinados a superiores me pone tenso. | | | | | | | |
| 3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me pone tenso. | | | | | | | |
| 4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me pone tenso. | | | | | | | |
| 5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me pone tenso. | | | | | | | |
| 6. El que mi superior no me respete, me pone tenso. | | | | | | | |
| 7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me pone tenso. | | | | | | | |
| 8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa tensión. | | | | | | | |
| 9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución, me pone tenso. | | | | | | | |
| 10. El que la forma en que trabaja la institución no sea clara me pone tenso. | | | | | | | |
| 11. El que las políticas generales de la alta dirección impidan mi buen desempeño me pone tenso. | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 12. El que las personas que están a nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo, me pone tenso. | | | | | | | |
| 13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me pone tenso. | | | | | | | |
| 14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución, me pone tenso | | | | | | | |
| 15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me pone tenso. | | | | | | | |
| 16. El que se maneje mucho papele dentro de la institución me causa tensión. | | | | | | | |
| 17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me pone tenso. | | | | | | | |
| 18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me pone tenso. | | | | | | | |
| 19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me pone tenso. | | | | | | | |
| 20. El que la institución carezca de dirección y objetivos me pone tenso. | | | | | | | |
| 21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me pone tenso. | | | | | | | |
| 22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me pone tenso. | | | | | | | |
| 23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me pone tenso. | | | | | | | |
| 24. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me pone tenso. | | | | | | | |
| 25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me pone tenso. | | | | | | | |

Anexo B. Consentimiento informado



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 RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD- AYACUCHO, 2021.

Y es dirigido por: _____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE UN CENTRO DE SALUD-AYACUCHO, 2021. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 una carta o un medio personal virtual página de la universidad. 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): _____

Anexo C. Ficha técnica de los instrumentos de evaluación

Escala de Comunicación familiar

Ficha técnica

Nombre Original: *Family Communication Scale* – FCS

Autores: D. Olson et al. (2006). En nuestro medio Copez, Villarreal y Paz (2016) reportaron índices aceptables propiedades métricas.

Objetivos:

Evaluar de manera global la comunicación familiar.

Administración:

- Individual o grupal.
- Adolescentes a partir de 12 años de edad.

Duración: Aproximadamente 15 minutos.

Características:

La escala de comunicación familiar (FCS) está conformada por 10 ítems de tipo Likert de cinco alternativas, cuya valoración es 1 (extremadamente insatisfecho), 2 (generalmente insatisfecho), 3 (indeciso), 4 (generalmente satisfecho) y 5 (extremadamente satisfecho), con una puntuación máxima posible de 50 y mínima de 10. Se define la comunicación familiar como el acto de transmitir información, ideas, pensamientos y sentimientos entre los miembros de una unidad familiar, a través de la percepción de satisfacción respecto de la comunicación familiar, escuchar, expresión de afectos, discutir ideas y mediar conflictos. En la versión original ($n = 2465$) representa a la población estadounidense ($M = 36.2$, $DE = 9.0$, $\alpha = .90$)

Análisis de confiabilidad

Copez, Villarreal y Paz (2017) realizaron un análisis de las propiedades psicométricas de la Escala de Comunicación Familiar (FCS) en una muestra de 491 estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana. Se analizaron los errores del modelo y la invarianza por sexo y, finalmente, se estableció la confiabilidad con diferentes estimadores del alfa. Se obtuvo un alto nivel de consistencia interna. Se concluye que la FCS presenta adecuadas propiedades psicométricas.

Baremos de calificación e interpretación

Se suman las respuestas obteniendo el puntaje directo (PD) y teniendo en cuenta los Pc (percentiles) se identifica la categoría de comunicación familiar.

| Escala de comunicación familiar | | |
|--|----|----|
| | Pc | PD |
| Alto | 99 | 50 |
| Los miembros de la familia se sienten muy positivos acerca de la calidad y cantidad de su comunicación familiar. | 95 | 50 |
| | 90 | 50 |
| | 85 | 48 |
| | 80 | 47 |
| Medio | 75 | 46 |
| Los familiares se sienten generalmente bien acerca de la comunicación familiar, pudiendo tener algunas preocupaciones. | 70 | 45 |
| | 65 | 43 |
| | 60 | 42 |
| | 55 | 41 |
| | 50 | 40 |
| | 45 | 39 |
| | 40 | 38 |

| | | |
|---|----|----|
| | 35 | 36 |
| | 30 | 35 |
| | 25 | 33 |
| Bajo | 20 | 31 |
| Los familiares tienen muchas preocupaciones sobre la calidad de la comunicación familiar. | 15 | 29 |
| | 10 | 27 |
| | 5 | 23 |
| | 1 | 14 |

Escala de estrés laboral de la OIT- OMS

Ficha Técnica:

Nombre: Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Autor: OIT – OMS sustentado por Ivancevich y Matteson

Procedencia: España, 1989

Adaptado en Perú por: Ángela Suarez

Año: 2013

Objetivo: Medir el nivel del estrés laboral

Administración: grupal o individual

Duración: 30 minutos aproximado.

