

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA



**COMUNICACIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
HUANTA – AYACUCHO, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

AUTOR:

CURO LANGA, YHUSBET MABELA

**LINEA DE INVESTIGACION
COMUNICACIÓN FAMILIAR, ESTRÉS LABORAL**

AYACUCHO – PERÚ

2020

AUTORIDADES

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM
Gran Canciller y Fundador

Dr. P. Juan José Lydon McHugh
Rector

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta
Vicerrectora Académica

Dra. Carmen Consuelo Díaz Vásquez
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz, Ph. D.
Director del Instituto de Investigación

R.P. Mg. Hipólito Purizaca Sernaqué
Sub Gerente General

Ing. Marco Dávila Cabrejos
Gerente de Administración y Finanzas

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán
Secretario General

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por guiar mi camino todos los días de mi vida, por darme todo lo que tengo, por ser quien soy y por estar donde estoy.

A mi madre Bertha Langa Landeo por brindarme su apoyo incondicional día a día y por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, para así poder llegar a cumplir mis objetivos.

A mi hermano Jean Pool por estar siempre pendiente de mis logros y formar parte de mi vida, siendo un apoyo moral para mi crecimiento personal.

DEDICATORIA

A DIOS por guiar mi camino a lo largo de esta vida, por siempre llenarme de fuerzas y alegría, por poner en mi camino a personas maravillosas, y por toda la bendición que recibo día a día.

En memoria a mí querido padre Godofredo, a mí querida madre Bertha a quien tengo la dicha de tenerla a mi lado, quienes me enseñaron el valor de luchar día a día por conseguir mis sueños y ser un apoyo constante en este trayecto de mi vida.

A mi asesora de tesis por el apoyo incondicional brindado y a todos aquellos quienes forman parte de mi formación profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la comunicación familiar y estrés laboral en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, que oscilan entre las edades de 20 a 40 años, de ambos sexos. Siendo una investigación de tipo observacional, prospectivo, transversal, analítico, con un nivel de investigación relacional de diseño analítico y epidemiológico, con un muestreo no probabilístico. La población estuvo conformada por 40 trabajadores. Los cuestionarios utilizados fueron la Escala de comunicación familiar (FCS) de Barnes & Olson (2006) que consta de 10 items, se analizó la muestra y la fiabilidad en 491 estudiantes con una validez de 0.79 y la escala de estrés laboral validado a nivel internacional por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) – (2013) que consta de 25 items, la muestra fue la población muestral de 203 trabajadores con una validez de 0,64 y 0.92 de confiabilidad de Alpha de Cronbach. Se utilizó el estadístico SPSS versión 24 en la cual se evaluó la relación entre las dos variables, a través del análisis estadístico coeficiente de la prueba de fisher obteniendo como resultado que si existe relación entre las variables. Por ello se llegó a la conclusión que en cuanto a la comunicación familiar obtuvieron un 75,0% de un nivel de comunicación familiar medio y en cuanto al nivel de estrés laboral presentan un 57,5% de estrés bajo.

Palabras claves: Comunicación familiar, Estrés laboral, Trabajadores.

ABSTRAC

The present research work aims to determine the relationship between family communication and work stress in workers of the Human Development and Social Inclusion Management of the Provincial Municipality of Huanta, who range between the ages of 20 to 40 years, of both sexes. . Being an observational, prospective, cross-sectional, analytical research, correlational level, with a probabilistic sampling. The population consisted of 40 workers. The questionnaires used were the Barnes & Olson Family Communication Scale (FCS), which consists of 10 items, the sample and reliability were analyzed in 491 students with a validity of $r = .79$ and a work stress scale validated internationally by the International Labor Organization and the World Health Organization (ILO-WHO), which consists of 25 items, the sample was the sample population of 203 workers with a validity of 0.64 and 0.92 reliability of Cronbach's Alpha.

The SPSS version 24 statistic was used in which the relationship between the two variables was evaluated through the statistical analysis of the Chi-square coefficient, obtaining as a result that there is a relationship between the variables. Therefore, it was concluded that in terms of family communication they obtained 75.0% of a medium family communication level and in terms of the level of work stress they present 57.5% of low stress.

Keywords: Family Communication, Work Stress, Workers.

TABLA DE CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO -----	¡Error! Marcador no definido.
FIRMA DE JURADO Y ASESOR-----	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO-----	iii
DEDICATORIA-----	iv
RESUMEN-----	v
ABSTRAC-----	vi
I. INTRODUCCIÓN-----	1
II. REVISION DE LA LITERATURA-----	5
III. METODOLOGÍA-----	16
3.1. Diseño de la investigación.-----	16
3.2. Población y la muestra.-----	17
3.3. Definición y Operacionalización de Variables-----	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.-----	19
3.5. Plan de análisis.-----	21
3.6. Matriz de Consistencia.-----	22
3.7 Principios Éticos-----	24
IV. RESULTADOS-----	25
4.1. Resultados-----	25
4.2. Análisis de resultados.-----	30
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES-----	32
5.1. Conclusiones-----	32
5.2. Recomendación-----	32
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS-----	34
ANEXOS-----	38

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Relación de Comunicación Familiar y Estrés Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020. -----	25
TABLA 2 Nivel de Comunicación Familiar en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.--	26
TABLA 3 Nivel de Estrés Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020. -----	27
Tabla 4 Prevalencia de Sexo en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020. -----	28
TABLA 5 Prevalencia de Edad en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020. -----	29

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Nivel de Comunicación Familiar en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.	26
FIGURA 2 Nivel de Estrés Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.....	27
FIGURA 3 Prevalencia de Sexo en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano E Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.....	28
FIGURA 4 Prevalencia de Edad en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.....	29

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se realizó sobre la relación del nivel de comunicación familiar y el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Departamento Ayacucho, 2020.

La comunicación familiar permite realizar interacciones entre los miembros de la familia y gracias a ello se establece el proceso de socializarse con los demás para desarrollar habilidades sociales, ya que la comunicación familiar depende del contexto y la flexibilidad que se da para establecer una adecuada comunicación entre los miembros de la familia. El estrés laboral en la actualidad es definido por la relación que existe entre el personal de trabajo y el ambiente laboral, en el que se ve involucrado su capacidad del trabajador en poder tolerar algunas situaciones estresantes y exigencias del medio laboral.

Valencia, (2014). Señala que la comunicación familiar son interacciones que se establecen con los miembros de la familia, lo cual permite desarrollar habilidades sociales, que influyen en la forma en como nos sentimos y actuamos para establecer una comunicación positiva o negativa para que surjan actitudes que influyan en el desarrollo personal del individuo.

Keith & Newstrom, (2000). Considera que el estrés en las organizaciones es algo inevitable, ya que cuando se acumula la tensión, este genera un desgaste físico, emocional y cognitivo. Del mismo modo considera que cuando el estrés es más fuerte, perjudica al trabajador en su aspecto físico y mental, además se verá afectado el clima laboral de los trabajadores ya que en ello se desempeñan cotidianamente e interactúan con los demás compañeros y con personas externas.

La población de estudio son trabajadores que oscilan entre las edades de 20 a 40 años, la mayoría de los participantes son de sexo masculino y muchos de ellos son el sustento económico de su familia ya que son padres de familia o hijos mayores. La mayoría de ellos se muestran cansados y con pocas ganas de poder realizar adecuadamente sus labores ya que en esta situación en la que nos encontramos, las labores que realiza cada personal ha incrementado considerablemente por el despido de algunos trabajadores, así mismo en ocasiones suelen ir al trabajo desganados ya que la relación familiar no es armoniosa en el hogar.

