



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**COMUNICACIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS EN LOS**  
**TRABAJADORES DE UNA PANADERÍA DE**  
**HUARAZ, 2023**

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

**AUTORA:**

**VILLANUEVA VEGA, YESSICA**

**ORCID: 0000-0003-2104-8954**

**ASESOR**

**VALLE RIOS, SERGIO ENRIQUE**

**ORCID: 0000-0003-0878-6397**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2023**

## **Equipo de trabajo**

### **Autora**

Villanueva Vega, Yessica

ORCID: 0000.0003-2104-8954

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

### **Asesor**

Valle Ríos, Sergio Enrique

ORCID: 0000-0003-0878-6397

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,  
Facultad Ciencias de la Salud, Escuela profesional de Psicología, Chimbote, Perú.

### **Jurado**

Bustamante León, Mariela

ORCID: 0000-0002-9870-9207

Velásquez Temoche, Susana Carolina

ORCID: 0000-0003-3061-812X

Abad Nuñez, Celia Margarita

ORCID: 0000-0002-8605-7344

**Jurado evaluador**

Dra. Mariella Bustamante León

Presidente

Mgtr. Susana carolina Velázquez Temoche

Miembro

Mgtr. Celia margarita Abad Núñez

Miembro

Mgtr. Sergio Enrique Valle Ríos

Asesor

## **Agradecimiento**

A Dios por siempre bendecirme y guiarme en el transcurso de toda mi vida, y por nunca dejarme en los momentos más difíciles, protegiéndome, dándome fortaleza y sabiduría siempre, para poder alcanzar todas mis metas trazadas.

A mis padres, porque siempre están para apoyarme en los mejores y peores momentos de mi vida, dándome siempre la confianza y la seguridad para poder seguir adelante y seguir con todos mis objetivos.

A mi hijo Alessandro y esposo Ander quienes estuvieron alentándome y apoyándome para que no me rinda y siga adelante en este proyecto. Brindándome su fuerza y sobre todo su amor.

A mis hermanas, de igual manera por nunca dejar de alentarme y apoyarme y no dejando que me rinda dándome muchas fuerzas.

### **Dedicatoria**

A Dios por siempre bendecirme y guiarme en todas mis metas trazadas, dándome paciencia, fortaleza y sabiduría.

A mis padres, Emiliano y Teolinda por haberme inculcado valores y por apoyarme siempre en el trayecto de mi vida, por nunca dejarme caer y por siempre estar ahí ayudándome a lograr mis objetivos.

A mi hijo Alessandro; por ser mi inspiración y motivación para seguir adelante y nunca rendirme, siguiendo con pasos firmes todos mis objetivos.

A mis hermanas y sobrinito, por el apoyo que siempre me brindaron, alentándome a nunca rendirme y por qué siempre estaban cuando más las necesitaba

A mi esposo Ander por haber estado en todo el trayecto de la realización de mi tesis, alentándome, apoyándome y no dejando que me rinda.

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023. El tipo de investigación fue observacional, prospectivo y transversal. El nivel de investigación fue relacional, así mismo el diseño de investigación fue epidemiológico. Por ende, nuestro estudio intenta relacionar dos variables, siendo así independiente de lugar y tiempo de estudio, por lo que no delimitamos las unidades de estudio, por lo contrario, el medio de recolección de datos estará constituida por los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La técnica que se utilizó para las dos variables fue la encuesta y la técnica psicométrica, que esta propiamente explicada en la ficha técnica del instrumento. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Comunicación Familiar de Olson y la Escala de Estrés Laboral de la OIT OMS. Por otro lado, como resultado se obtuvo que no existe relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.

*Palabras clave:* comunicación familiar, estrés, trabajadores

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between family communication and stress in the workers of a bakery in Huaraz, 2023. The type of research was observational, prospective and cross-sectional. The level of research was relational, likewise the research design was epidemiological. Therefore, our study tries to relate two variables, thus being independent of the place and time of study, for which we do not delimit the study units, on the contrary, the means of data collection will be constituted by the students of the Universidad Católica Los Angeles of Chimbote. The technique used for the two variables was the survey and the psychometric technique, which is properly explained in the technical data sheet of the instrument. The instruments used were the Olson Family Communication Scale and the OIT WHO Work Stress Scale. On the other hand, as a result it was obtained that there is no relationship between family communication and stress in the workers of a bakery in Huaraz, 2023.

Keywords: family communication, stress, psychometric technique, workers

## Índice de contenidos

Equipo de trabajo	2
Jurado evaluador	3
Agradecimiento	4
Dedicatoria	5
Resumen	6
Abstract	7
Índice de contenidos	8
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
Introducción	13
1. Revisión de literatura	21
1.1. Antecedentes	21
1.2. Bases teóricas de la investigación	27
1.2.1. Comunicación familiar	27
1.2.1.1.1. Definición	27
1.2.1.1.2. Comunicación y lenguaje	28
1.2.1.1.3. comunicación frente a incomunicación.	29
1.2.1.1.4. Cualidades y características de la comunicación.	31
1.2.1.1.5. Errores de la comunicación.	31
1.2.1.2. <i>Familia.</i>	33
1.2.1.2.1. Definición	33



1.2.1.2.2. Educación familiar	34
1.2.1.2.3. Conocernos más para convivir en armonía dentro de la familia	34
<i>1.2.1.3. El estrés</i>	35
1.2.1.3.1. Definición	35
1.2.1.3.2. Estresores	37
1.2.1.3.3. Tipos	38
1.2.1.3.4. Niveles de análisis del estrés	39
1.2.1.3.5. Un cerebro plástico afectado por el estrés	41
1.2.1.3.6. Técnicas de relajación físicas	42
1.2.1.3.7. Técnicas de relajación mental	44
1.2.1.3.8. Fatiga mental	44
1.2.1.3.9. La risa una medicina natural	44
2. Hipótesis	45
3. Método	45
3.1. El tipo de investigación.	45
3.2. Nivel de investigación.	45
3.3. Diseño de investigación	46
3.4. El universo población y muestra.	46
3.5. Operacionalización de variables.	46
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47

3.6.1. Instrumentos	47
3.7. Plan de análisis	48
3.8. Principios éticos	48
4. Resultados	49
5. Discusión	52
6. Conclusiones	55
Referencias	56
Apéndice A. instrumento de evaluación.	63
Apéndice B. consentimiento informado	66
Apéndice C. cronograma de actividades	67
Apéndice D. presupuesto	68
Apéndice E. Ficha técnica del instrumento de evaluación	69
Apéndice F. carta de autorización presentado a la institución	75
Apéndice G. Matriz de consistencia	76

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> .....	46
<b>Tabla 2</b> .....	49
<b>Tabla 3</b> .....	50
<b>Tabla 4</b> .....	51
<b>Tabla 5</b> .....	76

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> .....	51
<b>Figura 2</b> .....	52

## Introducción

La familia dentro de la sociedad, viene a ser el pilar más importante, donde se consigue el desarrollo personal y social de sus integrantes, el desarrollo integral de los hijos dependerá mucho de los padres, del adecuado afecto emocional que ellos le brinden y sobre todo de los apropiados diálogos que se pueda tener dentro del vínculo familiar. así mismo, es considerada la primera escuela donde se aprende a intercambiar opiniones, entablándose un buen dialogo entre todos. La comunicación nos permite entablar un contacto directo con las personas, dentro del hogar y la sociedad, para dar o recibir información con el fin de expresar o comprender lo que sentimos y pensamos, transmitiendo así nuestros sentimientos, ideas y experiencias. La adecuada comunicación entre cada miembro de la familia determinara el desarrollo de los hijos, aprenderán maneras de adoptar conductas, de emocionarse y pensar. Lo negativo y positivo de estas conductas se apoyará mucho del tipo de relación y comunicación que aprendió dentro de la convivencia de su hogar. Por su puesto que no existe una regla básica que pueda mejorar la comunicación en una familia, ya que cada familia es única, un mundo distinto, con pensamientos diferentes y lenguajes únicos.

Hoy en día uno de los problemas más comunes dentro de las familias es la falta o poca comunicación, entre cada uno de los miembros. Para muchas personas a simple vista puede ser tomada como algo de poca importancia, pero la verdad, es mucho más importante de lo que se piensa. Muchos estudios que se han realizado determinan que una de las primeras consecuencias es la separación o divorcio entre los cónyuges, algo muy cierto e importante. pero porque dejar de lado otras consecuencias que también son de suma importancia.

Según un estudio científico realizado por la organización mundial de la salud (OMS), afirma; que los padres tengan una buena comunicación con los hijos influirá bastante en su desempeño, desarrollo físico, emocional y mental.

Dentro del núcleo familiar entablar una conversación es muy importante, y que esto va edificando maneras de enfrentar dificultades diarias, de modo que la solución que se dará, será respetando y aceptando otros puntos de vista. Entonces diferentes errores en la conversación entablada pueden causar un ambiente toxico por determinado tiempo, produciendo en la familia diferentes reacciones como estrés. Así mismo si le añadimos el estrés laboral con la que cargan los padres de familia dentro de su centro de labores hace que la comunicación dentro del hogar no se pueda dar de buena manera, ya que los padres estarán irritables, molestos y siempre cansados debilitando la relación familiar dentro del hogar.

Quintana (1993) nos dice “la comunicación familiar se caracteriza por los mismos rasgos distintivos de toda comunicación. Sus miembros se comprenden, se toleran, respetan y se captan. Y esto en los ámbitos en los que actúa el proceso educativo; instrucción, personalización, socialización y moralización” (p. 62).

La comunicación familiar es un nexo ente los padres y sus hijos, la cual conecta sus emociones y sentimientos de manera reciproca dentro del hogar. Así mismo, Rage (1996) lo define de la siguiente manera:

A partir de nuestras vivencias en el seno familiar estaremos en la posibilidad de adquirir las herramientas, actitudes, valores y patrones de comunicación para desenvolvemos en el mundo exterior. Si la experiencia familiar fue frustrante, agresiva, dolorosa o fría es muy posible que ese sea el

patrón a seguir a lo largo de la vida, ya que la persona no conoció otra cosa en los años en que se formó su carácter, autoestima y personalidad. (p. 308)

Dentro de mi investigación, se pone énfasis al estrés en especial en trabajadores, que también va relacionado con la incomunicación. Según afirma la organización mundial de la salud (OMS) el estrés laboral es la duodécima causa más importante de muerte a nivel mundial. Desde 1969, en donde un joven de 29 años y este a la vez era trabajador de una gran compañía de periódicos en Japón, murió con un ataque al corazón por la demasiada carga laboral que tenía.

Poniéndose así sobre el radar las graves consecuencias negativas para nuestra salud causadas por el exceso de trabajo. por ejemplo, Japón es uno de los países con más incidencia de estrés laboral, esta causa en las personas ansiedad y depresión y esta a su vez ocasiona el suicidio de 10.000 personas al año en promedio, si se habla de Colombia se podría decir que no es tan alarmante pero no menos importante, aunque no alcance estos matices, la situación empeora a raíz de inicio de la pandemia. Según el último informe del ministerio de salud y protección social sobre atención en tele orientaciones psicológicas en líneas 192 a reportado cifras de 11,457 casos de personas que claramente solicitan algún tipo o forma de intervención psicológica. Bajo estas estadísticas el 19.25% de dichos reportes pertenecen a síntomas de ansiedad todos ocasionados por motivos laborales, el 12,94% pertenece a renuencias de estrés esto a causa de altas cargas laborales, el otro 10,92% por causas depresivas y por último el 3,25% en relación a conductas suicidas procedentes de componentes personales, que incluyen muchos sentimientos negativos hacia su actividad laboral. Por otro lado, la crisis generada por la covid-19 y dentro de ello las medidas de aislamiento; ha tenido como resultado que los trabajadores se vayan de su centro de labores a la

comodidad de sus hogares, pero esta supuesta comodidad ha sido afectada por el gran aumento de carga laboral, los cansados horarios de trabajo, el cambio de sus rutinas diarias y el uso exagerado de equipos tecnológicos para concretar el desarrollo de sus actividades. El médico psiquiatra de la pontificia universidad Javeriana; Álvaro navarro afirma que en la actualidad una gran parte de las acciones laborales del país está en la modalidad virtual, existe uso excesivo de tecnología virtual y del internet en todo el mundo y esta vendría siendo una realidad que no podría ser modificada.