Estructura: Consta de 25 ítems.

Nivel de escala calificación:

El número 1 representa a la alternativa nunca, la opción 2 a raras veces, la opción 3 a ocasionalmente, la opción 4 a algunas veces, la opción 5 a frecuentemente, la opción 6 a generalmente y por último la opción 7 a siempre.

Propiedades psicométricas extranjera:

La validez fue extraída del estudio de Suarez (2013), ya que no se encontró evidencias de la prueba original. Asimismo, la prueba de KMO tuvo un valor de 0.915 donde se muestra un adecuado uso de los ítems, además después de tres tipos de

interacción se pudo notar dos factores con el 43.55% de la varianza y una validez del 65% del cuestionario general. La confiabilidad presentó un Alfa de Cronbach de 0.9218.

Propiedades psicométricas peruana:

Por otro lado, Suarez (2013) realizó la validez a través de cinco jueces expertos para tener como resultados los ítems por mejorar y los ítems válidos, es decir, obtuvo un KMO de 0.953 donde es significativo para su aplicación. Por otro lado, en la confiabilidad de la adaptación; de esta forma se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.966 la cual pertenece al nivel muy alto de confiabilidad. Por otro lado, en la confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.966 la cual pertenece al nivel muy alto de confiabilidad.

Anexo D. Validez y confiabilidad de los instrumentos de prueba piloto (n=30)

Tabla 6

Validez ítem –test de la Escala de Comunicación Familiar

| Ítem | Correlación ítem-test |
|---------|-----------------------|
| ítem 1 | ,338** |
| ítem 2 | ,568** |
| ítem 3 | ,425** |
| ítem 4 | ,283** |
| ítem 5 | ,432** |
| ítem 6 | ,532** |
| ítem 7 | ,303** |
| ítem 8 | ,721** |
| ítem 9 | ,415** |
| ítem 10 | ,324** |

En la tabla 6, de acuerdo al análisis de la validez ítem test según el coeficiente de Pearson, en un grupo de 30 participantes; los valores encontrados son mayores a 0.21 por ende la escala tiene una adecuada validez.

Tabla 7

Validez ítem –test de la Escala de Estrés Laboral

| Ítem | Correlación ítem test | Ítem | Correlación ítem test |
|---------|-----------------------|---------|-----------------------|
| Ítem 1 | ,440** | Ítem 14 | ,543** |
| Ítem 2 | ,504* | Ítem 15 | ,480** |
| Ítem 3 | ,509** | Ítem 16 | ,317** |
| Ítem 4 | ,401** | Ítem 17 | ,346** |
| Ítem 5 | ,323** | Ítem 18 | ,240* |
| Ítem 6 | ,562* | Ítem 19 | ,354* |
| Ítem 7 | ,306** | Ítem 20 | ,234** |
| Ítem 8 | ,606** | Ítem 21 | ,520** |
| Ítem 9 | ,352* | Ítem 22 | ,496** |
| Ítem 10 | ,362** | Ítem 23 | ,348** |
| Ítem 11 | ,318** | Ítem 24 | ,528** |
| Ítem 12 | ,362** | Ítem 25 | ,348** |
| Ítem 13 | ,318** | | |

En la tabla 7, se observa la validez ítem test según el coeficiente de Pearson, en un grupo de 30 sujetos cuyos valores encontrados son mayores a 0.21.

Tabla 8*Confiabilidad de la Escala de Comunicación Familiar*

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,792 | 10 |

En la tabla 9, se observa que el valor de confiabilidad es de, 792 que quiere decir muy confiable.

Tabla 9*Confiabilidad de la Escala de Estrés Laboral*

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,835 | 25 |

En la tabla 9, se observa que el valor de confiabilidad es de, 835 que quiere decir muy confiable.

Anexo E. Carta de autorización


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
 CHIMBOTE

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
 RES. DE SALUD HUMANA
 CENTRO DE SALUD "SANTA ELENA"
SECRETARÍA
21 OCT. 2021
 N° de Registro: 321
 Recibido por: [Firma]
 Hora: 08:57

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
FORMATO DE APLICACION DE INSTRUMENTOS
PARA RECOJO DE DATOS DE INVESTIGACIÓN

Ayacucho, 21 de octubre del 2021

Señora:

Lic. Tania TORRES REVOLLAR

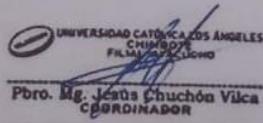
GERENTE DEL CENTRO DE SALUD "SANTA ELENA"

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 **REYMUDEZ MENDOZA, ELICA** con código N°3123181585, se encuentra realizando la investigación de su proyecto titulado "**Comunicación familiar y Estrés Laboral en el personal del Centro de Salud – Ayacucho 2021**", motivo por el cual se solicita a su persona brindar las facilidades del caso para aplicar el instrumento de recojo de información los días (21-10-21 al 10-11-21) del 2021, en la institución que Usted dirige.

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


Pbro. Mg. Jesús Chuchón Vilca
 COORDINADOR

WVS/cmg
C.c. Archivo.

EVIDENCIA DE TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Apagado