La municipalidad en la que laboran brinda servicios en diferentes áreas en beneficio de la población, con el único propósito de apoyar a los más necesitados, a menudo suelen tener mucho trabajo ya que la responsabilidad que tiene diferentes áreas requiere de bastante empeño y sobre todo responsabilidad, por ello es importante también la comunicación y un clima familiar adecuado que se de en el hogar, ya que de ello depende el estado emocional en la que el trabajador se encuentre y pueda tener un día laboral adecuado. Es importante que la municipalidad en la que laboran genere y promueva bienestar afectivo y emocional en los trabajadores ya sea por el estrés que les genera el trabajo o falta de comunicación y buena relación familiar, todo ello para un buen desempeño laboral.

Es por ello que esta investigación pretende relacionar la comunicación familiar y el estrés laboral, ya que en dicha población la mayoría de los trabajadores presentan ciertos problemas en el trabajo y la comunicación familiar en sus hogares no es la adecuada.

En este sentido siendo una problemática de mi interés es que se plantea el siguiente enunciado ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación familiar y el estrés laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, del departamento de Ayacucho 2020?, el objetivo general es determinar la

relación entre la comunicación familiar y el estrés laboral. Los objetivos específicos es determinar el nivel de comunicación familiar, el nivel de estrés laboral y otras variables que influyen en la comunicación familiar y estrés laboral en los trabajadores evaluados.

En el departamento de Ayacucho no se evidencian trabajos de investigación relacionados a la temática de comunicación familiar y niveles de estrés laboral. Por ello esta investigación pretende llenar el vacío teórico que existe acerca del tema, con este estudio busco generar nuevos procesos de cambio en los trabajadores, ya que en dicha municipalidad la mayoría de los trabajadores presentan ciertos problemas en el trabajo y la comunicación familiar en sus hogares no es la adecuada. Esta investigación tiene el objetivo de orientar al público en general, para tomar acciones en cuanto se refiera a brindar soluciones a las diversas problemáticas que atraviesan en el trabajo o en el hogar.

Esta investigación será importante y beneficioso para la población en general como: trabajadores, población investigada, autoridades correspondientes, así mismo será de gran beneficio para la región de Ayacucho ya que esta investigación contribuirá la información necesaria e importante para generar conocimientos indispensables acerca de la comunicación familiar en relación al nivel de estrés laboral y cómo influye en la convivencia en el trabajo y en el hogar y desencadena ante la sociedad. Siendo una investigación de tipo observacional, prospectivo, transversal, analítico, con un nivel de investigación relacional, de diseño analítico y epidemiológico, con un muestreo no probabilístico. Se aplicó la Escala de comunicación familiar (FCS) de Barnes & Olson (2006) adaptación peruana por Copez, Villareal y Paz (2016) consta de 10 ítems, se analizó la muestra y la fiabilidad en 491 estudiantes de una Universidad Privada en Lima Metropolitana con una validez de 0.79 y la escala de estrés laboral validado a nivel internacional por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud

(OIT-OMS) - (2016) que consta de 25 ítems, la muestra fue en una población de 203 trabajadores con una validez de 0,64 y 0.92 de confiabilidad de Alpha de Cronbach.

En el presente trabajo de investigación se concluyó que siendo P- valor = α ,007 y esta es menor al $\alpha= 0.05$ se tomó la decisión que no existe suficiente evidencia para aceptar la H0, teniendo como conclusión que si existe relación entre la comunicación familiar y el nivel de estrés en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta. Concluyendo que en el nivel de comunicación familiar es de nivel medio con un 75,0% y en cuanto al nivel de estrés laboral presentan un 57,5% de estrés bajo.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Laime, (2018). Un estudio titulado, “relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017”. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en dicha población, orientada hacia el enfoque cuantitativo de diseño no experimental de tipo de investigación descriptiva correlacional, el grupo de estudio estuvo conformada por 75 personas trabajadores administrativos de la gerencia, el instrumento aplicado fue la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados obtenidos fueron que el 92% de los sujetos en estudio el nivel de estrés laboral se representa a nivel intermedio, mientras que el 1.3% presentan estrés laboral, condicionado por agentes estresantes con una asociación lineal alta proporcionalmente positiva de $\chi^2=0.671$.

Elizalde, (2019). Realizo un estudio titulado “estrés y clima laboral en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de tumbes, 2018”. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el clima laboral, el diseño es no experimental de tipo cuantitativo-transversal, correlacional, la muestra fue en una población de 16 trabajadores de caja Huancayo, los instrumentos utilizados fueron las encuestas de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de Clima Laboral (Escala de CL-SPC) de Sonia Palma. Los resultados obtenidos prueban la correlación inversa significativa entre el Estrés y Clima Laboral, del mismo modo el 75% muestran un nivel bajo de Estrés Laboral. El nivel de Clima Laboral se evidencio que el 60% muestran un nivel favorable. En conclusión existe relación inversa significativa entre el Estrés y Clima laboral en dicha población.

Minaya, (2018). En un estudio titulado “comunicación familiar en trabajadores administrativos de la red de salud Huaylas Norte, Caraz, 2018”. El presente estudio tuvo como objetivo describir la comunicación familiar en dicha población. El tipo de estudio fue observacional, prospectivo y transversal, el nivel de investigación fue descriptivo y el diseño de investigación epidemiológico, la muestra fue una población de 72 trabajadores administrativos. El instrumento aplicado fue la Escala de comunicación familiar. Los resultados obtenidos fueron que el nivel de comunicación familiar de los trabajadores administrativos corresponde a un nivel medio.

2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Familia

2.2.1.1. Definición

Valladares, (2008). Considera que la familia está compuesta por un conjunto de personas unidas por un vínculo sanguíneo, afectivas y que a menudo procuran ayudarse mutuamente, compartir momentos y comunicarse entre los miembros de la familia.

Mata, (2016). Consideran a la familia como una unidad social primaria que se identifica por sus vínculos y las relaciones afectivas que se dan entre los miembros de la familia, del mismo modo cumpliendo roles y respetando las normas de convivencia que les pueda permitir relacionarse de manera adecuada con otros sistemas externos.

2.2.2. Clima familiar

2.2.2.1. Definición

Es el conjunto de relaciones que se constituyen entre los miembros de la familia que comparten el mismo espacio y que cada uno de ellos desarrolla de manera única sus habilidades y

cualidades ante la sociedad, sin embargo sea como sea la familia cumple funciones afectivas muy importantes en el círculo familiar.

Cooper (1983), citado por (Mata, 2016). Considera que el clima familiar tiene mucho que ver en la repercusión de la adaptación de los miembros de una familia, el apoyo y el nivel de conflicto familiar que se da en hogar son elementos que hacen que el clima familiar se dirija adecuadamente, ya que de eso depende que los miembros de la familia tengan pocos índices de conflictividad en su hogar.

En una familia donde exista un adecuado clima familiar siempre habrá apoyo y facilidad para establecer confianza entre los miembros de la familia y puedan expresar sus emociones y necesidades.

2.2.3. Comunicación

2.2.3.1. Definición

Según Mendoza (2003), citado por (Caballero.E, 2018). Señala que la comunicación es un concepto amplio, por ello se define como un acto de transferencia de información, de un lugar a otro, de una persona a otra y para que este sea completo se requiere que antes sea analizada y procesada.

Moreno (2011), citado por (Araucano, 2019). Considera que la comunicación es fundamental para las relaciones humanas, ya que gracias a ello se pueden intercambiar mensajes entre dos o más individuos y poder manifestar y transmitir sus ideas, deseos y sentimientos que tiene la persona en un determinado momento.

2.2.3.2. Tipos de comunicación

Según Guardia (2009), citado por (Flores, 2019). Señala que la necesidad de comunicarse ha llevado a crear diferentes formas de hacerlo, por ello es importante señalar que la comunicación ha ayudado de manera considerable a poder transmitir información para poder resolver algún conflicto o dudas que tengan los integrantes de la familia. Así mismo menciona que existen dos formas de comunicarnos y poder transmitir nuestros pensamientos con palabras, así como también con gestos.