Según informa CNN el año de la pandemia que definitivamente pasara a la historia, batió altos rangos de estrés, siendo esta un récord mundial, tristeza, ira y preocupación entre hombres y mujeres en todo el mundo, según la nueva encuesta mundial sobre las emociones en el 2020. los altos niveles alcanzaron un récord del 40%, en donde los adultos manifestaban que habían experimentado síntomas de estrés.

Según datos brindados por la organización mundial de la salud (OMS). A nivel mundial, México ocuparía el primer lugar en estrés laboral, con un 75% de su fuerza laboral bajo esta condición, seguidos de china con un 73% y Estados Unidos con un porcentaje del 59%. Por otro lado, la organización internacional del trabajo (OIT) afirma que calculando las pérdidas ocasionadas por el estrés laboral se representa en un 0.5% y 3;5 % de los productos brutos de los países. Hablando solo de México se calcula pérdidas de hasta 5.000 y 40.000 millones de pesos al año, lo cual se ve reflejado de manera proporcional en las finanzas de las empresas.



Jacqueline rojas, docente de psicología de la Universidad privada del norte (UPN), nos dice que cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de trabajadores peruanos sufren de estrés laboral. También explico que las edades más comunes para sufrir de esta enfermedad son de 25 a 40 años, esto sucede cuando asumen más responsabilidades; Entre las causas más frecuentes de esta enfermedad es la presencia de diferentes tipos de conflictos interpersonales entre los miembros del centro de trabajo, falta de empatía y reciprocidad entre cada uno de ellos. Así mismo hablando de manera general los causantes principales del estrés son los problemas dentro de los hogares ya sea con los hijos o conyugues, problemas económicos y los de salud.

Según la última encuesta realizada por el instituto integración, en 19 departamentos del Perú, a 2200 personas concluyeron que: seis de cada diez peruanos afirman que han padecidos cuadros de estrés dentro del último año, generando esto a largo plazo problemas en la salud física y mental. El estudio señala que dentro de todo este porcentaje quienes presentan mayor vulnerabilidad son las mujeres que representan el 63% a diferencia d ellos hombres que representan el 52%.

Así mismo una encuesta realizada en el Perú por la GfK (nürnberg gesellschaft für konsumforschung), afirma que; obtuvo un resultado que debería de ser alarmante, ya que el 65 % presenta al menos un síntoma de estrés y el 21% ya presenta al menos un tipo de estrés, una última encuesta realizada por el instituto integración, en 2200 personas en 19 departamentos del Perú obtuvo como resultado un 52% en los varones, y un 63% en las mujeres siendo el género femenino quien reporta mayores niveles de estrés. Por consiguiente, un 18% de

las personas afirma que los causantes del estrés son los problemas de pareja que puedan tener, al debilitarse el lazo entre esposos, generara tensión y preocupación y por ende el estrés aumentara a un nivel crónico ya que no habrá manera de solucionar conflictos en casa, por lo contrario los problemas aumentarán y esto afectara de manera grave a los hijos, al no poder controlar el estrés, esta va perjudicar, al entorno familiar, ya que el estrés no solo afecta los padres sino a todos los integrantes de la familia.

En el departamento de Áncash, en la provincia de Huaraz se encuentra la sede de la panadería pastelería y café Salazar, la cual se encarga de brindar a toda su clientela los mejores panes artesanales de la provincia de Huaraz, esta panificadora cuenta con 40 trabajadores, divididos por diferentes áreas. El trabajo constante que tiene los colaboradores de esta empresa y por supuesto los años que vienen laborando, sumándole a esto las presiones de trabajo, ya que esta panadería es una empresa grande por ende la presión laboral también es mayor, esto a su vez puede ocasionarles estrés y que esto terminara afectando la comunicación familiar dentro de sus hogares, siendo los más resaltantes la falta de comunicación entre padres e hijos al igual que entre conyugues.

Es por ello que nos planteamos la siguiente interrogante ¿existe relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023? Y para poder responder esta interrogante nos planteamos objetivos, tanto generales como específicos, es por ello que el objetivo general es determinar la relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023. Así mismo están los objetivos específicos:

- Describir la comunicación familiar en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.
- Describir el estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023

De todo lo antes mencionado, podemos decir que el estudio justifica su elaboración de forma teórica:

Podemos ver la gran importancia y la relación que tiene la comunicación familiar y el estrés y las mejores maneras de comunicación asertiva para poder frenar esta enfermedad, así mismo (Estévez et al., 2007) lo explican de esta manera:

La disponibilidad de ciertos recursos familiares explica porque ciertas familias superan con éxito sus transiciones vitales y los eventos estresantes, mientras que otras no la consiguen y se agotan fácilmente, los recursos de que se dispone una familia son un funcionamiento familiar satisfactorio y unas habilidades de comunicación positiva. (p 37)

Entonces con esto se busca atestar vacíos teóricos en cuanto a comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023. Hay una gran cantidad de estudios sobre la comunicación familiar y el estrés, nuestro mayor interés es en esta población. Entonces podríamos decir que contribuye con la línea de investigación de la escuela profesional de psicología de la ULADECH concerniente a la comunicación familiar, convirtiéndose en antecedentes de futuras y nuevas investigaciones y tratándose de una población cuyas características principales es que son trabajadores con ingresos del sueldo

mínimo, siendo un grupo que vive problemas de comunicación familiar y sobre todo llevan consigo el estrés laboral.

Se justifica el estudio ya que su realización es de manera teórica en tanto que contribuye con la línea de investigación de la Escuela Profesional De Psicología de la ULADECH referido a comunicación familiar convirtiéndose así en un subproyecto de dicha línea. Por otro lado, se convierte en antecedente de nuevas investigaciones y tratándose de una población cuyas características principales es que son trabajadores con ingresos del sueldo mínimo, siendo un grupo que vive problemas en la comunicación familiar y sobre todo llevan consigo el estrés laboral.

En efecto la investigación se justifica, que, aunque el estudio no tenga carácter práctico o aplicado se podría usar la información resultante para la realización de talleres y buenos estilos de vida dentro de la familia y dentro del centro de trabajo orientadas a fortalecer la satisfacción familiar y laboral de la población estudiada

Aunque el estudio no tenga carácter práctico o aplicado se podría usar la información resultante para la realización de talleres y buenos estilos de vida dentro de la familia y dentro del centro de trabajo orientadas a fortalecer la satisfacción familiar y laboral de la población estudiada.

## 1. Revisión de literatura.

### 1.1. Antecedentes.

Poma Y. (2021). En la actualidad vivimos un mundo muy intenso, las interrelaciones entre las personas se hacen mucho más patéticas, así como las responsabilidades que se deben asumir en los puestos de trabajo, cuando éstos son reiterativos y monótonos generan condiciones negativas para la salud física y emotiva entre los trabajadores y se puede generar el denominado estrés laboral. Por ello el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Oyón. En las actuales circunstancias los trabajadores de las organizaciones por diferentes circunstancias muestran manifestaciones del estrés, lo que tiene como resultado una baja productividad en sus actividades y tareas, pero lo más negativo es la generación de conflictos personales y grupales que se generan en la institución. La población y muestra la constituye el total del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Oyón. La metodología adopta un tipo descriptivo y un diseño correlacional; las técnicas de recolección de datos fueron la escala de estrés laboral validada OIT-OMS, y la escala de desempeño laboral. Se procesó la información lo que ha permitido obtener los resultados, cuya conclusión describimos: Se muestra una correlación de  $r=-0,660$ , con una  $Sig <0,05$  lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se evidencia que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal de la municipalidad de Oyón. Departamento de Lima, 2019, de magnitud buena, con el 66,0 %.

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

Pagola J. (2018). La investigación sobre el estrés laboral tiene como Objetivo, Demostrar la influencia del estrés con los desempeños laborales entre los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino

Sánchez Carrión, periodo 2018, la metodología empleada en el trabajo investigativo aplicada nivel descriptivo correlacional, de diseño de enfoque cualitativo cuantitativo, se utilizó el programa estadístico de chi cuadrado y correlación de Pearson para desarrollar de la encuesta cuya población de estudio fue de 435 colaboradores administrativos de la Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, en las encuestas fue trabajado con una muestra de 204 trabajadores a los que se le formularon 20 preguntas por cada una de variables de estudio, los Efectos logrados responde a alto índice de desempeño laboral deficiente por influencia del estrés laboral, es decir, pocas veces se consideran los factores del entorno, la organización y factores individuales, en Conclusión, el estrés influye en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión, periodo 2018

Córdova L. (2020). La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la Comunicación Familiar y el Estrés laboral en los comerciantes del mercado pesquero “Luis Banchero Rosi” – Ayacucho 2020. El tipo de metodología fue de tipo relacional, transversal y analítico, con un nivel de relacional de un diseño epidemiológico. El muestreo probabilístico, se consideró la inclusión y la exclusión conformado por 40 comerciantes, las pruebas utilizadas fueron la escala de Comunicación Scale – FCS de Olson (2006) y el inventario Síndrome de Burnout (1986). El estadístico que se utilizó para obtener el resultado de la hipótesis general fue el (Coeficiente de Kendall), en el cual se obtuvo los resultados donde Siendo  $p\_valor = 0,437 > \alpha = 0.50$  llegando a la conclusión de que se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación entre la comunicación familiar y el Estrés Laboral, donde se pudo

evidenciar que el 75% que equivale a 30 comerciantes se encuentra en el nivel medio de la comunicación familiar. En cuanto al estrés laboral los comerciantes del mercado pesquero “Luis Banchero Rosi” presentan que el 70% que equivale a 28 comerciantes se encuentra con estrés laboral, quiere decir que la mayoría de los comerciantes se identifican por tener una actitud negativa o intolerante a las conductas de los clientes ya que es por la baja tolerancia a situaciones estresantes y con respecto a la familia solo hay un nivel medio que nos dice que tratan de hacer lo mejor para mantener los lazos familiares.

Reategui E. (2019). Este trabajo investigativo procura comprobar el “estrés laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari - 2019”, la metodología que fue utilizada fue de tipo cualitativo, del nivel descriptivo simple y con el diseño no experimental de corte transversal. Su realización se contó con un universo de 222 colaboradores, siendo la muestra 140 colaboradores de la municipalidad, Utilizando el muestreo no probabilístico, se les realizó la encuesta y el instrumentó fue de Maslach Burnout Inventory MBI (Spanish Version) Burnout (Síndrome del Quemado) de Cristina Maslach Y Jackson, los resultados obtenidos muestran que el 82% de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari presentan un nivel medio de Estrés Laboral.

Sáenz m. (2019). Objetivo: Determinar el nivel de estrés laboral en el personal de servicio de emergencia del hospital santa rosa Lima 2019 Tipo de estudio: No experimental, Descriptivo Transversal. Material y Métodos: se estudió a una muestra de 80 personas que cumplieron los criterios de selección de una población de 100 personas que trabajan en el servicio de emergencia del



hospital de Santa Rosa, Lima 2019. Se utilizó como instrumento un cuestionario de estrés laboral previamente validado que consta de 19 preguntas divididas en sus tres dimensiones: organizacional, entorno e individual. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa de SPSS v. 25.0. y para la obtención de resultado se utilizó la estadística descriptiva, frecuencia y porcentaje para describir los niveles de la variable estrés laboral y los niveles de cada dimensión. Así mismo se utilizó la tabla de contingencia teniendo en cuenta la variable estrés y cada dimensión con sus niveles y para conocer la relación de sus variables se utilizó la prueba de hipótesis Rho de Spearman

Resultados: El 53.7% (43) del personal que trabaja en el servicio de emergencia tienen un nivel de emergencia y el 46.25% (37) un nivel alto. Variable estrés laboral y su dimensión organización: Rho Spearman = 0.149,  $p=0.189 > 0.05$ . Variable Estrés laboral y dimensión individual: Rho Spearman = 0.350  $p=0.001$

Matta E. (2022). El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción familiar y comunicación familiar en trabajadores del centro médico Nueva Salud, Nuevo Chimbote, 2022. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional. El diseño de investigación fue transversal correlacional. Nuestra población estuvo constituida por los trabajadores del centro médico, Nueva salud, Nuevo Chimbote y la muestra por 27 trabajadores. La técnica que se llegó a utilizar para la aplicación de la evaluación fue la encuesta, así también los instrumentos utilizados fueron la Escala de Satisfacción Familiar y la Escala de comunicación familiar (Olson y Wilson 1982). Los resultados nos afirman que el 51.9% de los trabajadores se encontraron en un nivel de satisfacción familiar medio, mientras que un 70.4%

de todos ellos, manifestaron comunicación familiar. Llegando a concluir que si existe relación entre la comunicación familiar y satisfacción familiar.

Minaya V. (2018). La presente investigación busca describir sobre el nivel de comunicación familiar que presentan los trabajadores administrativos de la Red de Salud Huaylas Norte; donde el tipo de estudio fue observacional, prospectivo y transversal. El nivel de investigación fue descriptivo y el diseño de investigación fue epidemiológico. De ahí se planteó el objetivo general, para describir la comunicación familiar de los trabajadores de la Red de Salud Huaylas Norte. El universo estuvo constituido por los trabajadores administrativos y la población para este estudio estuvo conformado por los trabajadores administrativo de la Red de salud Huaylas Norte siendo un total de N= 72 trabajadores .Esta investigación utilizo la técnica de la encuesta para las variables de caracterización y encuesta psicométrica para la variable de interés donde el instrumento utilizado es la Escala de Comunicación Familiar Los resultados fueron que el nivel de comunicación familiar de los trabajadores administrativo de la Red de salud Huaylas Norte corresponde a un nivel medio.

## **1.2. Bases teóricas de la investigación.**

### **1.2.1. Comunicación familiar:**

#### **1.2.1.1. Comunicación.**

**1.2.1.1.1. Definición.** Si hablamos del estudio de la comunicación, vamos a encontrar diferentes conceptos, puesto que cada analítico tiene su manera de conceptualizar con respecto a la comunicación.

Existen varias definiciones de la comunicación. Etimológicamente la palabra comunicación viene del latín “comunis”, “comunicare”. Según esto deberíamos de aceptar por comunicación la acción de comunicar, de establecer una comunidad de interpretación con alguien, al compartir información, ideas, concepto o actitudes. Algunos definen comunicación diciendo que la sociedad es comunicación. Otros dicen que es la respuesta discriminada de un organismo a un estímulo. Los demás lo adjudican a la comunicación el rol de impartir información y dicen también que es interacción. (Molestina, 1970, p. 1)

El origen o la etimología de comunicación proviene del latín “comunis” que en español significa comunicarse, entonces se entiende por comunicación que es una forma de transmitir ideas, pensamientos mediante un dialogo con el resto de personas o seres humanos, así mismo hay quienes nos describen un concepto diferente, puesto que afirman que la sociedad, es la comunicación, por otro lado, otras personas la definen como una reacción de nuestro organismo ante un estímulo, o también acuerdo a otro concepto comunicarse, es dar información a manera de interacción. No cabe duda que se pueden encontrar muchos conceptos y significados, pero queda definido, que la comunicación es una forma de transmitir

ideas, pensamientos y valores, dado que para el ser humano siempre será necesaria comunicarse con los que lo rodean.

La comunicación puede ser definida o conceptualizada de maneras distintas, esto dependerá de cada idea y punto de vista, que pueda tener cada investigador.

No obstante. Existe otra manera de crear definiciones en el ámbito científico de la comunicación. Se trata de asumir que cualquier fenómeno comunicativo humano es fruto de una construcción humana. Cualesquiera que sean los componentes reales del acto comunicativo. Solo se pueden conocer a través de la mente humana (ergo, subjetivamente). (De miguel, 2006, P. 39)

Por otro lado, dentro del ámbito científico existen otras maneras de establecer definiciones de la comunicación; ahora bien, se trata, de reconocer que cualquier hecho de comunicación humana es transmitido por una construcción humana. Lo cierto es que sin importar cuales sean los elementos comunicativos, esto solo se podrá transmitir y hacer saber a través de la mente del ser humano.

**1.2.1.1.2. comunicación y lenguaje.** La comunicación viene a ser un proceso muy amplio dentro de los estudios, que este compuesto por varios elementos y peculiaridades que lo caracterizan, es así que está relacionado con la construcción, el desarrollo y conservación del ser humano.

La comunicación es un proceso complejo, no solo por sus componentes, las particularidades que lo caracterizan, la responsabilidad que encierra su uso en las relaciones entre los seres humanos, sino también por las implicaciones que tiene para construcción, desarrollo y mantenimiento de

lo humano. El estudio de la comunicación remite al lenguaje como manifestación de una concepción al mundo y de la actuación en él.

(Gallego, 2006, p. 73)

Si analizamos lo que es el concepto de comunicación, encontraremos que se consigna al lenguaje, como una expresión de génesis al mundo y la participación dentro de él.

“A partir de él se da el pensamiento que no es más que una conversación o dialogo interno realizado a partir de la adquisición de símbolos significativos, que sirven como fundamento esencial para la construcción de la realidad”

(Gallego, 2006, p. 73). A partir de la comunicación nace el pensamiento, que claramente viene a ser una conversación intrínseca, empezando de los saberes que adquiere el hombre y que está a la vez va ser necesaria para la construcción de la realidad.

**1.2.1.1.3. comunicación frente a incomunicación.** Una manera o forma de comunicación, viene a ser toda manera de concesión o entrega a otro. Dándose esta de forma verbal o por sucesos realizados, se podría decir que es una forma de adjudicarse, de manera más o menos comprometida.

En principio toda manifestación de entrega o donación a otro –ya sea de palabra o de obra –supone un acto de comunicación, es un darse de forma más o menos comprometida: se puede entregar la propia intimidad (acto supremo de donación), se puede dar un beso o una caricia que indica a quien los recibe que es comprendido y aceptado; el ceño fruncido o una mueca de reproche pueden ser el punto de partida para ayudar a otro a rectificar el tiempo; el guiño de un ojo puede ser suficiente para transmitir

confianza. (Franco, 2005, p. 28)

Otra manera de entregarse podría ser en la propia intimidad; conceder una caricia o un beso que muestra a quien va dirigido, esa persona es aceptada y comprendida, también dependerá mucho de los diversos gestos que pueda emitir la persona, como hacer un guiño con los ojos, esto podría transmitir a la otra persona confianza.

“Si por el contrario se rechaza la idea de entrega y de compartir con otros aparece la INCOMUNICACION, que es aislamiento, separación” (Franco, 2005 p. 28). En contraste de las personas que no tiene ninguna intención de entregar y compartir sus ideas, aislándose y separándose del resto de personas, con este suceso se estará dando el inicio a la incomunicación.

Los seres humanos, tienen múltiples necesidades, por lo cual es importante hacerlo saber, identificando la mejor forma de comunicarse.

Cuando una idea, una necesidad, un sentimiento, una creencia o un a petición no se expresan o apenas se manifiestan por quererlos ocultar lo más posible, los efectos son inmediatos: tensión insatisfacción; resentimientos; agresión ulterior; problemas de salud(si se repite); depresión; tristeza; desamparo; baja autoestima; alejamiento; desintegración social; sensación de ser víctima. (Aguilar, 2002, p. 11)

Así mismo, si los pensamientos, ideas y sentimientos que tiene cada persona no son expresados o escasamente se manifiestan, esto con el fin de ocultar dichos sentimientos, esto puede repercutir inmediatamente en la persona. Afectando su salud y teniendo reacciones negativas para la integridad del ser humano.

#### **1.2.1.1.4. cualidades y características de la comunicación.**

- Permanente: es el tipo de comunicación que realizarla continuamente si es posible.
- Abierta: que siempre estará accesible para dar y recibir.
- Intima: la manera de cómo se da es directa de una persona a otra, donde hay unyo hacía un nosotros.
- Comprensiva: al momento de darse la comunicación uno debe de comprender a la otra persona.
- Humilde: aquí la comunicación es darle valor al otro, mostrar empatía antes de pensar en uno mismo se piensa en la otra persona con la cual se está entablando la comunicación.
- Intencionada: esta cualidad se caracteriza porque al momento de comunicarse tienen que estar de acuerdo ambas personas. sí en el transcurso de la comunicación una de los individuos falla termina la comunicación.
- Equivalente: en medio de quienes se comunican siempre hay una relación de igualdad.
- Sincera y autentica: nos permite tener una comunicación donde no haya ningún tipo de engaños, donde todo es auténtico.
- Desinteresada: este tipo de cualidad busca dar desinteresadamente, sin buscar beneficiarse a uno mismo, recibiendo la recompensa de la propia mejora. (franco, 2005).

**1.2.1.1.5. Errores de la comunicación.** Una buena comunicación dependerá, de cómo se emita y haga llegar el mensaje a la persona con la cual se quiere entablar un dialogo.

A lo largo del proceso que acabamos de describir, hemos visto cómo se

pueden producir una serie de problemas que dificultaran en mayor o menor grado el hecho de que el emisor alcance sus objetivos y transmita los mensajes que quiere transmitir. (van-der, 2005, p. 17)

En el transcurso de la comunicación, podemos ver como se originan diferentes problemas, que, en efecto, obstaculizara la buena transmisión de cualquier mensaje e idea que la persona quiera hacer llegar al receptor “al margen de estos problemas que ya hemos referido, existen dos tipos de errores que se pueden cometer en este proceso, y que son los denominados sesgo o error de conocimiento y error de transmisión” Van-der (2005) p. 17). Dejando de lado estos problemas ya mencionados, van a ver otros dos tipos de errores que van a afectar la comunicación.

#### ***Sesgo o error de conocimiento.***

El receptor tiene una creencia, determina que el emisor muestra conocimientos de la realidad, poco o nada verdaderos.

El primero de ellos se define como la creencia del receptor de que el conocimiento que el emisor posee acerca de una realidad no es verídico.

El sesgo de conocimiento de refiere, por tanto, a una serie de déficits o falta de información del emisor, o bien al hecho de que este lo suficientemente actualizada. (Van-der, 2005, p. 17)

Por lo tanto, el emisor posee dificultades en su formación o simplemente no está lo suficientemente actualizado. Al notar esto se debe de tener en cuenta una manera de reparar el problema si se tratara del ámbito profesional, ya que, es necesario que el emisor este en buenas condiciones para un buen desempeño laboral.