- a) **Comunicación no verbal:** permite poder reflejar de manera corporal el mensaje que se quiere transmitir ya que mediante ello podemos expresar nuestros sentimientos y emociones.
- b) **Comunicación verbal:** esta se manifiesta a través de la pronunciación de la palabra, para poder entablar una relación con los demás.

2.2.4. Comunicación familiar

2.2.4.1. Definición.

Muchcco, (2012). Citado por (Caballero.E, 2018). Considera que la comunicación familiar es una interacción que se inicia en la familia y se caracteriza por los componentes que tiene la persona, como rasgos de su personalidad, sus emociones y los roles que desempeña cada miembro de la familia, teniendo en cuenta el estilo de vida que llevan.

Sin embargo Olson (2006), citado por (Araucano, 2019). Considera tres escalas de comunicación.

- a) **Comunicación alta:** los miembros de la familia se comunican de manera agradable y persistentemente se sienten escuchados cuando dan su opinión, y siempre se expresan demostrando afecto, muestran preocupación por todos sus miembros, y cuando suele suceder algún conflicto buscan la manera adecuada de poder enfrentarlos y solucionarlos.
- b) **Comunicación media:** a menudo los miembros de la familia se sienten insatisfechos con la forma de comunicación que se da en el hogar, ya que pocas veces se sienten escuchados y no respetan sus opiniones, solo en algunas ocasiones hay afecto al momento de expresarse.
- c) **Comunicación baja:** sienten preocupación por la forma en que se comunican, y no tener la suficiente confianza para poder expresar sus opiniones porque no se sienten escuchados, siempre que exista problemas lo resuelven con gritos no hay sinceridad al hablar, siempre se dan opiniones negativas.

Antolínez, (1991). Menciona que cuando la familia utiliza los medios de comunicación funcional se obtiene muy buenos resultados generando una socialización adecuada entre los miembros de la familia, del mismo modo satisfaciendo sus necesidades emocionales y se mantiene apropiadamente la relación conyugal, en conclusión, una familia funcional usa la comunicación para establecer y mantener relaciones favorables para cada uno de los miembros.

2.2.4.2.Sistemas de la comunicación

Serrano, (2011). Señala que la comunicación es un sistema y algunos elementos son naturales y los demás incluyen elementos de naturaleza tecnológica. Los sistemas de comunicación están disponibles y por definición se relaciona con otros que puedan afectarle o las que pueda afectar. Es por ello que por la misma necesidad que tiene la

persona en emplear el lenguaje, es considerado como una comunicación efectiva siempre y cuando tenga en cuenta el entorno donde se encuentre, esto representa la recolección de información permanente y la retención del mensaje que se brinda, para poder tener un buen entendimiento y la permanencia de la comunicación es importante tener una comunicación efectiva ya que a todo ello le llamamos un sistema de comunicación.

2.2.5. Estrés Laboral

2.2.5.1. Definición

Rupay, (2018). Señala que el estrés laboral es un conjunto de estimulantes que a menudo se presenta en el ámbito laboral y con frecuencia produce tensión generando resultados negativos en la persona.

Muñoz, (2019). Considera que el estrés laboral se está convirtiendo en un fenómeno personal y social cada vez más frecuente, esto se da cuando las relaciones del entorno superan la capacidad de tolerancia de la persona para poder enfrentarlas de manera adecuada, y conlleva a tener consecuencias significativas a nivel personal y organizacional. A nivel personal puede afectar en el bienestar físico y psicológico generando alteraciones en la tranquilidad de la persona y de cierta manera perjudicando su salud; a nivel organizacional puede deteriorarse el desempeño laboral que desarrolla la persona.

Aguirre (2006), citado por Rupay en el (2018). Describe 5 dimensiones teóricas de estresores.

a) Factores de ambiente físico: El lugar de trabajo necesita una adaptación tanto física como psicológica, por parte de la persona para no tener que perjudicar su bienestar.

- ✓ **Ruido:** el ruido puede afectar negativamente en el desempeño laboral de la persona ya sea causando dolor de cabeza, dificultades para concentrarse e irritabilidad, haciendo que disminuya la comunicación social en el trabajo.
- ✓ **Iluminación:** la iluminación inadecuada ya sea la luz muy brillante o la falta de iluminación puede provocar tensión, fatiga visual y frustración.
- ✓ **Higiene:** la higiene inadecuada como suciedad, falta de ventilación, entorno polvoriento puede provocar en la persona frustración e insatisfacción para desempeñar su labor de manera adecuada.

b) Relaciones interpersonales en el trabajo: es importante señalar la percepción que la persona pueda tener con respecto a las buenas relaciones interpersonales entre los miembros de un determinado grupo de trabajo.

- ✓ Relaciones con los superiores: las buenas o malas relaciones con los superiores pueden provocar en el individuo satisfacción personal o también puede generar una tensión.
- ✓ Relaciones con los compañeros: la falta de comunicación y el apoyo emocional entre los compañeros de trabajo son una fuente viable para generar estrés.
- ✓ Relaciones con los usuarios y clientes: los trabajos que impliquen contacto directo con las personas con problemas personales o familiares son una fuente significativa para provocar el estrés.

c) Factores organizacionales: definida como un sistema de reglas que tiene en cuenta las interacciones y las conductas del sujeto en su centro de labor.

- ✓ Cumplimiento del marco regulatorio legal: dentro de ello se considera las jornadas de trabajo, tiempos de descanso y las normas de estabilidad laboral.

- ✓ Políticas de recursos humanos: es importante tener en cuenta las inquietudes de los trabajadores en cuanto a su desempeño ya que a menudo tienen inseguridades laborales como el despido del trabajo y las consecuencias que este genera, tanto económicas como emocionales que pueden repercutir en el trabajador y su rendimiento.

d) Factores extra-organizacionales: relación familia-trabajo: la familia juega un papel importante dentro de los factores extra organizacionales.

- ✓ Procesos de socialización: la socialización que se da en el ámbito familiar no siempre es útil en el ambiente laboral o viceversa, la contrariedad de ambos tipos de socialización puede resultar estresante para el individuo.
- ✓ Estrés por conflictos trabajo-familia y sus antecedentes: la percepción que el individuo tenga de su trabajo y la cantidad de horas que pasa en ello, puede incurrir en el tiempo que le dedique a su familia, y más aún si el conyugue también trabaja pueden convertirse en estresores.

e) Contenidos y demandas del trabajo: esta dimensión se define como una serie de características de la actividad laboral que contribuye al bienestar psicológico del trabajador.

- ✓ La sobrecarga de trabajo: la sobrecarga de trabajo está relacionado con conductas inadecuadas como el incremento de ansiedad y poca satisfacción laboral.
- ✓ Feedback de la tarea: hace referencia al grado en que el individuo obtiene información con respecto a su eficiencia de trabajo, cuando mantiene conocimiento e información necesaria y suficiente sobre su desempeño.

Sin embargo Proaño, (2016). Considera que el estrés es hasta cierto punto bueno, ya que el individuo puede mantenerse motivado y mostrarse más atento a desarrollar su labor de manera adecuada, y si este factor excede, puede convertirse en algo negativo y perjudicial no solo para el individuo sino también para su centro de labor.

2.2.5.2. El estrés laboral y los riesgos psicosociales

Javier, (2010). Considera que los procesos psicológicos influyen en los efectos estresores sobre el bienestar de la persona, por ello considera que el estrés laboral es como un proceso en donde intervienen estresores o demandas laborales de diversa índole,

Los riesgos psicosociales se categorizan en dos componentes:

- ✓ Estresores o demandas laborales, como los aspectos físicos, sociales y organizacionales, por el ejemplo el agotamiento a causa de demasiado trabajo o el conflicto del desempeño de rol.
- ✓ La falta de recursos personales y laborales, son aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que son eficaces en la obtención de las metas y reducen las demandas laborales e incitan al crecimiento y desarrollo personal y profesional.