**Error de transmisión.** Se utiliza para describir el proceso final de la comunicación.

Este segundo tipo de error se relaciona directamente con la “intención” o “impresión” de la que hablábamos al describir el final del proceso de comunicación. De forma que, si la impresión que generamos en los otros es positiva, no se produce error, pero si es negativa o menos positiva de lo que podría ser, entonces sí se produce. (van-der, 2005 p. 18)

Existe un vínculo de manera directa con la intención o impresión, esto nos quiere decir que para efectuarse el error va depender de la impresión que se genere en los otros, es decir si es positiva o negativa. Bastara con que dicha impresión sea en menor cantidad positiva, para que este genere un error en la comunicación. Entonces podemos ver la relación que existe con nuestra manera de transmitir nuestras ideas mediante nuestros gestos o la imagen que mostramos.

#### **1.2.1.2. familia.**

**1.2.1.2.1. definición.** La familia es el primer lugar donde los hijos aprenden a desarrollarse de manera emocional y personal, donde los guías directos son los padres.

Al Hablar de familia, es referirse a muchos y variados significados. Se puede estudiar desde perspectivas o ángulos muy diversos, pero desde una perspectiva psicológica habrá que tener en cuenta el mundo de significados ligado a la experiencia de cada sujeto en concreto. (Roche, 2006, p. 9).

Cuando uno investiga definiciones sobre la familia se encontrará con diferentes tipos de definiciones donde se puede analizar desde diferentes perspectivas, pero cuando se analiza desde la perspectiva psicológica se tendrá que ver su estudio unido con la experiencia que cada persona obtenga a lo largo

de su desarrollo.

Otra definición que se le puede atribuir a la familia también es que viene a ser la unión de dos personas de diferentes sexos, siendo estos los conyugues u otro grupo de familiares adultos que ayudan en las diferentes necesidades económicas, en el cuidado de y desarrollo personal de sus hijos, donde todos los miembros de la familia utilizan un solo lugar donde vivir, denominada casa o morada. (Gervilla, 2008, p. 9).

**1.2.1.2.2. Educación familiar.** Dentro del hogar los padres educan y crían a sus hijos para que ellos obtengan su desarrollo personal, a esto se le denomina como educación familiar. (Gervilla 2008)

Por otro lado, dentro de la educación familiar se puede decir que no hay familia modelo, sino modelos de familia, las relaciones familiares según los conceptos que dan varios analistas actuales es que la familia tiene diferentes formas que tiene para adoptar las relaciones familiares. Por otro lado, también definen que hay diferencia entre las personas actuales con las personas que vivieron en otros tiempos y épocas de la historia. En el mundo, entre los seres humanos hay muchos vínculos que nos unen, así como también hay semejanza que nos separan y los diferentes lazos por el cual se establecen las parejas, matrimonios y la manera de como comparten sus vidas. (Gervilla. 2003).

**1.2.1.2.3. Conocernos más para convivir en armonía dentro de la familia.** La familia puede ser comparada con una planta que requiere de ,los elementos esenciales que nos brinda la tierra, del mismo modo se debe regar día a día con amor, en contraste con lo mencionado, la familia necesita de amor, comprensión, y sobre todo una muy buena comunicación con los miembros de la

familia, muchas veces con tan solo arrebatarle el agua a la planta bastaría, para que esta muera, este ejemplo dado es lo que sucede en la comunicación familiar, cuando no se tiene todas los factores importantes para una buena convivencia familiar, esta se verá deteriorada de manera temporal o total. (Franco. 2005)

Una vez que la etapa del enamoramiento se ha calmado, surge un objetivo primordial de la unión la cual es cuidarse y amarse mutuamente. La pareja de mutuo acuerdo deciden entregarse ya sea de manera de matrimonio o solo convivencia, confiando que vivirán hasta que la muerte los separe.

La importancia para poder edificar una familia solida es que la pareja tenga confianza uno del otro. La confianza no inicia en la relación de noviazgo o convivencia, si no más allá de eso en la etapa de la niñez con sus primeras experiencias con los precoces lazos materno filiales, que después se amplían en todo su contexto familiar, nutriéndose de la autoestima necesaria, para que en un futuro cuando ya sea adulto pueda poder relacionarse adecuadamente, esto también incluirá a la relación de pareja. (Castells p, 2008)

### ***1.2.1.3. El estrés***

**1.2.1.3.1. Definición.** En la actualidad el estrés es una enfermedad que afecta a un grupo alarmante de personas, incluido a los niños, pues ellos casi del mismo modo que los adultos tienen preocupaciones y sienten estrés en cierta medida. Anteriormente no había existido un interés tan profundo hacia el estrés, por parte de los investigadores ni por parte del ser humano. (Lazarus, 2000, p.39)

El interés tan grande por estudiar el estrés inicia en los diferentes expertos de salud que utilizan el saber científico, con la intención de ayudar a mejorar los diferentes problemas que afectan la salud física y mental de las personas,

claramente ocasionados por el estrés.

“El estrés es simplemente otra palabra utilizada para describir la activación de la respuesta de lucha o huir” (Peurifoy, 2007, p. 65). La respuesta fisiológica que el ser humano presenta ante cualquier estímulo negativo externo, es denominada estrés.

“Demasiado estrés, especialmente durante un periodo de tiempo prolongado, puede drenar energía, provocar un desgaste indebido del cuerpo y hacerle vulnerable a la enfermedad y al envejecimiento prematuro” (Peurifoy, 2007, p. 65). Las consecuencias que puede traer consigo el estrés, si se deja prolongarse por mucho tiempo y más aún si no es tratado a tiempo, puede ser muy perjudicial para la persona, tanto dentro de su salud física, fisiológica y mental.

Al oír la palabra estrés muchas veces las personas tienden alarmarse más de lo normal porque vivimos con la consigna de la gente que dan un concepto popular de que el estrés mata, pero no siempre se puede vivir solo de conceptos populares.

El problema con el estrés es que no se trata de algo bueno o malo. Hemos sido condicionados a verlo solo como exclusivamente negativo, gracias a lemas tan repetidos como “el estrés mata”. Pero no puedes vivir de un lema en este caso no querrías hacerlo. El estrés es el efecto del requerimiento que se le hace al ser humano. La fuente puede ser externa o interna. El requerimiento puede ser positivo o negativo. Podemos decir que no existe la vida sin estrés.

(Clegg, 2001, p.11)

Entonces el concepto correcto que se le puede atribuir al estrés sería, que

es una reacción a diferentes tipos de estresores, ya sea física o emocional, esto puede provenir de cualquier pensamiento o situación, siendo esta positiva o negativa para el ser humano, entonces se puede decir también que la persona siempre tendrá estrés, aunque sea en un nivel mínimo.

**1.2.1.3.2. Estresores: definición y clasificación.** Los estresores vienen a ser todo estímulo que inducen la respuesta psicológica y biológica, ya sea del agotamiento mental en sus etapas normales así mismo del estrés que llega a convertirse en enfermedades.

Se denominan estresores a los estímulos que provocan la respuesta biológica y psicológica tanto del estrés normal como de los desarreglos que llegan a convertirse en enfermedades. Los factores del estrés pueden clasificarse según trece criterios. (Orlandini, 1999)

Si bien se sabe que los estresores son estímulos desencadenantes de estrés o lo que esta con lleva a tener enfermedades, son 13 criterios con las cuales está clasificado el estrés, que son los siguientes:

- ✓ Instante en el que actúan (recientes, actuales, remotos, futuros).
- ✓ Tiempo en el que actúan (breves, muy breves, extensos, crónicos).
- ✓ La repetición del tema traumático (reiterado o único).
- ✓ La cantidad en que se muestran o se presentan (únicos o múltiples).
- ✓ La intensidad del impacto (micro estresores y estrés diario, estresores moderados, estresores agudos, estresores de mucha intensidad).
- ✓ La naturaleza del agente (químicos, físicos, psicosociales, intelectuales y psicosociales).
- ✓ La dimensión social (macrosociales y micro sociales).
- ✓ Los temas traumáticos (familiar, sexual, marital, laboral, etc).

- ✓ Realidad del estímulo (imaginario, real y representado)
- ✓ La ubicación de la demanda (endógena, exógena o ambiental e intrapsíquica).
- ✓ Las relaciones intrapsíquicas (sinergia negativa, sinergia positiva, ambivalencia y antagonismo).
- ✓ Los efectos sobre la salud (negativo o distrés, positivo o eustres).
- ✓ La fórmula diátesis o estrés (factor formativo o casual de la enfermedad, factor mixto, factor principiante o desencadenante de la enfermedad) (Orlandini, 1999)

**1.2.1.3.3. Tipos.** Al analizar y estudiar el estrés vamos a encontrar que está estructurada y ramificada de muchísimas maneras.

Como tantas otras cosas en la vida, al estrés lo podríamos clasificar en infinidad de categorías, que a su vez podríamos, “ramificar” en multitud de estructuras de toda índole: estrés laboral, estrés familiar, estrés de estudiante, etc. Podríamos todas las situaciones modernas de stress “post”. Post vacacional, post parto, etc. (Opi, 2010, p. 37)

Dentro de todas estas estructuras, se encuentran el estrés social, familiar, del mismo modo, a los que hoy en día se considera como estrés moderno, todos aquellos que derivan del estrés sufrido después de una situación negativa que haya sufrido la persona.

*Estrés laboral.* Dentro de los tipos de estrés, está el estrés laboral u ocupacional, así mismo las consecuencias en la salud y en la calidad de vida, podrían llegar a ser muy graves, hoy en día el estrés laboral se ha convertido en un tema muy importante y de mayor preocupación en la sociedad.

El estrés laboral u ocupacional y sus implicaciones en la salud y en la calidad de vida se han convertido en uno de los temas más relevantes y de mayor preocupación en la actualidad. Este término se refiere a los estados en los cuales vive el sujeto debido a su interacción con su contexto organizacional, laboral y ocupacional, y que es considerado como una amenaza de peligro para su integridad física y psíquica (Buendía y Ramos, 2001). Al igual que ocurre con el termino estrés. El estrés laboral debe ser considerado como el resultado de la relación o transacción entre individuo y en el entorno laboral. (Vidal, 2019. P. 35)

Este tipo de estrés inicia cuando la persona tiene un clima laboral negativo, malo y desorganizado dentro del entorno laboral.

**1.2.1.3.4. Niveles de análisis del estrés.** Centrándonos en el transcurso propio del estrés, se debe tener en cuenta de que manera lo estudian diferentes investigadores y ramas científicas, y cuáles son sus diferentes estudios y aportes.

volviendo ahora al proceso mismo del estrés, para tener una visión clara debemos distinguir entre el modo en que lo tratan las diferentes disciplinas científicas, reflejando así diferentes niveles de análisis científico. La fisiología se encarga del estudio del organismo, especialmente del cerebro y de los neurotransmisores hormonales. Otras dos disciplinas- la sociología y la antropología estudian sobre todo la sociedad o el sistema sociocultural. Una cuarta disciplina, la psicología, se interesa por la mente y conducta individual.

(Lazarus, 2000, p.52)

Dentro de las diversas investigaciones encontraremos diferentes ramas de estudio, teniendo cada una diferentes conceptos, siendo un aporte muy necesario

para el análisis del estrés.

• **Nivel sociocultural.** La relación que existe en medio de lo social y cultural con el estrés son diferentes situaciones externas, produciendo cambios en diferentes ámbitos que afectan directamente al ser humano. Lazarus (2000) nos dice:

El vínculo entre la estructura social y la cultura con el estrés es que ciertas condiciones, como el cambio sociocultural, la inmigración, la guerra, el racismo, los desastres naturales y las crisis sociales, como las depresiones económicas, el desempleo, la pobreza, el aislamiento social, la privación y la anarquía social, todos ellos alimentan reacciones del estrés en las personas individuales y grupos sociales, dependiendo de sus respectivas posiciones en la sociedad. (p.53)

Este proceso de cambios en la vida del individuo, pueden ser generadores del estrés que surgen como respuesta a dichas situaciones.

• **El nivel psicológico.** Las causas físicas del estrés se pueden vincular con los procesos fisiológicos del cuerpo como reacción a las situaciones dañinas, que son perjudiciales para el epitelio orgánico,

los estresores físicos se relacionan; con la reacción del organismo a las condiciones físicas nocivas; el termino nocivo significa perjudicial para los tejidos vivos. Agentes nocivos importantes incluyen los daños derivados de accidentes, la ingestión de sustancias perjudiciales como el alcohol, las drogas o los fármacos, la invasión de microorganismos como las bacterias o virus y los crecimientos anormales como los canceres o tumores malignos que se extiende n descontroladamente y, si no se tratan satisfactoriamente, producen la muerte a consecuencia de la destrucción de órganos vitales.

(Lazarus, 2000, p.53-54)



La pérdida de la vida se puede dar a causa de la asolación de los órganos fundamentales del ser humano, provocados por las situaciones dañinas, que no se logran tratar a tiempo, estos agentes lesivos podrían ser producidos por diferentes factores contraproducentes para nuestro organismo estas incluyen, la ingestión de sustancias peligrosas para la salud, irrupción de microbios y desarrollo anómalo de tumores que se expanden de manera rápida dentro del cuerpo del ser humano.

**1.2.1.3.5. Un cerebro plástico afectado por el estrés.** El ser humano está compuesto por una anatomía muy amplia, cada cual con sus propias funciones muy necesarias para el individuo, se dice que el hombre es una máquina que necesita de un buen cuidado para el buen funcionamiento. Dentro de esta máquina encontramos una parte muy esencial que es el sistema nervioso central formada por diferentes tejidos, membranas, neuronas y nervios, cada una de ellas con diferentes funciones, siendo muy sensibles a lesiones o enfermedades, estas se pueden alterar según como vive, actúa y piensa si las neuronas transmisoras de información reciben un inadecuado cuidado estas se verán alteradas y por ende también la buena funcionalidad del ser humano. Redolar (2011) describe:

Durante los procesos de formación y desarrollo del cerebro, se generan las células que lo compondrán, formando así las conexiones y circuitos adecuados entre ellas. dichos circuitos y conexiones formadas no son inmutables ya que los patrones de actividad que muestran las neuronas podrán modificarlos. ¿para qué modificar los circuitos? ¿Qué nos aporta? La respuesta a estas cuestiones la podemos fundamentar en la relación que tenemos que establecer con un medio continuamente cambiante. (p.84)

Nosotros como seres humanos estamos vinculados a un ambiente, una

sociedad cada una de estas pueden ser favorables y desfavorables para el individuo, como bien se explicó el cerebro está en constante cambio ya que a medida que pasa el tiempo está en un incesante aprendizaje pasando así por diferentes cambios están podrían ser buenos o malos para el ser humano.

El ser humano se desarrolló mediante la evolución, por ello tiene un nivel muy complejo en cuanto al aprendizaje y por supuesto posee un cerebro más desarrolladoa diferencia de otro ser vivo en el mundo, tiene la capacidad de pensar, adaptar a dichas situaciones presentadas dentro de la sociedad. Pero no todos poseen la habilidad de enfrentarse al mundo, por ello e importante que el ser humano sea capaz de modificar día con día la manera de poder adaptarse a cada cambio que se va dando en el mundo en el que vivimos. Redolar (2011) afirma:

Resulta que para poder adaptarnos a nuestro entorno debemos de ser enormemente flexibles y capaces de modificar nuestras pautas en función de lo que nos vayamos encontrando. Por este motivo, la actividad de las neuronas inducida por las interacciones que llevemos a cabo con un entorno variable puede modificar la estructura y la función de nuestro cerebro al cambiar y reorganizar los circuitos y las conexiones presentes en este. (p.84)

El ambiente, por lo tanto, puede modificar nuestras emociones y estas pueden tener gran impacto sobre el funcionamiento del organismo y sobre nuestra salud por eso es importante nutrir el sistema funcional y por supuesto nuestro sistema nervioso con buenos hábitos y pensamientos y llevando una buena calidad de vida, evitando problemas emocionales, siendo una de ellas el estrés.

**1.2.1.3.6. técnicas de relajación físicas.** La finalidad de las técnicas como su

nombre mismo lo dice es conseguir la relajación física del individuo

“Las técnicas; cuyo principal propósito es facilitar la relajación se denominan primarias. Los métodos “musculares”, pertenecen a esta categoría, al igual que el entrenamiento auto génico. Cuando la relajación no es el objetivo principal, la técnica puede considerarse como secundaria”. (Payne, 2005, p. 8)

Estas técnicas de relajación son designadas como primarias, y dentro de esta categoría se encuentran las técnicas musculares y autógenas.

Cuando se habla de la relajación física, encontraremos muchos pensamientos tanto negativos como positivos, acerca de ello. Muchos piensas que la técnica de relación es casi similar a no hacer nada, pero también hay personas que afirman que relajarse para ellos es muy difícil.

Se podría decir que, la relajación es no hacer nada; pero, muchas personas afirman tener dificultades para relajarse. Parece que no hacer nada no es tan fácil como suena, y la existencia de una gran riqueza de técnicas de relajación da la impresión de reforzar este punto de vista. Payne, (2005)

Al poner en práctica estas técnicas, se podrá verificar que no es tan fácil como parece. A medida que el mundo va evolucionando también nos encontraremos con una gran existencia de técnicas de relajación, que para muchas personas han sido muy beneficiosas.

“La utilización de técnicas Biofeedback requiere unos instrumentos y maquinas caros y un personal muy bien entrenado para que las haga funcionar. Afortunadamente, puede aprender, usted mismo a relajar sus músculos sin esas dos

cosas” (Walker, 2003, p. 97-98). Hoy en día existen muchísimas técnicas e instrumentos que ayudan a reducir los niveles de estrés, dentro de tantas tenemos el Biofeedback, aunque es preferiblemente usar técnicas que pueden ser manejadas por uno mismo, ya que aparte de economizar sería mucho más fácil realizarlo.

**1.2.1.3.7. Técnicas de relajación mental.** “La relajación es un proceso fácil de aprender, que proporciona resultados alternamente satisfactorios a la hora de regular el estrés” (Llimargas, 2011, p. 34). Disminuir el estrés, pues tener proceso muy fácil de realizar y sobre todo nos proporcionara resultados infalibles.

**1.2.1.3.8. Fatiga mental.** “Todo cansancio implica un estado desagradable, cenestésico o táctil con sensaciones penosas en diversas partes del cuerpo, con entorpecimiento de la actividad y con sentimientos depresivos de aburrimiento, tristeza o impotencia” (Irala, 1989, p. 209). Entre sentirse bien y sentirse mal definitivamente la diferencia es muy notoria, cuando uno está cansado mentalmente por lo general presenta síntomas relacionados con el cerebro, como su nombre mismo lo dice los síntomas más comunes pueden ser; el aburrimiento, relaciones pobres con los miembros de la familia y dificultades para realizar actividades motoras.

**1.2.1.3.9. La risa una medicina natural.** La risa es algo involuntario, evidentemente, el ser humano no lo puede controlar, aunque lo intente siempre será incontrolable, siendo capaz de desconectar los nervios cerebrales, una vez que es desencadenada por factores agradables (Saint-Arnaud. 2009).

• **Reír para curarse.** El beneficio de reír, es que tiene un poder curativo y que provienen de sus tres componentes psíquicos, físicos y espirituales. A continuación, se enumeran los motivos por las cuales la risa es considerada como medicina natural para el ser humano (Saint-Arnaud. 2009).

- Al reír, liberamos endorfinas cerebrales.
- Mejora la digestión.
- Combate el estrés, ya que actúa sobre el sistema neurovegetativo.
- Previene problemas del corazón.
- Al reír podemos calmar dolores.

## **2. Hipótesis.**

Ho: No existe relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.

Hi: Existe relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.

## **3. Método.**

### **3.1. El tipo de investigación.**

Fue observacional, puesto que no existió participación del investigador, dentro del cual los datos van a manifestar la evolución natural de las variables; prospectivo, dado que los datos necesarios en cuanto al estudio fueron recogidos con respecto a la investigación (primarios); transversal, ya que se realizó una sola medición a la misma población y analítico, porque el análisis estadístico fue bivariado. (Supo, 2014).

### **3.2. Nivel de investigación.**

El nivel de la investigación fue relacional, puesto que se buscó demostrar la dependencia probabilística entre la comunicación familiar y el estrés, por el cual no se pretendió buscar las relaciones causales y de efectos, por lo contrario, se buscó la dependencia estadística, esto mediante la estadística bivariado. (Supo, 2014).

### 3.3. Diseño de investigación.

El diseño de investigación fue epidemiológico, porque se originó en el campo de la ciencia de la salud y nos permitió conocer los factores relacionados a la comunicación familiar y el estrés de los trabajadores. (Supo, 2014).

### 3.4. El universo población y muestra.

El universo son los trabajadores, la población estuvo constituida por los trabajadores de una panadería de Huaraz.

#### Criterios de inclusión.

- ✓ Trabajadores que vienen laborando dentro de la empresa.
- ✓ Trabajadores de ambos sexos.

#### Criterios de exclusión.

- ✓ Trabajadores con problemas de estrés laboral, que estén afectando el rendimiento dentro de su centro de labores.

Por lo que la población estuvo constituida por un total de  $N = 40$

Es por eso que nuestra muestra será 40 personas el total de trabajadores de la empresa.

Teniendo en cuenta que se consiguió considero para el estudio a los trabajadores que accedían a participar, se opto por trabajar con una muestra no probabilística, de tipo por conveniencia, logrando un total de 40 trabajadores

### 3.5. Operacionalización de variables.

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de variables*

VARIABLE DE ASOCIACION	DIMENSIONES / INDICADORES	VALORES FINALES	TIPO DE VARIABLE
------------------------	---------------------------	-----------------	------------------

<b>Comunicación familiar</b>	Sin dimensiones	Alto Medio Bajo	Categórica, ordinal, politómica
<b>VARIABLE DE SUPERVISION</b>	<b>DIMENSIONES / INDICADORES</b>	<b>VALORES FINALES</b>	<b>TIPO DE VARIABLE</b>
<b>Estrés</b>	Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia de líder Falta de cohesión Respaldo de grupo	Bajo Nivel intermedio Estrés Alto nivel de estrés	Categórica, ordinal, politómica

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### *Técnicas.*

La técnica que se utilizó para la medición de las variables fue la técnica psicométrica, la cual consiste en lo declarado en la ficha técnica de cada instrumento.

Castillero. O. La psicometría viene a ser una estructura encargada de medir cuantitativamente el proceso y capacidad mental, de este modo se le puede establecer una medida o valor a las características y hechos precisos, para que de esta manera se pueda observar, contrastar y comparar criterios ya señalados, así que esto nos servirá para la demostración de hipótesis sobre el funcionamiento de la psique.