2.2.5.3. Tipo de estresores laborales

Del Hoyo, (2002). Señala las siguientes fuentes de estrés.

- a) **Sucesos vitales intensos y extraordinarios:** se da cuando se originan situaciones de cambio como separación matrimonial, despidos de trabajo y muerte de familiares cercanos.

- b) **Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad:** este tipo de sucesos pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más fuertes que pueden ser generados por acontecimientos drásticos, como la muerte de un familiar.
- c) **Sucesos de tensión crónica mantenida:** son aquellas situaciones capaces de generar estrés por un periodo de largo tiempo.

2.2.6. Etapa de la adultez

2.2.6.1. Definición

Muñoz, (2001). Considera que en la etapa de la adultez se alcanza la máxima potencialidad para desarrollar actividades productivas que aporten a la superación personal del individuo, cumplir sus ilusiones y deseos de la edad juvenil, como crear una familia, conseguir un empleo adecuado, y lograr grandes satisfacciones en la vida familiar, profesional.

Mansilla, (2000). Menciona que en esta etapa se da los cambios biológicos y el individuo busca tener una mejor calidad de vida, así como también asumen mayores responsabilidades tanto familiares como laborales, enfrentando la madurez de su desarrollo.

La etapa de la adultez es en el cual el ser humano, especialmente el hombre alcanza la estabilidad económica, social laboral y conyugal, como también busca proyectarse a un nivel social adecuado donde el individuo tiene la capacidad de asumir nuevas responsabilidades y poder enfrentar situaciones nuevas o desagradables, teniendo en cuenta sus anhelos e interés que quiere lograr para tener una mejor calidad de vida (Monroy, 2011).

2.3. Hipótesis

H₀ = No existe relación entre la comunicación familiar y el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, del departamento de Ayacucho, 2020.

H_a = Existe relación entre la comunicación familiar y el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, del departamento de Ayacucho, 2020.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación.

3.1.1. Tipo de la Investigación

Observacional: No existe intervención del investigador, los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajenas del investigador. (Supo, 2014).

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

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

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

3.1.2. Nivel de investigación de la tesis.

Relacional: No son estudios de causa y efecto; solo demuestra dependencia probabilística entre dos variables. (Supo. 2014).

3.1.3. Diseño de Investigación

Epidemiológica: Se originaron en el campo de las ciencias de salud, inicialmente planteando el estudio de los eventos adversos a la salud en poblaciones humanas.

Analítico: Aquí se encuentra los estudios de factores de riesgo, los que terminan planteando la relación de casualidad. Ej. Casos y controles; cohortes. (Supo. 2014).

3.2. Población y la muestra.

3.2.1. Población:

La población se ha constituido por 40 trabajadores de 20 a 40 años de edad, de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, del departamento de Ayacucho, 2020.

a) Criterios de Inclusión.

- Sean trabajadores de la Municipalidad
- Participen voluntariamente en el estudio de investigación previo consentimiento informado.
- Que tengan las edades entre los 20 a 40 años y sean de ambos sexos.

b) Criterio de Exclusión

- Trabajadores que no entienden la prueba
- Deseo de no participar
- No terminar de responder las pruebas.

3.3. Definición y Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION UNIDIMENSIONAL	ÍTEMS	VALORES
Comunicación Familiar	La comunicación familiar es un proceso de interrelación entre personas, intercambio de ideas y sentimientos. La familia representa un conjunto de seres humanos donde se desarrolla la confianza y debe prevalecer el respeto y la honestidad.	FAMILY COMMUNICATION SCALE ESCALA DE COMUNICACIÓN FAMILIAR (FCS) Autor: D. Olson et al. (2006). En nuestro medio Copez, Villareal y Paz	Comunicación alta		47 a 50
			Comunicación Media	10 ítems	32 a 46
			Comunicación baja		10 a 31
Estrés laboral	El estrés laboral es uno de los problemas de salud más frecuentes, con una serie de reacciones físicas y psicológicas es una respuesta automática frente a una situación desagradable.	Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.	Bajo Medio Promedio Alto	25 ítems	1, 10, 11, 20 2, 12, 16, 24 3, 15, 22 4, 14, 25 5, 6, 13, 17 7, 9, 18, 21 8, 19, 23

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnica psicométrica

William A. McCall, considera que todos los instrumentos miden las funciones mentales y generalmente se aplica a grupos de sujetos, consiste en evaluar el rendimiento de las funciones intelectuales, son relativamente exactos y consecuentemente la medida que proporciona es relativamente perfecta. Permite obtener un perfil de la personalidad en donde se incluye la inteligencia, conflictos emocionales, control de emociones, nivel de tolerancia, etc.

3.4.2. Instrumento de Escala de Comunicación Familiar (FCS).

El instrumento de evaluación es del autor David Olson y Barnes (2006), adaptación peruana por Copez, Villareal y Paz (2016) evalúa el nivel de comunicación familiar de manera global, con una duración aproximadamente de 15 minutos, consta de 10 ítems de tipo Likert con 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 50 y mínima de 10, y puede ser evaluado de manera individual o grupal. Para la calificación se suman las respuestas obteniendo puntaje directo y teniendo en cuenta los percentiles se identifican la categoría de comunicación familiar.

La escala de Comunicación Familiar (FCS) se realizó un análisis de las propiedades psicométricas en una muestra de 491 estudiantes de una Universidad Privada en Lima Metropolitana. La validez se efectuó por medio del análisis factorial confirmatoria, mientras que confiabilidad se estimó según el Alfa de Cronbach, obteniendo un Alfa de 0.88, considerándose como sobresaliente, por lo tanto, el instrumento reporto adecuadas evidencias de validez y confiabilidad.

3.4.3. Instrumento de Escala de Nivel de Estrés de la OIT-OMS.

El instrumento de Estrés Laboral de la OIT-OMS fue adaptado en una muestra de 203 trabajadores que se desempeñan como asesores telefónicos en un Contact Center de Lima, siendo 89 colaboradores del área de Atención al cliente y 114 del área de Ventas. Los resultados indican que la Escala de Estrés Laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas, con una confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.972). Fue sustentada por Ivancevich & Matesson. La Escala de Estrés Laboral es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable aplicado de manera individual o grupal. Puede ser administrado en un tiempo aproximadamente de 15 minutos, consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación de 1 al 7 de la siguiente manera:

1 = si la condición “Nunca” es fuente de estrés, 2 = si la condición “Raras veces” es fuente de estrés, 3= si la condición “Ocasionalmente” es fuente de estrés, 4= si la condición “Algunas veces” es fuente de estrés, 5= si la condición “Frecuentemente” es fuente de estrés, 6= si la condición “Generalmente” es fuente de estrés, 7= si la condición “Siempre” es fuente de estrés.

3.5. Plan de análisis.

Se inició con el procesamiento estadístico de las encuestas se utilizó el programa SPSS versión 24 y el procesamiento de los datos se facilitó con el programa Microsoft Office Excel 2013, siendo una investigación correlacional se utilizó una estadística bivariable .

En primera se realizó los procedimientos de los datos, después de la correlación de datos, se realizó la respectiva codificación y tabulación (Excel). En segundo lugar, se realizó la fiabilidad, para constatar las hipótesis se realizó el coeficiente de prueba de fisher para saber si existe o no relación entre la comunicación familiar y estrés laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, del mismo modo obteniendo una fiabilidad de ,889 en comunicación familiar y fiabilidad de ,947 en estrés laboral.