#### *3.6.1. Instrumentos.*

Para la siguiente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- la escala de comunicación familiar, de Olson et al. (2006).
- Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS. (1989)

### **3.7. Plan de análisis.**

El análisis estadístico se realizó bajo el conocimiento bivariado, las cuales nos permite hacer conexiones (relaciones de Spearman, coeficiente de Kendal entre otros) para todo lo antes mencionado utilizaremos la hoja de contabilidad exitosa y el paquete factico de sociologías Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ver. 26.

### **3.8. Principios éticos.**

El presente estudio contemplara los principios éticos necesarios para su realización, sugeridos por el comité de ética y el reglamento de ética de la universidad. Es así que se consideró como principios a la protección de las personas, en tanto que se respetara en todo momento la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad, y la privacidad, libre de participación y derecho a estar informado, pues se contara con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; beneficencia no maleficencia, dado que en todo momento se cuidará de no hacer daño a los sujetos que participaran del estudio.



#### 4. Resultados

**Tabla 2**

*El ritual de la significancia estadística entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.*

			COMUNICACIÓN	ESTRÉS
			N FAMILIAR	LABORAL
Rho de	COMUNICACION	Coeficiente de	1,000	,146
Spearman	FAMILIAR	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,368
		N	40	40
	ESTRES	Coeficiente de	,146	1,000
	LABORAL	correlación		
		Sig. (bilateral)	,368	.
		N	40	40

Fuente: Instrumento de Escala de comunicación familiar y escala de estrés laboral

#### Hipótesis

Ho: No existe relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.

H1: Existe relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.

#### Nivel de significancia

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

**Estadístico de prueba**

Rho de spearman

**Valor de P=** ,368

**Lectura del p-valor**

Con una probabilidad de error del 36.8% no existe relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.

**Toma de decisiones**

No existe relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.

**Descripción:** De los resultados que se muestran en la tabla 1, se aprecia el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman  $\rho=$ , 368 esto significa que no existe correlación entre las variables de estudio, frente al grado de significación estadística  $p < 0,05$ ; por lo tanto, existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula.

**Tabla 3**

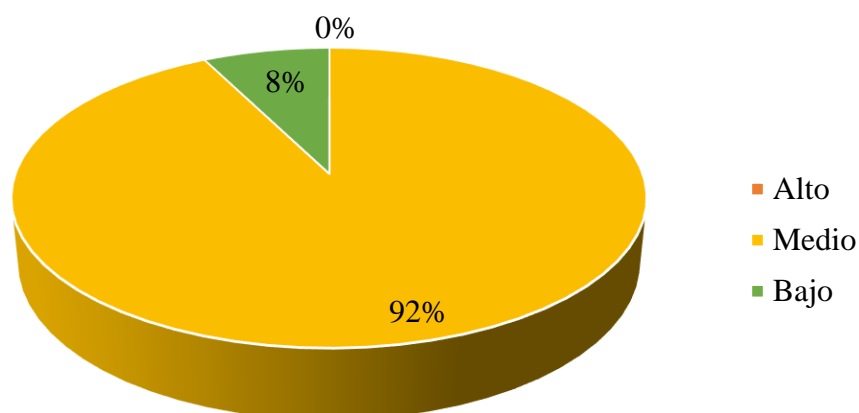
*Comunicación familiar en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.*

<b>Comunicación familiar</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	0	0.0%
Medio	37	92.5%
Bajo	3	7.5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Instrumento de Escala de comunicación familiar de Olson

**Figura 1**

*El nivel comunicación familiar en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.*



*Nota.* En la tabla 3 y figura 1, se observa que el 7.5% de los trabajadores se ubica en el nivel bajo de comunicación familiar, el 92.5% de los trabajadores se ubica en el nivel medio de comunicación familiar.

**Tabla 4**

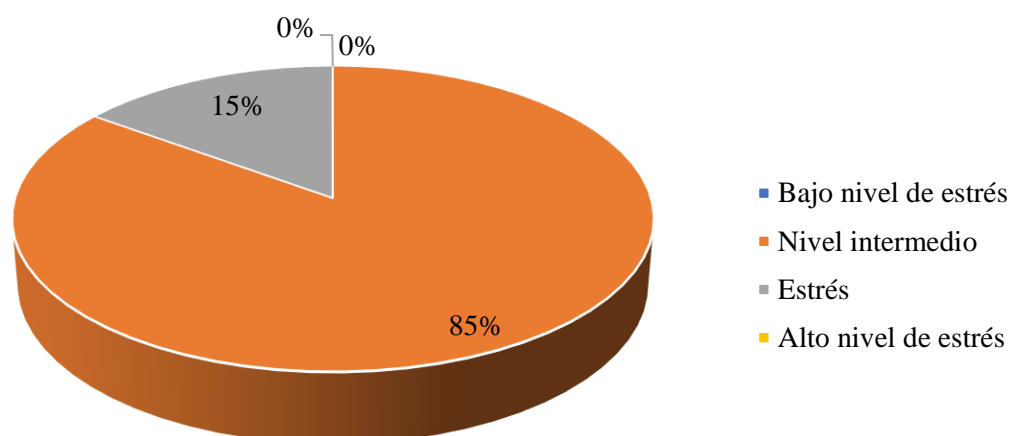
*Estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023*

Estrés laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	0	0.0%
Nivel intermedio	34	85.0%
Estrés	6	15.0%
Alto nivel de estrés	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Escala de estrés laboral

**Figura 2**

*El nivel estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.*



*Nota.* En la tabla 4 y figura 2, se observa que el 15.0% de los trabajadores se ubica en el nivel estrés de estrés laboral, el 85.0% de los trabajadores se ubica en el nivel intermedio de estrés laboral.

## 5. Discusión

Una vez que se hizo el hallazgo de los resultados y posteriormente siendo detallados se procede a discutir los mismos. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023. La idea de investigación surge, ya que hoy en día se puede observar cuan deteriorada esta la comunicación dentro de la familia y como es que se le ha dado mayor valor a la tecnología, así mismo de

manera relevante se pone énfasis en el estrés, de cada miembro del hogar en especial de los que vendrían a ser los proveedores; los padres. Esta alta tasa de estrés que sufren los padres hace que la comunicación familiar se dañe, puesto que los padres siempre están cansados, irritados, de mal humor y casi nunca tienen tiempo de sentarse a entablar un buen diálogo con algún miembro de su hogar.

Quintana (1993) nos dice “la comunicación familiar se caracteriza por los mismos rasgos distintivos de toda comunicación. Sus miembros se comprenden, se toleran, respetan y se captan. Y esto en los ámbitos en los que actúa el proceso educativo; instrucción, personalización, socialización y moralización” (p. 62).

Así mismo en la actualidad el estrés viene a ser una enfermedad que está afectando a un grupo alarmante de personas, y no solo los adultos padecen esta enfermedad si no también los niños, es por eso que anteriormente no existía tanto interés en estudiar el estrés ni por parte de los investigadores ni por las mismas personas (Lazarus, 2000, p.39)

Teniendo una descripción teórica de nuestras variables y después de realizar el presente estudio, se halló que no existe relación significativa entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023. Dicho resultado nos permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna.

Dentro de los objetivos específicos se obtuvo los siguientes resultados sobre la comunicación familiar se puede observar que el 92.5% equivalente a 37 personas mantienen una comunicación familiar media; el 7.5% equivalente a 3 personas, tienen una comunicación familiar baja y por último el nivel alto de comunicación familiar no alcanzó ningún tipo de porcentaje. Así mismo dentro de

los resultados del estrés; el 85% equivalente a 34 personas, presenta un nivel intermedio de estrés; el 15% que es un total de 6 personas, presenta estrés y por último los niveles bajo nivel de estrés y alto nivel de estrés no presentan ningún tipo de porcentaje.

En comparación con la investigación hecha por Ramírez (2021) podemos ver que es similar ya que también para ella dentro de su investigación no existe relación entre comunicación familiar y el estrés laboral en el personal de salud de un centro clínico. Sin embargo, se puede precisar que dentro de los resultados existe diferencias, ya que los resultados obtenidos en mi investigación referente a la comunicación familiar el puntaje más alto es la comunicación media, con un porcentaje de 92.5% y en cuanto al estrés el porcentaje más alto le pertenece a el nivel de estrés intermedio con un 85%. Por otro lado, en el los resultados obtenidos por el autor podemos ver que la comunicación familiar baja es la que más predomina entre los otros resultados teniendo un 40% de porcentaje total y el estrés bajo es representada por un 98,3%, viendo claramente la diferencia de resultados entre cada investigación.

Basándonos en los resultados podemos decir que el estrés es considerado una epidemia, esto quiere decir que las personas sin importar edad, sexo, religión y clases sociales pueden enfermarse de estrés, inclusive uno mismo puede tener estrés. Como ya se mencionó anteriormente todas las culturas pueden sufrir de esta enfermedad es por eso que sus causas, consecuencias, los síntomas que una persona tiene, así mismo el uso de técnicas y maneras de tratamiento pueden ser de maneras diferentes. (Juárez, 2019)

## **6. Conclusiones**

Una vez aplicada los instrumentos psicométricos y obteniendo los resultados estadísticos, se concluyó que no se evidencia relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.

De toda la población estudiada los resultados obtenidos fueron; que la mayoría de los trabajadores presenta comunicación familiar media.

De la población estudiada la mayoría de los trabajadores presenta un nivel de estrés intermedio.

### Referencias.

Aguilar, E. (2002). *Familias con comunicación sana*. México. Árbol editorial, S.A.

de C.V. Catells, P. (2008). *Psicología de la familia; conocernos más para convivir mejor*. España. Ediciones Ceac.

[https://books.google.com.pe/books?id=pxVGUygdKxsC&printsec=frontcover&dq=Familias+con+comunicaci%C3%B3n+sana&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Familias%20con%20comunicaci%C3%B3n%20sana&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=pxVGUygdKxsC&printsec=frontcover&dq=Familias+con+comunicaci%C3%B3n+sana&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Familias%20con%20comunicaci%C3%B3n%20sana&f=false)

De Miguel, R. (2006). *Fundamentos de la Comunicación humana*. España.

*Editorial Clubuniversitario*.

<https://books.google.com.pe/books?id=ECXX3haWfvQC&pg=PA47&dq=Fundamentos+de+la+Comunicaci%C3%B3n+humana&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiFuu3mvdz8AhV8TDABHWOtDAcQ6AF6BAgJEAi#v=onepage&q=Fundamentos%20de%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20humana&f=false>

Franco, G. (2005). *La Comunicación en la familia*. España. Ediciones palabra, S.A. Madrid, España.

[https://books.google.com.pe/books?id=TbZf\\_tLV8YC&pg=PA10&dq=la+comunicacion+en+la+familia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiR-aH1v9z8AhWuVzABHUv1BxgQ6AF6BAgJEAi#v=onepage&q=la%20comunicacion%20en%20la%20familia&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=TbZf_tLV8YC&pg=PA10&dq=la+comunicacion+en+la+familia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiR-aH1v9z8AhWuVzABHUv1BxgQ6AF6BAgJEAi#v=onepage&q=la%20comunicacion%20en%20la%20familia&f=false)

Gallego, S. (2006). *Comunicación familiar: un mundo de construcciones simbólicas y relacionales*. Colombia. Editorial universidad de Caldas.



[https://books.google.com.pe/books?id=echq7kEPItcC&pg=PA1&dq=Comunicaci%C3%B3n+familiar:+un+mundo+de+construcciones+simb%C3%B3licas+y+relacionales.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjm3palv9z8AhUISDABHd\\_yDVUQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20familiar%3A%20un%20mundo%20de%20construcciones%20simb%C3%B3licas%20y%20relacionales.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=echq7kEPItcC&pg=PA1&dq=Comunicaci%C3%B3n+familiar:+un+mundo+de+construcciones+simb%C3%B3licas+y+relacionales.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjm3palv9z8AhUISDABHd_yDVUQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20familiar%3A%20un%20mundo%20de%20construcciones%20simb%C3%B3licas%20y%20relacionales.&f=false)

Gervilla, A. (2008). *Familia y Educación familiar, concepto clave, situación actual y valores*. Madrid. NARCEA, S.A. DE EDICIONES.

[https://books.google.com.pe/books?id=OP6WBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Familia+y+Educaci%C3%B3n+familiar,+conceptos+clave,+situaci%C3%B3n+actual+y+valores.&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Familia%20y%20Educaci%C3%B3n%20familiar%2C%20conceptos%20clave%2C%20situaci%C3%B3n%20actual%20y%20valores.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OP6WBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Familia+y+Educaci%C3%B3n+familiar,+conceptos+clave,+situaci%C3%B3n+actual+y+valores.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Familia%20y%20Educaci%C3%B3n%20familiar%2C%20conceptos%20clave%2C%20situaci%C3%B3n%20actual%20y%20valores.&f=false)

Gervilla, E. (2003). *Educación familiar; nuevas relaciones humanas y humanizadoras*. España, Madrid. NARCEA, S.A. DE EDICIONES.

[https://books.google.com.pe/books?id=5U6mEPNpODgC&printsec=frontcover&dq=Educaci%C3%B3n+familiar%3B+nuevas+relaciones+humanas+y+humanizadoras.&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Educaci%C3%B3n%20familiar%3B%20nuevas%20relaciones%20humanas%20y%20humanizadoras.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=5U6mEPNpODgC&printsec=frontcover&dq=Educaci%C3%B3n+familiar%3B+nuevas+relaciones+humanas+y+humanizadoras.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Educaci%C3%B3n%20familiar%3B%20nuevas%20relaciones%20humanas%20y%20humanizadoras.&f=false)

Gonzales, C. (). *La comunicación afectiva: cómo lograr una adecuada comunicación en los campos empresarial, social y familiar*. GRUPO EDITORIAL ISEF.

<https://books.google.com.pe/books?id=zsRmkxpj0wsC&printsec=frontcover&dq=La+comunicaci%C3%B3n+efectiva:+c%C3%B3mo+lograr+una+a+decuada+comunicaci%C3%B3n+en+los+campos+empresarial,+social+y+familiar.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiAhvH829z8AhVZVzABHexrA8wQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=La%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva%3A%20c%C3%B3mo%20lograr%20una%20adecuada%20comunicaci%C3%B3n%20en%20los%20campos%20empresarial%2C%20social%20y%20familiar.&f=false>

Irala, N. (1989). *Eficiencia sin fatiga en el trabajo mental*. España. Jesuitas Extremo Oriente Dr. Areilza, 34 48010 BILBAO – España.

<https://books.google.com.pe/books?id=nRjCFg1TkqgC&pg=PA4&dq=Eficiencia+sin+fatiga+en+el+trabajo+mental.+Espa%C3%B1a&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj6hovV3dz8AhXcczABHXf2BDoQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=Eficiencia%20sin%20fatiga%20en%20el%20trabajo%20mental.%20Espa%C3%B1a&f=false>

Izquierdo, C. (2008). *Creecer en la autoestima*. Lima-Perú. Editorial Paulina. Impresióneditorial ROEL. S.A.C.

Josué, Y. (2012). *La crisis en la familia de hoy y como superarla*. Nashville, Estados Unidos. Grupo Nelson.

[https://books.google.com.pe/books?id=f0nOjwEACAAJ&dq=La+crisis+en+la+familia+de+hoy+y+como+superarla&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=f0nOjwEACAAJ&dq=La+crisis+en+la+familia+de+hoy+y+como+superarla&hl=es&sa=X&redir_esc=y)

Juárez, C. (2019). *Todo lo que querías saber sobre el estrés de la A a la Z*.

México. Editorial el manual moderno S.A de C.V. av. Sonora 206, Col.

Hipódromo, Alcaldía Cuauhtémoc, 06100, Ciudad de México, México.

[https://www.google.com.pe/books/edition/Todo\\_lo\\_que\\_quer%C3%ADas\\_saber\\_sobre\\_el\\_estr/Dt-LDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=estres&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Todo_lo_que_quer%C3%ADas_saber_sobre_el_estr/Dt-LDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=estres&printsec=frontcover)

Llimargas, C. (2011). *Relájate Regula tu estrés y equilibra tu vida*. España. Editoria

IHISPANO EUROPEA.

[https://books.google.com.pe/books?id=Sxup\\_A\\_gYLYC&printsec=frontcover&dq=Rel%C3%A1jate+Regula+tu+estr%C3%A9s+y+equilibra+tu+vida.&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Rel%C3%A1jate%20Regula%20tu%20estr%C3%A9s%20y%20equilibra%20tu%20vida.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Sxup_A_gYLYC&printsec=frontcover&dq=Rel%C3%A1jate+Regula+tu+estr%C3%A9s+y+equilibra+tu+vida.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Rel%C3%A1jate%20Regula%20tu%20estr%C3%A9s%20y%20equilibra%20tu%20vida.&f=false)

Molestina, C. (1970). *Algunos conceptos sobre Comunicación y crecimiento*

*demográfico*. Guatemala. INSTITUTO INTERAMERICANO DE

CIENCIAS AGRICOLAS DE LA OEA. Dirección regional para la zona

norte.

<https://books.google.com.pe/books?id=6eFkAAAAIAAJ&pg=PP3&dq=Algunos+conceptos+sobre+Comunicaci%C3%B3n+y+crecimiento+demogr%C3%A1fico&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixrOmc3tz8AhV1ezABHcecCYcQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=Algunos%20conceptos%20sobre%20Comunicaci%C3%B3n%20y%20crecimiento%20demogr%C3%A1fico&f=false>

Orlandini, A. (1999). *El estrés: que es y cómo evitarlo*. México, D.F. D.R. 1999,

Fondo de cultura económica. Carretera Picacho-Ajusco, 227; 14738.

[https://books.google.com.pe/books?id=d8-KuiJAOXIC&printsec=frontcover&dq=estres+laboral+en+el+per%C3%B3A&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjwpbOv5\\_X8AhWORTABHcsnDxgQ6AF6B\\_AgNEAI#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=d8-KuiJAOXIC&printsec=frontcover&dq=estres+laboral+en+el+per%C3%B3A&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjwpbOv5_X8AhWORTABHcsnDxgQ6AF6B_AgNEAI#v=onepage&q&f=false)

Peurifoy, R. (2007). *Venza sus temores*. Barcelona-España. Impreso por A & M

Grafic, pol. La Florida-Arpesa, 08130 Santa perpetua de Mongoda.

[https://books.google.com.pe/books?id=CaBQvEUXIUgC&printsec=frontcover&dq=Venza+sus+temores.&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Venza%20sus%20temores.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CaBQvEUXIUgC&printsec=frontcover&dq=Venza+sus+temores.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Venza%20sus%20temores.&f=false)

Pintanel, M. (2017). *Técnicas de Relajación creativa y emocional*. España.

COPYRIGHT, Ediciones paraninfo. SA.

[https://books.google.com.pe/books?id=fopDDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=T%C3%A9cnicas+de+Relajaci%C3%B3n+creativa+y+emocional.&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=T%C3%A9cnicas%20de%20Relajaci%C3%B3n%20creativa%20y%20emocional.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fopDDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=T%C3%A9cnicas+de+Relajaci%C3%B3n+creativa+y+emocional.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=T%C3%A9cnicas%20de%20Relajaci%C3%B3n%20creativa%20y%20emocional.&f=false)

Redolar, D. (2015). *El estrés*. Barcelona. Editorial UOC.

<https://books.google.com.pe/books?id=0ovLDAAAQBAJ&pg=PT2&dq=El+estr%C3%A9s.+REDOLAR+2015&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi6rps39z8AhViSzABHTMnBicQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q=El%20estr%C3%A9s.%20REDOLAR%202015&f=false>

Roche, R. (2006). *Psicología de la pareja y de la familia*. España. Edición e

impresión: universidad autónoma de Barcelona. Edifici A. 08193

Bellaterra (Barcelona). <https://books.google.com.pe/books?id=tD->

[gcwb\\_HLIC&printsec=frontcover&dq=Psicolog%C3%ADa+de+la+pareja+y+de+la+familia.&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Psicolog%C3%ADa%20de%20la%20pareja%20y%20de%20la%20familia.&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Psicolog%C3%ADa+de+la+pareja+y+de+la+familia.&f=false)

Rodríguez, X. (2006). *convivencia saludable*. España. Editorial GRAÓ de IRIF, S.L.

<https://books.google.com.pe/books?id=Ue6CGTLPXhAC&printsec=frontcover&dq=convivencia+saludable+rodriguez+x+2006&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiAxNzq4Nz8AhWORTABHWFUCIgQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q&f=false>

Rossi, R. (2012). *Los Consejos del psicólogo para superar el estrés*. Barcelona. De VecchiEdiciones, S. A.

[https://books.google.com.pe/books?id=mgZrSzq9o2YC&printsec=frontcover&dq=Los+Consejos+del+psic%C3%B3logo+para+superar+el+estr%C3%A9s.&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Los%20Consejos%20del%20psic%C3%B3logo%20para%20superar%20el%20estr%C3%A9s.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=mgZrSzq9o2YC&printsec=frontcover&dq=Los+Consejos+del+psic%C3%B3logo+para+superar+el+estr%C3%A9s.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Los%20Consejos%20del%20psic%C3%B3logo%20para%20superar%20el%20estr%C3%A9s.&f=false)

Saint-Arnaud, Y. (2009). *La curación por medio del placer*. Bogotá-Colombia. Editorial SANPABLO.

[https://books.google.com.pe/books?id=S\\_SaHu3QKQgC&pg=PA117&dq=La+curaci%C3%B3n+por+medio+del+placer&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi\\_2Yvs4dz8AhVTmYQIHTTGBcQQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=La%20curaci%C3%B3n%20por%20medio%20del%20placer&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=S_SaHu3QKQgC&pg=PA117&dq=La+curaci%C3%B3n+por+medio+del+placer&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi_2Yvs4dz8AhVTmYQIHTTGBcQQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=La%20curaci%C3%B3n%20por%20medio%20del%20placer&f=false)

Van-der, Hofstadt, C. (2005) *El libro de las habilidades de comunicación*. España. EdicionesDíaz de Santos, S. A.

[https://books.google.com.pe/books?id=Ds7lzgEACAAJ&dq=El+libro+de+las+habilidades+de+comunicaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=Ds7lzgEACAAJ&dq=El+libro+de+las+habilidades+de+comunicaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir_esc=y)

Vidal, V. (2019) *El estrés laboral. Análisis y prevención*. España. Editorial Puz Unisar.

[https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=El+estr%C3%A9s+laboral.+An%C3%A1lisis+y+prevenci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=El%20estr%C3%A9s%20laboral.%20An%C3%A1lisis%20y%20prevenci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=El+estr%C3%A9s+laboral.+An%C3%A1lisis+y+prevenci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=El%20estr%C3%A9s%20laboral.%20An%C3%A1lisis%20y%20prevenci%C3%B3n&f=false)

Walker, E. (2012). *Aprenda a relajarse las técnicas y ejercicios más eficaces para la relajación física y mental*. España. Amat Editorial, S.L., Barcelona.