3.6. Matriz de Consistencia.

VARIABLES	ENUNCIADO	OBJETIVOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Comunicación Familiar	¿Cuál es la relación entre Comunicación Familiar y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social del departamento de Ayacucho 2020?	<p>Objetivo general.</p> <p>¿Determinar la relación entre comunicación familiar y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la provincia de Huanta-Ayacucho 2020?</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar la comunicación familiar en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social del departamento de Ayacucho 2020. ✓ Determinar el estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social del departamento de Ayacucho 2020. ✓ Determinar la comunicación familiar según el género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión 	(Tustón, 2016). Menciona que la familia es la primera escuela en el cual se da la comunicación, y pueden socializarse y mejorar sus conflictos, es considerada también un proceso por el cual los miembros de la familia comparten e interactúan en su vida cotidiana.	<p>FAMILY COMMUNICATION SCALE</p> <p>ESCALA DE COMUNICACIÓN FAMILIAR (CFS)</p> <p>Autor: D. Olson et al. (2006). En nuestro medio Copez, Villareal y Paz.</p>	<p>H0: “No existe relación entre comunicación familiar y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la provincia de Huanta-Ayacucho 2020”</p> <p>Ha: “Existe relación entre comunicación familiar y estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la provincia de Huanta-Ayacucho 2020 ”</p>	<p>Tipo de investigación.</p> <p>Observacional</p> <p>Transversal</p> <p>Prospectivo</p> <p>Analítico</p> <p>Nivel:</p> <p>Relacional</p> <p>Diseño:</p> <p>Epidemiológico</p> <p>Analítico</p> <p>Muestra:</p> <p>Probabilístico</p> <p>Población:</p> <p>Comprende de 40 trabajadores</p> <p>Técnica:</p> <p>Psicométrica</p> <p>Instrumento:</p> <p>Escala de comunicación familiar (FCS)</p>

Estrés laboral	<p>Social del departamento de Ayacucho 2020.</p> <p>✓ Determinar el estrés laboral según el género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social del departamento de Ayacucho 2020.</p> <p>✓ Determinar la comunicación familiar según la edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social del departamento de Ayacucho 2020.</p> <p>✓ Determinar el estrés laboral según la edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social del departamento de Ayacucho 2020.</p>	<p>(Rodríguez, 2011). Define al estrés laboral como reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo son sobrecargadas y sobre todo cuando no igualan las capacidades o las necesidades del trabajador.</p> <p>(Mamani, 2018). Señala que el estrés laboral está asociados a la carga de trabajo, implica tener que lidiar con la tranquilidad.</p>	<p>ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS, sustentada por Ivancevicch & Matesson.</p>	<p>Escala de estrés laboral de la OIT-OMS.</p>
----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------

Fuente: Escala de Comunicación Familiar (CFS) Autor: D. Olson et al. (2006). Copez, Villareal y Paz (2016), Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, sustentada por Ivancevicch & Matesson (2013).

Elaboración: Propia

3.7 Principios Éticos

El profesional asume el compromiso de realizar una evaluación cuidadosa con su aceptabilidad ética. Los principios que rigen la actividad investigadora se pone en primer lugar la protección de las personas, se busca respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

El investigador debe comunicar al participante de la investigación de las características de la investigación que puedan influir en la decisión de participar.

El principio de confidencialidad en donde información lograda sobre los participantes de la investigación es confidencial.

El principio de autonomía es como la capacidad de autodeterminación de actuar libremente y conscientemente. El fundamento filosófico se encuentra en Kant, que señala que “el hombre es un fin en sí mismo y nunca puede ser utilizado como un medio”.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

TABLA 1 *Relación de Comunicación Familiar y Estrés Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.*

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,889 ^a	1	,003		
Corrección de continuidad ^b	6,806	1	,009		
Razón de verosimilitud	9,038	1	,003		
Prueba exacta de Fisher				,007	,005
Asociación lineal por lineal	8,667	1	,003		
N de casos válidos	40				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla cruzada COMUNICACION FAMILIAR*ESTRES LABORAL					
		ESTRES LABORAL		Total	
		BAJO	OTROS		
COMUNICACION FAMILIAR	MEDIA	Recuento	22	8	30
		Recuento esperado	18,0	12,0	30,0
	OTROS	Recuento	2	8	10
		Recuento esperado	6,0	4,0	10,0
Total		Recuento	24	16	40
		Recuento esperado	24,0	16,0	40,0

Fuente: *respuesta a la Escala de Comunicación Familiar y la Escala de nivel de estrés laboral*

Elaboración: *Propia*

Interpretación: en el presente cuadro se concluyó que siendo P- valor = α ,007 y esta es menor al $\alpha=0.05$ se tomó la decisión que no existe suficiente evidencia para aceptar la H₀, teniendo como conclusión que si existe relación entre la comunicación familiar y el nivel de estrés en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta.

TABLA 2 Nivel de Comunicación Familiar en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	6	15,0
	MEDIO	30	75,0
	ALTO	4	10,0
	Total	40	100,0

Fuente: respuesta a la Escala de Comunicación Familiar

Elaboración: Propia

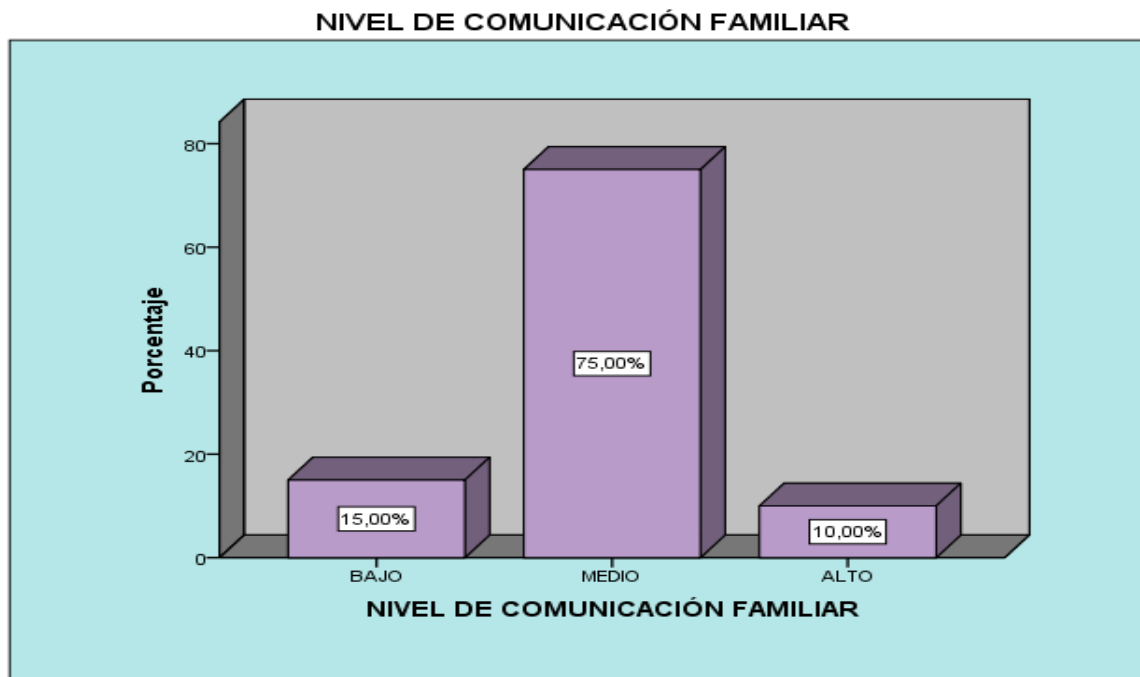


FIGURA 1 Nivel de Comunicación Familiar en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.

Interpretación: Del total de 40 trabajadores evaluados, el 75,0% se encuentran en un nivel de comunicación familiar medio, mientras que el 15,0% se encuentran en un nivel de comunicación baja, y el 10,0% se encuentran en un nivel de comunicación alta.

TABLA 3 Nivel de Estrés Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	23	57,5
	MEDIO	13	32,5
	PROMEDIO	3	7,5
	ALTO	1	2,5
	Total	40	100,0

Fuente: respuesta a la Escala de estrés laboral

Elaboración: Propia

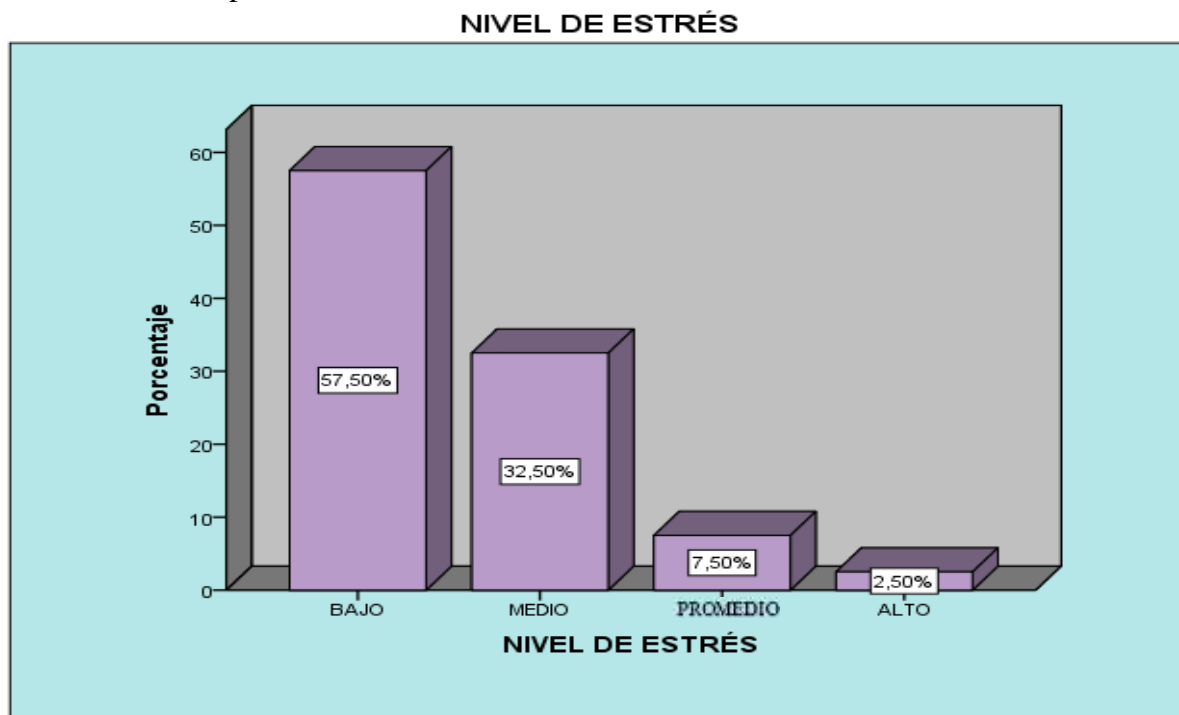


FIGURA 2 Nivel de Estrés Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.

Interpretación: Del total de 40 trabajadores evaluados el 57,5% representan un nivel de estrés bajo, el 32,5% representan un nivel de estrés medio, el 7,5% obtuvieron un nivel de estrés promedio, el 2,5% de trabajadores obtuvieron un nivel de estrés alto.

Tabla 4 Prevalencia de Sexo en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	FEMENINO	16	40,0
	MASCULINO	24	60,0
	Total	40	100,0

Fuente: Ficha sociodemográfica

Elaboración: Propia

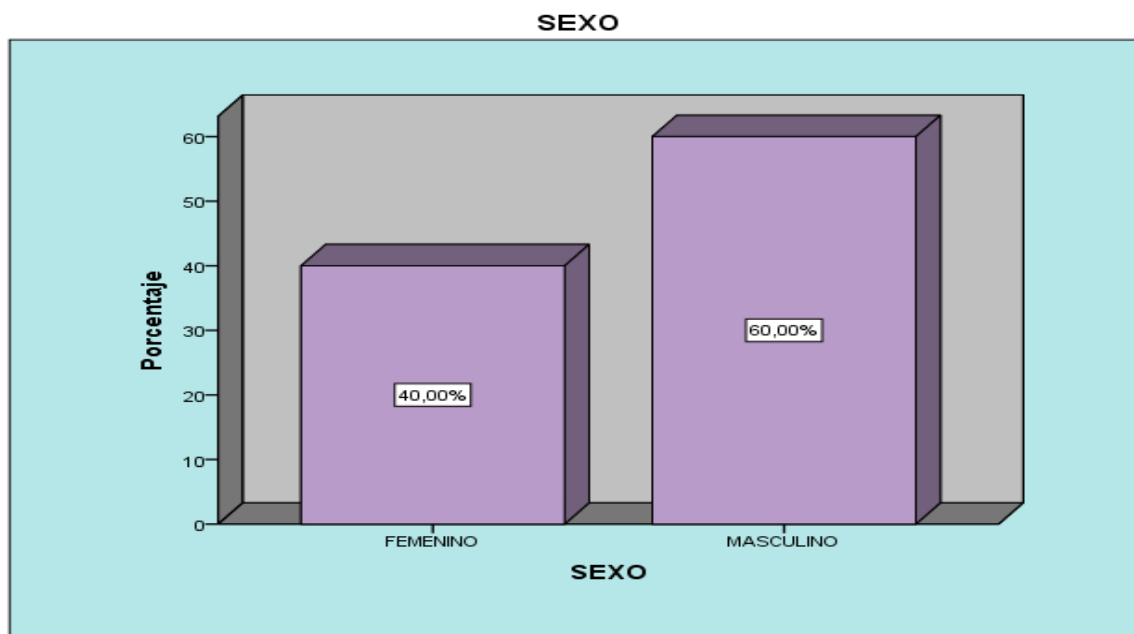


FIGURA 3 Prevalencia de Sexo en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano E Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.

Interpretación: Del total de 40 trabajadores evaluados, el 60,0% son de sexo masculino, y el 40,0% son de sexo femenino.

TABLA 5 Prevalencia de Edad en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	25	13	32,5
	26	4	10,0
	35	12	30,0
	40	11	27,5
	Total	40	100,0

Fuente: Ficha sociodemográfica

Elaboración: Propia

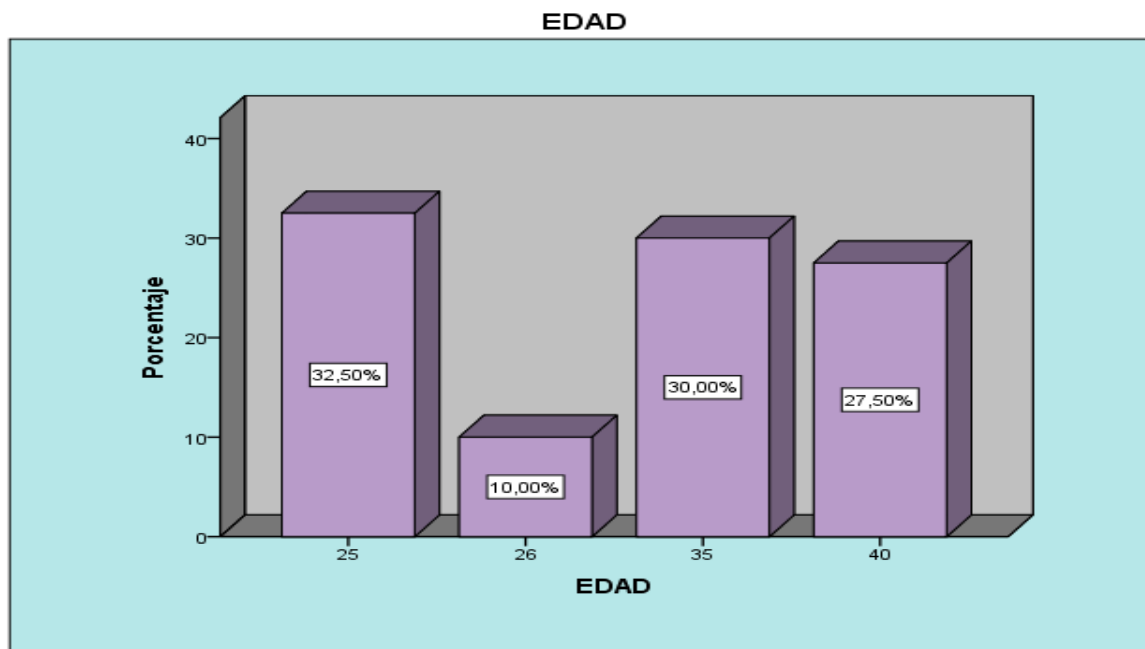


FIGURA 4 Prevalencia de Edad en los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta, Ayacucho 2020.

Interpretación: Del total de 40 trabajadores evaluados el 32,5% se encuentran en la edad de 25 años, el 30,0% de los trabajadores se encuentran en la edad de 35 años, el 27,5% de los trabajadores se encuentran en la edad de 40 años, finalmente en 10,0% de los trabajadores tienen la edad de 26 años.

4.2. Análisis de resultados.

Los siguientes resultados, corresponden a los datos proporcionados por 40 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta.

En el presente análisis se concluyó que siendo P- valor = α ,007 y esta es menor al $\alpha= 0.05$ se tomó la decisión que no existe suficiente evidencia para aceptar la H_0 , teniendo como conclusión que si existe relación entre la comunicación familiar y el nivel de estrés en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta. 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 que pueden ser superadas.

En cuanto al nivel de comunicación familiar se encontró que el 75,0% se encuentran en un nivel de comunicación familiar medio que indica según la teoría de Copez, Villarreal y Paz (2016); que este tipo de comunicación es poco eficaz tiene algunos aspectos negativos, no presentan una adecuada comunicación que pueda ayudar al fortalecimiento de los miembros de la familia. Este resultado se compara con los antecedentes expuestos, en los cuales tienen ciertas similitudes en una investigación que realizo Minaya, (2018). Su estudio se realizó en trabajadores administrativos de la red de salud Huaylas Norte, Caraz, donde obtuvo como resultado que se encuentran en un nivel de comunicación medio por lo tanto se concluyó que existe ciertas dificultades en la comunicación entre los miembros de la familia, pero no expresan conflictos severos en la comunicación que no puedan ser solucionados.

El nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores es bajo con un 57,5%, estos resultados se asemejan al resultado de Elizalde, (2019) encontró un nivel bajo de estrés de 75% en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes. Llaneza en el 2009 señala que la

aparición del estrés es debido a las tareas y las capacidades que tiene la persona para asumir sus responsabilidades, así mismo señala que existe bajo nivel de estrés laboral, cuando hay bajas demandas de trabajo, la carga laboral, la complejidad de las tareas son menores, en tal sentido que la habilidad, capacidad y la autonomía del trabajador son mayores.

Según los resultados se obtuvo que un 75,0% de la población estudiada presenta un nivel de comunicación medio y el 57,5% presenta un nivel de estrés bajo; este resultado podría deberse a que los trabajadores por la labor que realizan tienen una carga laboral algo considerable ya que la mayoría de ellos se sienten en la capacidad de poder resolver alguna complejidad, sin embargo el nivel de comunicación puede afectar la convivencia familiar, ya que al no poder tener una comunicación adecuada con los miembros de la familia puede generar ciertos conflictos.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se evidencia que si existe relación estadísticamente significativa entre comunicación familiar y estrés laboral en trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta.
- Se evidencia que el 75,0% de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta presentan un nivel de comunicación medio.
- Se evidencia que el 57,0% de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la Municipalidad Provincial de Huanta presentan un nivel de estrés laboral bajo.

5.2. Recomendación

Obteniendo como resultado de un nivel de comunicación medio se les recomienda a la población investigada poder mejorar la comunicación entre los miembros de la familia, y así poder establecer una comunicación asertiva para que puedan interactuar de manera adecuada teniendo en cuenta la opinión de los miembros de la familia.

Realizar más estudios de investigación y que tengan como objeto de estudio a la familia y la comunicación, del mismo modo que los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huanta puedan implementar programas de capacitación orientada a la comunicación asertiva y al estrés laboral.

Dar a conocer los resultados de la presente investigación realizada a los funcionarios de la Gerencia para que tengan en cuenta las recomendaciones dadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antolínez, B. (1991). Comunicación Familiar. *Avances En Enfermería*, IX(2), 38–46.
<http://www.bdigital.unal.edu.co/20606/1/16768-52533-1-PB.pdf>
- Araucano, R. (2019). Comunicación Familiar Prevalente En Estudiantes De La Institución Educativa Nacional Ricardo Palma, Huaraz, 2019. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15171/FAMILIA_COMUNICACION_ARAUCANO_LUCERO_RAFAEL_ANTONI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caballero, E. (2018). Comunicación Familiar Prevalente En Las Religiosas De La Diócesis De Huaraz, 2018. *Uladech Católica*, 58.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5023/COMUNICACION_FAMILIAR_RELIGIOSA_CABALLERO_DAVIS_ELIZABETH_SOLEDAD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Del Hoyo, M. (2002). *Documentos divulgativos*.
- Elizalde, V. (2019). *Estrés y Clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de*.
- Flores, J. (2019). Comunicación Familiar Prevalente En Adolescentes Del Centro De Desarrollo Integral Familiar, Huaraz, 2019. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 0–3.
- Javier. (2010). Estrés laboral. *Riesgos Asociados a La Organización Del Trabajo*.
- Keith, D., & Newstrom, J. (2000). Administración de Recursos Humanos | ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. 19 Octubre.
<http://dspace.ucbscz.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/3102/1/1715.pdf%0Ahttps://josuet>

Laime, E. (2018). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017*. 2, 227–249.

Mamani, M. (2018). “ *FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA AMERICA MOVIL PERÚ SAC (CLARO) DEL CENTRO DE ATENCION AL CLIENTE DE PUERTO MALDONADO , 2018* ” Bach . Maribel Nieves Mamani Lima Asesora : Mg . Ruth Torren Medrano.

Mansilla, M. (2000). ETAPAS DEL DESARROLLO HUMANO María Eugenia Mansilla A. *Investigación En Psicología*, 3(2), 106–116.
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2035/1/revista_de_investigacion_en_psicologia08v3n2_2000.pdf

Mata, M. (2016). *La Dinamica Familiar Y Su Relacion En El Rendimiento Academico De Los Beneficiarios De La Ong the Peru Children'S Trust- Huancayo*. 1–119.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3423/SolanoYallico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Minaya, V. (2018). *Comunicación Familiar En Trabajadores*. 67.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5042/COMUNICACION_FAMILIAR_TRABAJADODRES_MINAYA_PACCO_VANESSA_JESICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Monroy, L. (2011). Las etapas del desarrollo del ser humano y su relación con el desarrollo de personal en las organizacione. *Cuadernos de Administración*, 8(12), 49–59.
<https://doi.org/10.25100/cdea.v8i12.306>

- Muñoz. (2019). *Mejorando El Manejo Del Estrés Laboral Del Personal De Enfermería. Servicio Emergencia. Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2019.*
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12085>
- Muñoz, L., Gimeno, M., & Macarro, M. (2001). El adulto: etapas y consideraciones para el aprendizaje. In *Eúphoros* (p. 103).
<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1183063.pdf>
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1183063>
- Proaño, M. (2016). Test de Estrés Laboral. *Test De Estrés Laboral*, 1.
<http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Estres-Laboral.pdf>
- Rodríguez, R. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 72–88. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500006>
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú.* 1–128.
[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1919/Tesis de Licenciatura en Psicología %28Saúl Rupay Huarcaya%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicología%20Saúl%20Rupay%20Huarcaya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Serrano, M. (2011). *Publicaciones de Manuel Martín Serrano sobre la comunicación disponibles en E-Prints LK -* [https://ucm.on.worldcat.org/oclc/1076343178.](https://ucm.on.worldcat.org/oclc/1076343178)
https://eprints.ucm.es/13289/1/%282011%29_Martin_Serrano_comunicacion_E-Prints.pdf
- Tustón, M. (2016). *Comunicación familiar y la asertividad de los adolescentes.* 99.
[http://192.188.46.193/bitstream/123456789/20698/2/COMUNICACION FAMILIAR Y](http://192.188.46.193/bitstream/123456789/20698/2/COMUNICACION_FAMILIAR_Y)


ASERTIVIDAD - copia.pdf

Valencia, D. (2014). *COMUNICACIÓN PADRES – ADOLESCENTES Y ADICCIÓN A INTERNET EN ESTUDIANTES DE SECUNDARIA DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR.*

Valladares, A. (2008). The family: an approach from psychological studies. *Medisur*, 6(1), 4–13.

ANEXOS

1. OFICIO



**COORDINACIÓN PSICOLOGÍA
FILIAL AYACUCHO**

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

COORDINACION PSICOLOGÍA

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


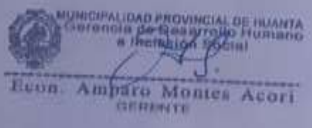
**SEÑOR(A). GERENTE DE LA GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO E INCLUSION
SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE Huanta Departamento de Ayacucho.**
Solicito: Autorización para la investigación

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

Que, teniendo la necesidad de investigaciones en el campo de las ciencias psicológicas,
presento a. YHUSBET MABELA CURO LANGA CON EL D.N.I. 77391224, Bachiller del Curso
de Taller de Tesis para optar el Título Profesional en Psicología de la Facultad de Ciencias
de la Salud – Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica los Ángeles de
Chimbote – Filial Ayacucho quien desea realizar el estudio de Comunicación Familiar y Estrés
Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano e Inclusión Social de la
Municipalidad Provincial de Huanta departamento de Ayacucho, 2020; con el objetivo de
evaluar de manera global la relación entre la comunicación familiar y el nivel estrés laboral de
los participantes del estudio.

El instrumento que se ha de aplicar es la ESCALA DE COMUNICACIÓN FAMILIAR (FCS)
que contiene 10 ítems y ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS de 25 ítems, la
aplicación de forma colectiva por lo que solicito la atención a la presente.

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



Jr. Tumbes N°247 Centro comercial financiero Chimbote – Perú
Teléfono: (043)343444
Web Site: www.uladech.edu.pe

2. CONSENTIMIENTO INFORMADO



UCT

COORDINACIÓN PSICOLOGÍA
FILIAL AYACUCHO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

10 de Noviembre de 2020

Estimado.....

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 ESCALA DE COMUNICACIÓN FAMILIAR (FCS) Y LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS, Nos interesa estudiar la COMUNICACIÓN FAMILIAR Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO E INCLUSIÓN SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA, DEPARTAMENTO DE AYACUCHO, 2020. Me 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.

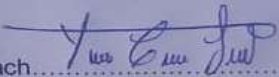
Si le gustaría tener información adicional acerca del estudio antes o después que finalice, puede ponerse en contacto con mi persona por teléfono o por correo.

Agradezco su atención y aprecio su interés y cooperación.

Atentamente,



Usuario


Bach.....

D.N.I
yuscl02@gmail.com

3. ESCALA DE COMUNICACION FAMILIAR



COORDINACIÓN PSICOLOGÍA
FILIAL AYACUCHO

ESCALA DE COMUNICACIÓN FAMILIAR

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

1. Totalmente en desacuerdo.
2. Generalmente en desacuerdo.
3. Indeciso.
4. Generalmente de acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.



Ítems	1	2	3	4	5
1. Los miembros de la familia están satisfechos con la forma en que nos comunicamos.					X
2. Los miembros de la familia son muy buenos escuchando.				X	
3. Los miembros de la familia nos expresamos afecto entre nosotros.					X
4. Los miembros de la familia son capaces de preguntarse entre ellos lo que quieren.					X
5. Los miembros de la familia pueden discutir calmadamente sus problemas.					X
6. Los miembros de la familia discuten sus ideas y creencias.					X
7. Cuando los miembros de la familia se preguntan algo, reciben respuestas honestas.				X	
8. Los miembros de la familia tratan de comprender los sentimientos de los otros miembros.				X	
9. Los miembros de la familia cuando están enojados rara vez se dicen cosas negativas.	X				
10. Los miembros de la familia expresan sus verdaderos sentimientos					X

FICHA TECNICA DE LA PRUEBA DE COMUNICACIÓN FAMILIAR

Ficha Técnica

Nombre original:	Family Communication Scale – FCS
Autores:	D. Olson et al. (2006). En nuestro medio Copez, Villareal y Paz (2016) reportaron índices aceptables propiedades psicométricas.
Objetivo:	Evaluar de manera global la comunicación familiar.
Administración:	Individual o grupal
Duración:	Aproximadamente 15 min.
Número de ítems:	10
Características:	La escala de comunicación familiar (FCS) está conformada por 10 ítems de tipo Likert con cinco alternativas, cuya valoración es 1.

4. ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

**COORDINACIÓN PSICOLOGÍA
FILIAL AYACUCHO**

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT - OMS

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de **ESTRÉS LABORAL**. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con que frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación.

Sexo : F M Edad: _____

1. Si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
2. Si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
3. Si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
4. Si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
5. Si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
6. Si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
7. Si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

N°	PREGUNTAS	FRECUENCIAS						
		NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5	6	7
01	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							X
02	El que mi supervisor no me respete me estresa.						X	
03	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.					X		
04	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	X						
05	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.		X					
06	El que mi supervisor no dé la cara para mí ante los jefes me estresa.	X						
07	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.			X				
08	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.					X		

Jr. Tumbes N°247 Centro comercial financiero Chimbote – Perú

Teléfono: (043)343444

Web Site: www.uladech.edu.pe



UCT

COORDINACIÓN PSICOLOGÍA
FILIAL AYACUCHO

09	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.			X					X
10	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.			X					
11	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	X							
12	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.					X			
13	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	X							
14	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	X							
15	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	X							
16	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	X							
17	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.				X				
18	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.	X							
19	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.					X			
20	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	X							
21	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.			X					
22	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	X							
23	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	X							
24	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	X							
25	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	X							

Jr. Tumbes N°247 Centro comercial financiero Chimbote – Perú

Teléfono: (043)343444

Web Site: www.uladech.edu.pe

FICHA TECNICA DE LA PRUEBA DE ESTRÉS LABORAL

Ficha técnica	
Nombre Original:	ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS.
Autor:	OIT-OMS sustentada por Ivancevicch & Matesson.
Objetivo:	Evaluar el nivel de ESTRÉS LOBORAL.
Administración:	Individual o colectiva
Duración:	Aproximadamente 15 min.
Numero de ítems:	30
Características:	El cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS está conformada por 25 ítems.