[https://books.google.com.pe/books?id=59Pk9xaz9XIC&printsec=frontcover&dq=Aprenda+a+relajarse+las+t%C3%A9cnicas+y+ejercicios+m%C3%A1s+eficaces+para+la+relajaci%C3%B3n+f%C3%ADsica+y+mental.&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Aprenda%20a%20relajarse%20las%20t%C3%A9cnicas%20y%20ejercicios%20m%C3%A1s%20eficaces%20para%20la%20relajaci%C3%B3n%20f%C3%ADsica%20y%20mental.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=59Pk9xaz9XIC&printsec=frontcover&dq=Aprenda+a+relajarse+las+t%C3%A9cnicas+y+ejercicios+m%C3%A1s+eficaces+para+la+relajaci%C3%B3n+f%C3%ADsica+y+mental.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Aprenda%20a%20relajarse%20las%20t%C3%A9cnicas%20y%20ejercicios%20m%C3%A1s%20eficaces%20para%20la%20relajaci%C3%B3n%20f%C3%ADsica%20y%20mental.&f=false)

## Apéndice A. instrumento de evaluación.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

### instrumento de evaluación

N°:

#### I. Ficha sociodemográfica

1. Sexo: (F) (M)
2. ¿con quién vive? (papá) (mamá) (hermanos) (hijos) (pareja) otros.....

#### II. 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 lo sentimientos de los otros miembros.					
9	Los miembros de la familia cuando están enojados rara vez se dicen cosas negativas					
10	Los miembros de la familia expresan sus verdaderos sentimientos					

### Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

UNIDAD ORGANICA: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: (M) (F)

TIEMPO PROMEDIO DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

TIEMPO EN EL CARGO ACTUAL: \_\_\_\_\_

AREA/SERVICIO EN EL QUE LABORA: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

A continuación, encontrará un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Que consta de 25 preguntas o ítems, para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

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

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							



9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.								
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.								
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

## Apéndice B. consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



### Consentimiento informado

03 de enero del 2023.

Estimados trabajadores de la Panadería Pastelería y Café Salazar.

La escuela profesional de psicología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, apoya la práctica de obtener el consentimiento informado de los trabajadores y proteger a cada trabajador, los sujetos humanos que participen de esta investigación.

La siguiente información tiene por objeto ayudarle a decidir si aceptara 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 EVLUACION DE COMUNICACIÓN FAMILIAR**. Nos interesa estudiar la comunicación familiar y el estrés en una panadería de Huaraz, 2023. Nos gustaría que usted participara de esta investigación, pero tal participación es estrictamente voluntaria. Les aseguramos que su nombre no se mencionara en los hallazgos de la investigación. La información solo se identificará mediante un código numérico.

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

Agradecemos su atención y apreciamos su interés y cooperación.

Atentamente.

Yessica Villanueva Vega

Estudiante de psicología de la ULADECH Católica

[Aleye\\_0212@hotmail.com](mailto:Aleye_0212@hotmail.com)



### Apéndice D. presupuesto.

Presupuesto desembolsable (estudiante)			
Categoría	base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones	0.30	150	45.00
Fotocopias	0.20	600	120.00
Empastado	40.00	1	40.00
Papel bond A-4 (750 hojas)	0.10	750	75.00
Lapiceros	1.00	40	40.00
Servicios			
Uso de turnitin	100	1	100
<b>Sub total</b>			<b>420.00</b>
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	2.50	8	20.00
<b>Sub total</b>			<b>20.00</b>
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			<b>440.00</b>
Presupuesto no desembolsable (universidad)			
Categoría	base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital - LAD)	30.00	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
Recursos humanos			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>1092.00</b>

## Apéndice E. Ficha técnica del instrumento de evaluación

### Escala de comunicación familiar

#### Ficha Técnica:

**Nombre original:** *Family Communication Scale – FCS*

**Autores:** D. Olson et al. (2006). Dentro de nuestro medio Copez; Villareal y Paz (2016) índices aceptables propiedades métricas.

Test adaptado por (Copez-Lonzoy, Viyarreal- Zegarra & Paz-Jesús, 2016) en Perú

#### Objetivos:

El objetivo es la de evaluar de manera global la comunicación familiar.

#### Administración:

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

**Duración:** tiene una duración de 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)
- 5 (extremadamente satisfecho)

Con una puntuación máxima posible de 50 y una puntuación mínima de 10. Se define la comunicación familiar como el acto de transmitir o intercambiar información; opiniones, sentimiento y pensamientos entre cada miembro del hogar, mediante la percepción de satisfacción en relación a la comunicación familiar, la escucha activa, a la expresión de afectos, intercambio de ideas y solución de problemas. Dentro de la versión original ( $n = 2465$ ), representan 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 consideración los Pc (percentiles) se identifican la categoría de la comunicación familiar.

Escala de comunicación familiar		
	Pc	PD
Alto	99	50
<i>Los miembros de la familia se sienten muy</i>	95	50
	90	50

---

<i>positivos acerca de la calidad y cantidad de su comunicación familiar.</i>	85	48
	80	47
<b>Medio</b>	<b>75</b>	<b>46</b>
<i>Los familiares se sienten generalmente bien acerca de la comunicación familiar, pudiendo tener algunas preocupaciones.</i>	<b>70</b>	<b>45</b>
	<b>65</b>	<b>43</b>
	<b>60</b>	<b>42</b>
	<b>55</b>	<b>41</b>
	<b>50</b>	<b>40</b>
	<b>45</b>	<b>39</b>
	<b>40</b>	<b>38</b>
	<b>35</b>	<b>36</b>
	<b>30</b>	<b>35</b>
	<b>25</b>	<b>33</b>
Bajo	20	31
<i>Los familiares tienen muchas preocupaciones sobre la calidad de la comunicación familiar.</i>	15	29
	10	27
	5	23
	1	14

---

Fuente: Valle y Cabrera (2020)

## Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

### **Ficha técnica**

**Nombre original:** Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

**Autores:** Ivancevich y Matteson.

#### **Objetivos:**

Medir los estresores organizacionales estableciendo 3 niveles de análisis que son el individual, grupal y organizacional, donde solo se utilizó la evaluación del nivel organizacional.

#### **Administración:**

- Grupal e individual.
- Ámbito laboral, a partir de los 18 años de edad.

#### **Duración:**

Tiempo estimado de 10 a 15 minutos.

#### **Características:**

La escala de estrés laboral OIT-OMS, fue creada para medir el estrés en el ámbito laboral, conformada por 25 ítems de tipo Likert, donde cada pregunta está relacionada con los síntomas o manifestaciones del estrés, consta de 7 alternativas, donde cuya valoración es 1 (nunca); 2 (raras veces); 3 (ocasionalmente); 4 (algunas veces); 5 (frecuentemente); 6 (generalmente); 7 (siempre). Se define al estrés como una reacción o estímulo a diferentes factores externos que provocan estresores, aunque el estrés ha sido definido de diferentes maneras, en conceptos claros, esta viene a ser como ya antes se mencionaba una respuesta biológica y psicológica



como repuesta a los diferentes estresores que suelen ocasionar el estrés; del mismo modo también ocasionando enfermedades psíquicas y corporales en el ser humano.

### **Análisis de validez y confiabilidad.**

Esta escala ha sido validada y adaptada por Suárez (2013) en el contexto peruano con trabajadores entre 25 a 35 años de un Contac Center, La confiabilidad total del instrumento fue de  $\alpha = 0.97$ . En cuanto, a la confiabilidad para las dos dimensiones de la prueba estos fueron adecuados: Superiores y Recursos Superiores y Recursos ( $\alpha = 0.95$ ) y Organización y Equipo de Trabajo ( $\alpha = 0.94$ ) (Suárez, 2013).

La confiabilidad total hallada por (Díaz, 2019) fue de  $\alpha = .96$  Asimismo, se reporta un índice de consistencia interna para las dos dimensiones de la prueba: Organización y Equipo de trabajo  $\alpha = .94$ , y en Superiores y Recursos  $\alpha = .88$ . Se mantuvieron los componentes y la distribución de ítems propuesta por la autora.).

### **Agrupación de los ítems**

	<b>Núm. ítems</b>	<b>Rango de estrés</b>
<b>Clima organizacional</b>	1, 10, 11, 20	4 a 28
<b>Estructura organizacional</b>	2, 12, 16, 24	4 a 28
<b>Territorio organizacional</b>	3, 15, 22	3 a 21
<b>Tecnología</b>	4, 14, 25	3 a 21
<b>Influencia de líder</b>	5, 6, 13, 17	4 a 28
<b>Falta de cohesión</b>	7, 9, 18, 21	4 a 28
<b>Respaldos de grupo</b>	8, 19, 23	3 a 21

### Escala valorativa

Alto nivel de estrés	>154
Estrés	118 - 153
Nivel intermedio	91 – 117
Bajo nivel de estrés	<90

### Descripción de resultados

- < 90 → No existe síntoma de estrés. Tiene un buen equilibrio, continúe así y contagie a los demás sus estrategias
- 91 – 117 → Se encuentra en la fase de alarma, trate de identificar el o los factores que le causan estrés para poder ocuparse de ellos de manera preventiva
- 118 – 153 → Haga conciencia de la situación en la que se encuentra y trate de modificar algunos hábitos diarios que pudieran estar causándole estrés, ya que, si la situación se prolonga, puede romper su equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agote sus resistencias.
- > 154 → Se encuentra en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.

**Apéndice F. carta de autorización presentado a la institución****“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”****SOLICITO:** Permiso para realizar trabajo  
de Investigación.**Sra. NANCY LOURDES TREJO FLORES**

Gerente general de la Panadería Pastelería y café Salazar, Huaraz, Departamento de Ancash

Yo, **YESSICA VILLANUEVA VEGA**,  
Identificado con DNI N° 46697244, con domicilio  
Jr. Arica s/n, provincia de Pomabamba,  
departamento de Ancash. Ante usted.  
respetuosamente me presento y expongo.

Es grato dirigirme a su despacho para saludarlo  
cordialmente, en esta oportunidad para solicitar permiso para realizar trabajo de  
investigación en dicha Institución sobre **“COMUNICACIÓN FAMILIAR Y ESTRÉS  
EN LOS TRABAJADORES DE UNA PANADERIA DE HUARAZ, 2023”**, es por  
ello acudo a su despacho a fin de que acceda a mi petición.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Huaraz, 28 de diciembre del 2022

**YESSICA VILLANUEVA VEGA****DNI: 46697244**

**PANADERIA PASTELERIA Y CAFE SALAZAR E.I.R.L**  
RUC: 20803228716  
**NANCY LOURDES TREJO FLORES**  
DNI: 31866291  
GERENTE GENERAL

**Apéndice G. Matriz de consistencia**

**Tabla 5**

*Matriz de consistencia*

Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / indicadores	Metodología
<p>¿existe relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.            Describir la comunicación familiar en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023.            Describir el estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023</p>	<p>Ho. No existe relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023            H1 existe relación entre comunicación familiar y estrés en los trabajadores de una panadería de Huaraz, 2023</p>	<p>Comunicación familiar  Estrés</p>	<p>Sin dimensiones  Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia de líder Falta de cohesión respaldo de grupo</p>	<p>El tipo de estudio será observacional, El nivel de la investigación será descriptivo – correlacional, el diseño de la investigación será epidemiológico y el universo son los trabajadores, la población estará constituida por los trabajadores de una panadería de Huaraz y la muestra serán 40 trabajadores.</p> <p>La técnica que se utilizará será la técnica psicométrica.</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escala de Comunicación familiar</li> <li>- Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.</li> </ul>

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo