



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

INFORME DE INVESTIGACIÓN SOBRE:

**ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES
FAMILIARES EN LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA EMAPA-A**

Requisito previo para optar por el Título de Psicólogo Clínico

Autora: Cárdenas Oviedo Alexandra Abigail

Tutora: Psi. Cl. Velastegui Hernández Diana Catalina

Ambato – Ecuador

Octubre del 2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutora del Proyecto de Investigación sobre el tema: “ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES FAMILIARES EN LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA EMAPA-A” de Cárdenas Oviedo

Alexandra Abigail, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la evaluación del jurado examinador designado por el H., Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, Octubre del 2021

LA TUTORA



Firmado electrónicamente por:

**DIANA CATALINA
VELASTEGUI
HERNANDEZ**

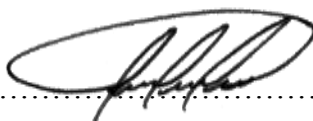
Ps. CI Velastegui Hernández Diana Catalina

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación: “ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES FAMILIARES EN LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA EMAPA-A” como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.

Ambato, Octubre del 2021

LA AUTORA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Abigail', is positioned above a horizontal dotted line.

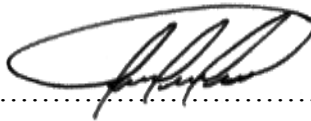
Cárdenas Oviedo Alexandra Abigail

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación. Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción del Proyecto de Investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Octubre del 2021

LA AUTORA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cárdenas Oviedo Alexandra Abigail', is written over a horizontal dotted line.

Cárdenas Oviedo Alexandra Abigail

JURADO EXAMINADOR

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación sobre el tema: “ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES FAMILIARES EN LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA EMAPA-A”, de Cárdenas Oviedo Alexandra Abigail estudiante de la Carrera de Psicología Clínica.

Ambato, Octubre del 2021

Para constancia firman

.....
PRESIDENTE/A

.....
1er VOCAL

.....
2do VOCAL

DEDICATORIA

El siguiente proyecto aunque a simple vista parezca un ejemplo de egoísmo hacia los demás, está dedicado a mi persona, a cada uno de los esfuerzos y obstáculos que a lo largo de la carrera logre superar, a las ideas y creencias irracionales e ilógicas que en su momento llegue a tener, a la carrera misma que me enseñó el arte de ver más allá de lo cotidiano y me enseñó que todos somos locos a nuestra manera, que todos tenemos defectos, que todos fallamos, pero sobre todo podemos avanzar, esta carrera me demostró el valor del amor, pero sobre todo del amor propio y por lo tanto hacia los demás, todo esto acompañado de personas increíbles que dejaron huellas que no se borrarán con el paso del tiempo.

Te amo lo conocido y lo desconocido por el hombre

Autor: Anónimo

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme llegar hasta este momento, a mis padres, en especial a mi madre que día a día demostró cuanto me quería con su esfuerzo y las palabras de aliento que nunca faltaron, a mi querida hermana que a pesar de los años de diferencia que nos separan supo enseñarme que la edad es solo un número, y la madurez desde los 18 es relativa, a mi increíble hermano, que estuvo con sus palabras de aliento y su ayuda incondicional a pesar de nuestras grandes diferencias y su inolvidable frase; “Que aras cuando ya no este contigo”. Por otro lado quiero agradecer a cada uno de los profesores que dedicaron su tiempo a enseñar de verdad, y contar la realidad sobre la carrera, los obstáculos y las maravillas de la misma, a mi tutora Velastegui Hernández, Diana Catalina_ que me ayudo a realizar este proyecto, además de un agradecimiento especial al Ps.Cl. Ismael Gaibor, quien me supo guiar en las pautas para realizar de forma correcta esta investigación.

Por ultimo quiero agradecer al gerente y a los funcionarios de la EMAPA-A quienes me colaboraron para la realización de este proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO.....	iii
DERECHOS DEL AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
MARCO TEÓRICO	3
1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	3
1.1. CONTEXTUALIZACIÓN.....	3
1.2. ESTADO DEL ARTE.....	6
1.3. MARCO TEÓRICO.....	11
1.3.1.1 Estrés	11
1.3.1.2 Definiciones del estrés	13
1.3.1.3 Modelos teóricos	13
1.3.1.4 Fases del estrés.....	14
1.3.1.5 Tipos de estrés.....	14
1.3.1.6 Características fisiológicas.....	16
1.3.1.7 Moderadores psicológicos.....	17
1.3.1.8 Afrontamiento del estrés	18

1.3.1.9	Estrés laboral.....	19
1.3.1.10	Estresores del ambiente físico.....	21
1.3.1.11	Estresores laborales.....	22
1.3.1.12	Estrés según el rol.....	22
1.3.1.13	Consecuencias del estrés laboral.....	23
1.3.1.14	Síndromes relacionados con el estrés laboral.....	24
1.3.2	Familia.....	25
1.3.2.1	Factores de la familia.....	26
1.3.2.2	Dinámica familiar.....	26
1.3.2.3	Estructura Familiar.....	27
1.3.2.4	Tipos de familia.....	28
1.3.2.5	Clasificación de la familia.....	29
1.3.2.6	Sistema familiar.....	29
1.3.2.7	Estilos de familia.....	30
1.3.2.8	Etapas de la familia.....	31
1.3.2.10	Relaciones familiares.....	31
1.3.2.11	Características de las relaciones familiares.....	31
1.3.2.12	Tipos de relaciones familiares.....	32
1.3.2.13	Estilos de relaciones familiares entre padres e hijos.....	32
1.3.2.14	Funcionalidad Familiar.....	33
1.3.2.15	Disfunción familiar.....	34
1.4	OBJETIVOS.....	36
1.4.2	<i>Objetivo General</i>	36
1.4.3	<i>Objetivos Específicos</i>	36
CAPITULO II.....		38
METODOLOGÍA.....		38
2.1	MATERIALES.....	38
2.2	MÉTODO.....	40
2.3	HIPÓTESIS.....	41
2.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
2.5	CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.....	44

2.5.1	<i>Criterio de inclusión</i>	44
2.5.2	<i>Criterio de exclusión</i>	44
	CAPITULO III	46
3.1	ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	46
	CAPITULO IV	80
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
4.1	CONCLUSIONES	80
4.2	RECOMENDACIONES	81
	CAPITULO V	83
5.1	MATERIALES DE REFERENCIA	83
	BASE DE DATOS UTA	93
	REPOSITORIO INSTITUCIONAL.....	93
	ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones del cuestionario de estrés laboral.....	38
Tabla 2 Escalas de funcionalidad familiar.....	40
Tabla 3 Operaciones de variables.....	42
Tabla 4 Valores de la población	44
Tabla 5 Género de encuestados	46
Tabla 6 Estado Civil	47
Tabla 7 Número de hijos	48
Tabla 8 Edades de las personas encuestadas	49
Tabla 9 Puestos en los que se desempeñan los funcionarios encuestados.....	50
Tabla 10 Nivel de estrés laboral	51
Tabla 11 Clima organizacional.....	52
Tabla 12 Estructura organizacional	54
Tabla 13 Territorio organizacional.....	55
Tabla 14 Tecnología.....	56
Tabla 15 Influencia del líder.....	58
Tabla 16 Falta de cohesión.....	59
Tabla 17 Respaldo del grupo.....	60
Tabla 18 Funcionamiento familiar	61
Tabla 19 Cohesión.....	63
Tabla 20 Armonía.....	64
Tabla 21 Comunicación.....	66
Tabla 22 Permeabilidad.....	67
Tabla 23 Afectividad	69
Tabla 24 Roles.....	70
Tabla 25 Adaptabilidad	72
Tabla 26 Estrés laboral y Funcionalidad familiar.....	73
Tabla 27 Dimensiones de Estrés laboral y Funcionalidad familiar	75
Tabla 28 Correlación estrés laboral, funcionalidad familiar y género.	77
Tabla 29 Correlación estrés laboral y género.	78
Tabla 30 Correlación funcionalidad familiar y género.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género de encuestados	46
Gráfico 2 Estado Civil	47
Gráfico 3 Número de hijos	48
Gráfico 4 Edad.....	49
Gráfico 5 Puesto en los que se desempeñan los funcionarios encuestados	50
Gráfico 6 Nivel de estrés laboral.....	51
Gráfico 7 Clima organizacional	53
Gráfico 8 Estructura organizacional	58
Gráfico 9 Territorio organizacional.....	55
Gráfico 10 Tecnología.....	57
Gráfico 11 Influencia del líder	58
Gráfico 12 Falta de cohesión.....	59
Gráfico 13 Respaldo del grupo.....	61
Gráfico 14 Funcionamiento familiar	62
Gráfico 15 Cohesión.....	63
Gráfico 16 Armonía.....	65
Gráfico 17 Comunicación	66
Gráfico 18 Permeabilidad.....	68
Gráfico 19 Afectividad.....	69
Gráfico 20 Roles.....	71
Gráfico 21 Adaptabilidad	72

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo, identificar el estrés laboral y su influencia en las relaciones familiares en los funcionarios de la empresa EMAPA- A, este tema es de gran relevancia ya que, en muchos de los lugares de trabajo, no se cumplen con las medidas de buena convivencia y armonía entre los trabajadores y supervisores, además se tomó en cuenta la situación actual de pandemia por la que se está atravesando a nivel mundial. En el presente trabajo se contó con un total de 465 funcionarios de la institución, entre administrativos y operativos, se consideró necesaria la aplicación de una técnica de muestreo para de esta forma trabajar con una pequeña población, asimismo se procedió a utilizar los criterios de inclusión y exclusión propuestas en la tesis, finalmente se trabajó con 136 participantes. Para llevar a cabo esta investigación se aplicó el “Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS” y el “Cuestionario de Funcionamiento Familiar (FF-SIL)”. Esta investigación presenta un diseño descriptivo en donde se aplicó el análisis correlacional por medio del paquete estadístico SPSS, pues se busca determinar el grado de relación entre variables de estudio y la influencia que tiene en la población. Es decir, cómo influye el estrés laboral en las relaciones familiares.

Los resultados mostraron que no existe una correlación significativa entre el estrés laboral y la funcionalidad familiar, por lo que se deduce que la modalidad virtual que se está manejando actualmente y la poca aglomeración en la institución permite a los funcionarios mantener un nivel de estrés equilibrado, por lo que se recomienda la prevención del estrés laboral y de esta manera exista armonía entre trabajo-familia.

PALABRAS CLAVES: ESTRÉS LABORAL, RELACIONES FAMILIARES, CONFLICTO, CORRELACIÓN

ABSTRACT

The objective of this research is to identify work stress and its influence on family relationships in the employees of the company EMAPA-A, this topic is of great relevance since, in many of the workplaces, they do not comply with the measures of good coexistence and harmony between workers and supervisors, in addition, the current pandemic situation that is being experienced worldwide was taken into account. In the present work there were a total of 465 officials of the institution, between administrative and operational, it was considered necessary to apply a sampling technique in order to work with a small population in this way, and the inclusion criteria were also used. and exclusion proposed in the thesis, finally working with 136 participants. To carry out this research the "Questionnaire on work stress of the ILO-WHO" and the "Family Functioning Questionnaire (FF-SIL)" were applied. This research presents a descriptive design where the correlational analysis was applied through the SPSS statistical package, since it seeks to determine the degree of relationship between study variables and the influence it has on the population. That is, how work stress influences family relationships.

The results obtained in the present study showed that there is no significant correlation between work stress and family functionality, so it can be deduced that the virtual modality that is currently being used and the little overcrowding in the institution allows officials to maintain a balanced level of stress, so prevention of work stress is recommended and in this way there is harmony between work-family.

KEYWORDS: WORK STRESS, FAMILY FUNCTIONALITY, CONFLICT, CORRELATION

INTRODUCCIÓN

López (2012) el estrés considerado como una respuesta fisiológica normal a distintas situaciones y exigencias externas, sin embargo, cuando el individuo responde de manera inadecuada, este se puede convertir en un estrés patológico siendo la base para diferentes enfermedades de origen orgánico, despertando el interés de diferentes investigadores del área de salud considerándola como “la enfermedad crónica del siglo veinte” (Aniței, Stoica y Samsonescu, 2013 como se citó en Osorio, 2016).

En la actualidad el ambiente laboral se ha convertido en un lugar de exigencia y una constante competitividad gracias a esto los trabajadores ejercen su labor con sintomatología de diferentes tipos, lo cual obstruye un crecimiento personal y profesional.

El estrés laboral es una de las variables de este estudio, se da como respuesta psicológica, física y de comportamiento que surgen cuando la persona debe enfrentar demandas en cuanto a cargas de trabajo, una insuficiente interacción entre compañeros, mala organización del trabajo; es decir cuando las demandas superan la capacidad de afrontamiento de trabajador (Olivo, 2017).

La familia ha sido considerada como un pilar fundamental el cual favorece la salud y mejora la calidad de vida, sin embargo, esta se encuentra sometida a diversos acontecimientos vitales estresantes, los cuales de no llevarlos de manera adecuada pueden genera conflictos y con el tiempo agravarse dando paso a problemas de salud (Vargas, 2014).

En el presente proyecto se investigará la influencia del estrés laboral y la familia en los funcionarios de la empresa EMAPA- A; teniendo en consideración las extensas horas de trabajo, estar bajo una alta carga laboral, mala comunicación entre compañeros y la responsabilidad social y ambiental con la población, al ser una empresa proveedora de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Ambato.

Se tiene en cuenta que el estrés laboral puede generar diferentes consecuencias

negativas en el individuo, lo cual puede inferir de manera significativa con las relaciones familiares.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes Investigativos

1.1. Contextualización

Según Martin (2019) el estrés laboral ha sido reconocido por la Organización Mundial de Salud (OMS), esto señalando que el Síndrome de Burnout se da a causa de un estrés laboral crónico, debido a factores como la sobrecarga laboral, directrices desorganizadas, objetivos inadecuadas y metas difíciles de alcanzar, este será parte de la clasificación internacional de enfermedades del (CIE 11) en el 2022.

Erazo, Vasco, Alarcón, Morales y Saltos (2016) refieren un total de 40 millones de personas sufren de estrés laboral esto según el informe del 2009 de la Unión Europea, ocasionado por las dificultades en el entorno laboral, lo que trae consigo varios riesgos para la salud mental y emocional del individuo.

Datos de la Organización Panamericana de Salud OPS (2016) refieren que cada 28 de abril se celebra el día mundial de la Seguridad y la Salud, declarado así por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) desde el 2003, esto para recordar aquellos trabajadores que sufrieron accidentes o enfermedades que los llevaron a la muerte, así mismo se busca fomentar la prevención y promover la salud en los trabajadores que han tenido dificultades en su bienestar tanto físico como psicológico por el estrés laboral. La Organización Panamericana de la Salud, menciona que el estrés resulta una problemática para las personas, trabajadores y la sociedad en general, por otro lado, se expone al estrés laboral como un síntoma común en la actualidad debido al desarrollo que se está dando a pasos agigantados, sin embargo, esto a más de ser un síntoma podría llegar a ser una causa para enfermedades perjudiciales para la salud, además de reducir el rendimiento en los trabajadores dentro del ámbito laboral, social y familiar.

La Organización Panamericana de Salud, informa que no existen datos del mundo en el cual expongan la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo.

Por otro lado, en estudios recabados en 2012 en América Central se observa niveles significativos acerca de esta problemática, encontrándose que un 10% de la población encuestada, se ha sentido en constante tensión, estrés y con cambios de humor constantes además de preocupaciones por el ambiente laboral. Del mismo modo se halló que el año 2009 tras realizar una encuesta, Argentina obtuvo un 26.7% en donde los trabajadores mencionaban sentir un estrés constante tras largas jornadas de trabajo, así también Brasil reporto un 14% de problemas relacionados con salud mental, por ultimo Chile señaló un 27.9% de los trabajadores mencionaban sentir estrés y depresión dentro de las empresas.

Asimismo, Erazo et al. (2016) refieren a Lorena Segovia, quien menciona que existen dos tipos de pacientes con estrés laboral, aquellos que tienen síntomas de depresión acompañado de un llanto fácil y por otro lado el paciente que se caracteriza por una gran irritabilidad lo cual puede llegar a la agresividad. Además, la psicóloga clínica Hypatia Mendoza, señala que en los empleados se da con frecuencia el Síndrome de Burnout, debido a faltas o atrasos, irritabilidad, cambio constante en el estado de ánimo, lo cual influye severamente en el desarrollo de la institución y el salud física y mental, así mismo señala que los profesionales que se encuentran en el área de salud son los que están más propensos a padecer estrés laboral, el cual aumenta cuando se presentan situaciones críticas de emergencia u operaciones de alto riesgo.

La Organización de Naciones Unidas de las Mujeres ONU-MUJERES (2019) señala que la familia desde siempre ha sido un pilar fundamental en el desarrollo de los individuos y por ende de las sociedades, la familia es una institución que si bien es cierto se debe fomentar la cooperación, solidaridad y afecto, esta mantiene una relación con los conflictos, desigualdad y violencia entre los miembros del hogar. Sin embargo, nunca ha existido un modelo de familia normal, según los datos arrojados existe un 38% de familias a nivel mundial las cuales se encuentran constituidas de una pareja e hijos, asimismo una tercera parte 27% existen familias extensas, por otro lado, las familias monoparentales alcanzan un 84% a nivel mundial, lo que sin duda es un

llamado de atención con respecto a la funcionalidad familiar que se mantiene.

Asimismo, Telesur (2017) señala, el 15 de mayo de cada año se celebra el día internacional de la familia establecido por la ONU, esto desde 1994, en donde la familia se consideraba como la unión entre hombre y mujer, sin embargo, este modelo ha ido evolucionando con el paso de los años. En América Latina se puede observar que se han ido creando nuevos modelos de familias; familia matrimonial, convivencial, homoparental, monoparental, ensamblada, ampliada y por último la familia indígena, del mismo modo, también existe cambios en los roles de familia ya que en un estudio de la Corporación Andina de Fomento (CAF) las mujeres de Latinoamérica son la cabezade hogar, al lograr un mayor ahorro en comparación con los hombres.

De igual manera Duque (2017) expone los artículos 26 y 29 estipulados en la constitución de la República del Ecuador, en la cual indica el derecho y responsabilidades de la familia y sociedad para ser parte en procesos educativos de los hijos, así mismo en la conferencia denominada; Realidad Social de la Familia, Una mirada de Ecuador, señalan los diversos tipos de familias ecuatorianas que existen en la actualidad; existen más de tres millones de hogares ecuatorianos, se observa un aumento de 34% en áreas urbanas, debido al incremento de los ingresos económicos para los miembros de la familia, por otro lado, en los años 2006 y 2016 los matrimonios disminuyeron al pasar por 74.036 a 57.738, no así los divorcios, que aumentaron en un 83% en los mismos años. Esto deja claro la dificultad que existe a la hora de manejar adecuadamente las relaciones familiares.

1.2.Estado Del Arte

El estrés laboral es un problema de salud real, que se ha vuelto muy importante en los últimos tiempos y sobre todo en el ámbito de las instituciones, dado que el desarrollo de la empresa depende mucho del bienestar que tenga el empleado.

Es así que Quisme (2016) quien busco determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los trabajadores de una institución, a través de un estudio de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional. Se trabajó con una muestra de 168 funcionarios, para ello se aplicó la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC), al tomar en cuenta los resultados se pudo observar una correlación significativa entre las dos variables.

Por otro lado, Balladares (2020) refiere que en el estudio realizado busco determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de lostrabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana – 2019, esta investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo - correlacional, preexperimental, con una muestra de 110 funcionarios, para la comparación de hipótesis se utilizó la prueba paramétrica de Pearson, como resultado se obtuvo un nivel elevado de estrés laboral con un 50.9% así también un 93.6% en el nivel de desempeño laboral. Lo que señala una correlación entre variables, sin embargo, los trabajadores aun con un nivel de estrés laboral alto, se desempeñan satisfactoriamente en las actividades laborales.

En otra investigación Jinez (2020) aplico un estudio en el Hospital III de Puno, buscaba determinar el nivel de estrés, para ello aplico un estudio de tipo descriptivo simple con diseño no experimental y de corte transversal; la investigación se administró a una muestra de 31 profesionales de enfermería, este fue seleccionado a través de la técnica de muestreo no probabilístico y por conveniencia, así mismo se aplicó los términos de inclusión y exclusión; la recolección de datos se realizó mediante el Inventario de Maslach, los resultados obtenidos fueron un 46.24% de estrés laboral medio, esto acompañado de agotamiento emocional y

despersonalización.

En otra investigación acerca de los factores de estrés, Mejía (2019) menciona que el estrés se ha convertido en un problema de gran importancia ya que está afectando significativamente a la comunidad laboral, por lo cual busco determinar los factores socio- laborales asociados al estrés entre los trabajadores de Latinoamérica, tomando una muestra de 2608 trabajadores, a la cual se aplicó una investigación observacional multicéntrica, utilizando una escala aprobada del estrés, del mismo modo se aplicó la estadística bivariada y multivariada para de esta forma encontrar correlaciones entre las variables propuestas. Encontrando como resultado a Venezuela con el mayor nivel de estrés, igualmente se encontró mayor prevalencia en las mujeres.

Por otro lado, Trejo et al. (2018) refieren un estudio transversal y descriptivo, aplicada a una población de 230 operadores, con el fin de analizar y calcular la dependencia mutivariada de algunos signos y síntomas los cuales son causados por el estrés laboral, se empleó la correlación de Pearson multivarida, además de chi cuadrada para medir la dependencia de variables. Finalmente se obtuvo una fuerte relación entre las variables observadas, ya que la tensión que se da en el ámbito laboral es causante de varias enfermedades mentales, como la depresión.

Así mismo, Quispe, Méndez y Quispe (2017) propusieron un análisis de aquellos actores que inciden en el estrés laboral en empresas de servicios de la provincia de Santa Elena, ya que existe un incremento de la competencia y por lo mismo las exigencias se hacen cada vez más frecuentes, dando lugar a una serie de consecuencias negativas tanto físicas como mentales, para lo cual se utilizó la encuesta del Maslach Burnout Inventory (MBI – HSS), además se aplicó el modelo de análisis factorial y así identificar los factores que influyen en el estrés laboral de las pequeñas empresas. Los resultados obtenidos fueron que los participantes tienen elevados niveles de estrés laboral, lo que incide en su estado de salud, conducta y el desempeño adecuado en el trabajo.

En otro estudio, Velásquez y Cao (2019) tuvieron como propósito, analizar la

influencia del estrés laboral en el ambiente familiar en el personal de enfermería ya que, se observó una carga excesiva de trabajo lo cual puede afectar significativamente el entorno familiar, esta investigación se llevó a cabo, a través de un estudio descriptivo, a una población de 135 profesionales en la modalidad de campo, combinando el estudio cualitativo y cuantitativo. Con los datos obtenidos se identificó al estrés como una causa importante que mantiene relación con los conflictos que se generan en la familia.

De igual forma Dávila, Guevara y Vidaurre (2019) desarrollaron un estudio sobre el estrés laboral, utilizando un diseño no experimental transversal de tipo correlacional, el cual aplico a una muestra de 30 técnicos, con la finalidad de determinar la relación entre estrés y clima organizacional, para ello se empleó un cuestionario validado con una escala Likert. Obteniendo como resultado un buen nivel de clima organizacional por lo que los niveles de estrés son relativamente bajos.

Aro (2019) buscar determinar la correlación del estrés en los padres de familia y las emociones de los niños, para llevar a cabo su propósito, trabajo con una población de 20 niños entre 3 años y 20 padres de familia, se realizó un estudio de tipo correlacional con diseño no experimental, utilizando la observación y el test de tipo Likert como instrumentos de recolección de datos, el análisis estadístico arroja una correlación moderada entre las variables, lo que indica la repercusión que tiene el estrés en el desarrollo emocional del niño.

Yépez (2020) propone determinar la relación entre funcionamiento familia y estilos de afrontamiento al estrés, en una muestra no probabilística conformada por 120 adolescentes, de ambos géneros, con edades entre 14 a 17 años. El trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Los instrumentos psicológicos empleados para la recopilación de los datos fueron la Escala de Funcionalidad Familiar (FACES-III) de Olson, Portier y Lavee y la Escala de Afrontamiento para adolescentes (ACS) de Frydenberg y Lewis, los resultados arrojaron una relación directa entre las dos variables. Se concluye que cuanto mayor sea la cohesión y flexibilidad percibida por los adolescentes.

participantes, mayor será el uso de los estilos de afrontamiento de referencia hacia los otros, para de esta forma resolver el problema.

Jacometo (2017) en su investigación, plantea estudiar las relaciones familiares y si están afectan el aprendizaje en los niños, con una población de 219 familias, los niños entre 5 y años, los resultados obtenidos muestran un distanciamiento de los padres con relación a la vida escolar en el infante, así como en las relaciones familiares, este estudio se llevó a cabo por medio de un estudio de caso, con un método de enfoque inductivo, con un análisis cualitativo.

En otra investigación Calle (2017) investiga la relación entre las relaciones familiares y el rendimiento escolar, con una población de 28 estudiantes, por medio del test de relaciones familiares, el estudio busca encontrar una correlación entre los resultados del test y las calificaciones logradas por los estudiantes. Los resultados arrojaron una alta relación entre estas dos variables.

Ancasi (2017) en su estudio busca determinar la influencia de las relaciones familiares en el desempeño laboral, para ello se utilizó el un estudio hipotético deductivo, un tipo de investigación explicativa – descriptiva, con un diseño de investigación no experimental, se tomó una muestra de 50 obreros, la recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de encuesta, un cuestionario y un método estadístico, obteniendo como resultado la influencia que tienen las relaciones familiares en el desempeño laboral.

Quevedo y Querevalú (2021) en su investigación se tomó una población de niños y niñas de 8 años, a quienes se les aplico un cuestionario de R.H Moons, BS. Moons Y E.J. Trickett, con el objetivo de determinar si las relaciones familiares influyen en conductas agresivas en los niños, para ello se utilizó una investigación de tipo descriptivo explicativo. Los resultados arrojados fue que si se da una correlación entre las dos variables.

Cuti (2017) plantea una investigación con una población de 108 obreros, en donde buscar conocer si las relaciones familiares se asocian directamente y significativamente con el desempeño laboral de los obreros de la institución, para esto se utilizó el método hipotético – deductivo, con una investigación descriptiva, explicativa correlacional, así mismo se utilizó la técnica de la encuesta y un instrumento de preguntas. Los resultados arrojan una correlación importante de las dos variables.

En el estudio realizado por Cruz (2021) busco conocer si el uso de las redes virtuales influía de manera relevante en las relaciones familiares, por lo que se utilizó el método cuantitativo, de tipo explicativo, con un diseño no experimental, con el método hipotético deductivo, así también se aplicó un cuestionario estructurado, con una población de 137 estudiantes entre 15 y 17 años. Los resultados obtenidos demostraron una relación entre las redes virtuales y las relaciones familiares.

Baquerizo y Medina (2019) realizaron su investigación en una población de 16 participantes del personal auxiliar del hospital “León Becerra”, con quienes se realizó talleres con temas de interés para exponer la presencia del estrés y sus alcances dentro del entorno familiar en el período 2018 -2019. Se evidenció una falta de prevención en cuanto a las causas y consecuencias del estrés, lo que lleva a influir en las relaciones familiares del personal.

Por otro lado, Medina (2017) plantean una investigación con el objetivo de determinar si las relaciones familiares inciden en el desempeño laboral, con una población de 58 trabajadores, para ello se utilizó un paradigma Crítico-Propositivo, con modalidad de campo y bibliografía, se utilizó una investigación exploratoria, descriptiva, además se utilizó técnicas de observación, encuesta en la cual se observaría aspectos negativos por los que se encuentre atravesando el obrero.

Por otro lado, Rhnima y Patrick (2016) mencionan el conflicto trabajo-familia como

factor de riesgo el cual incide en un agotamiento profesional, por esto busca analizar el rol del apoyo social del superior cuando disminuye el agotamiento profesional, para verificar la hipótesis, los autores utilizaron el diseño no experimental, de corte transversal, utilizando la escala del Maslach Burnout Inventory, y otra escala desarrollada por Kopelman, estos fueron aplicados a 339 trabajadores. Como resultado se observa datos estadísticamente significativos entre familia- trabajo

En la investigación realizada por De la Torre y Jenaro (2019) mencionan que, se busca conocer el impacto que genera el estrés laboral en los trabajadores de los puntos de encuentro familiar, los cuales tiene por función la intervención psicosocial en problemáticas de las relaciones familiares, este estudio se llevó a cabo por medio de un estudio cuantitativo, se utilizó una muestra de 56 trabajadores, para determinar la existencia de burnout, se aplicó el cuestionario MBI-GS (Maslach Burnout Inventory – gggGeneral Survey). Como conclusión se evidencia que una cantidad significativa de trabajadores, se encuentra afectado por el estrés laboral.

Las investigaciones citadas previamente nos permiten conocer los estudios que se han hecho y como estas variables se relacionan entre sí, la variable del estrés laboral se hace presente en la mayoría de situaciones que vive el ser humano en su entorno de trabajo, ya sea en niveles altos o bajos, por consiguiente, en el presente proyecto se busca relacionar de qué manera influye en las relaciones familiares, en el caso que se dé tal relación.

1.3. Marco teórico

1.3.1. ESTRÉS LABORAL

1.3.1.1 Estrés

Store (1991) la palabra estrés viene del latín stringer que se refiere a estrujar, en francés hace referencia a apretujar con los brazos imprimiendo fuerza, esto acompañado de sentimientos negativos, lo cual termina por sofocar a la persona, además de impartir sentimientos de angustia y ansiedad. En 1910 William Osler relaciono la angina de pecho con el modo de vida que tenían los hombres de negocios, así pues, empezó a utilizar el término, stress. En el año 1929 Walter Bradford Cannon acuño la palabra homeostasis cuyo significado se relacionaba al conjunto de procesos que se activan con el único objetivo de mantener estable el organismo interno ante agentes que puedan perturbar a la persona.

Cannon menciona que el sujeto tiene dos formas de responder ya sea con respuestas de lucha y huida esto dependiendo del sistema nervioso autónomo y de la medula de la glándula suprarrenal. Pues adjuntaba la función de mantener la condición homeostática del medio interno ante factores que alteren al organismo (Redolar,2011).

Sin embargo, el termino como tal lo conocemos gracias al doctor Hans Selye a quien se le conoce como, el padre del concepto estrés, definiéndolo como una condición interna del organismo, lo cual se da como respuesta adaptativa a factores estresantes (Balvin, 2018).

Redolar (2011) menciona que Selye a diferencia de Cannon, argumenta que las respuestas de la corteza de la glándula adrenal y de la hipófisis, divide las hormonas segregadas por la corteza adrenal en dos tipos: las que se encargan de los procesos inflamatorios y regulan el metabolismo de los minerales (mineralocorticoides) y las que disminuyen los procesos inflamatorios y equilibran el metabolismo de los azúcares. (glucocorticoides). Para Selye, los glucocorticoides estarían relacionados con el periodo de resistencia que se da en la respuesta inicial y rápida ante el estrés cuando se dan factores estresantes de gran intensidad, añadiendo que la gran cantidad de efectos dañinos del estrés se estarían dando debido a la secreción persistente de estas hormonas.

Con el paso del tiempo la palabra estrés ha empezado a formar parte del vocablo habitual, cometiendo el error de ir normalizándolo, el estrés es un factor que está

tomando fuerza en la sociedad, lo cual desenfrena enfermedades y los agrava al no contar con un buen abordaje (Vidal, 2019).

Actualmente se define al estrés como el conjunto de respuestas fisiológicas, psicológicas y conductuales que ocurren en presencia de una amenaza, la cual puede ser real o imaginaria (Batista, 2019).

(Benjamín J. 2000 como se citó en Ortís, Álvarez, Gonzáles, 2018) se refiere al estrés como la nueva enfermedad de la civilización, adjudicándole más de 100 000 artículos y más de 200 obras, lo que nos da a entender la gran problemática que se evidencia en la actualidad.

Naranjo (2009) menciona que el problema central está en las necesidades que se dan en esta modernidad, ya que se encuentra concentrada en la obtención de resultados a una gran velocidad y por lo mismo se da una serie de consecuencias negativas, las cuales pueden afectar de manera física y mental. La persona que ignora este problema está poniendo en un grave peligro su salud su tranquilidad, pues con el paso del tiempo se dará un tratamiento largo y difícil de llevar.

1.3.1.2 Definiciones del estrés

1.- Conjunto de estímulos. Hay situaciones externas que provocan sentimientos de tensión o son tomados como amenazantes, estos son denominados estresores (Cannon, 1932; Holmes y Rahe, 1967 como se citó en Vidal 2019).

2.- Como una respuesta. Este se centra en cómo reacciona la persona ante los agentes estresantes, esta respuesta se define como un estado de tensión la cual tiene dos elementos: el psicológico (conducta, emociones y pensamiento) y el fisiológico (Selye, 1960 como se citó en Vidal 2019)

3.- Como un proceso. El cual define a los estresores como respuestas a los mismos, en cómo influye el ambiente en la persona, y como la persona hace frente a nuevos acontecimientos (Lazarus y Folkman, 1986).

1.3.1.3 Modelos teóricos

Teoría de Cannon. Es un modelo fisiológico del estrés en el cual Cannon en el año

1932 observo respuestas espontaneas de ataque y huida, que produce el organismo en defensa de factores amenazantes ya sea externos o internos, por lo mismo se da una elevación en los niveles de adrenalina y noradrenalina en la sangre, un aumento en la tasa cardiaca, presión sanguínea y movimiento de la sangre desde la piel hasta los músculos (Selye, 1960 como se citó en Vidal, 2019).

Teoría de Hans Selye. Síndrome General de Adaptación (SGA), es la manera en la que un organismo se mueve a si mismo al enfrentar un agente estresor, este responde activando del eje hipotálamo –hipófiso –suprarrenal y del sistema nervioso (Vidal, 2019).

1.3.1.4 Fases del estrés

Según Vidal (2019) Selye menciona que existen tres fases de estrés:

1.- Fase de alarma. Se da una primera respuesta por parte del organismo denominada choque, seguida de un anti choque.

2.- Fase de resistencia. Al persistir el estímulo, las acciones aplicadas en la fase anterior se mantienen y a la vez disminuyen para que de esta forma el individuo intenta restablecer el equilibrio ya sea alejándose o adaptándose del agente estresante.

3.- Fase de agotamiento. El organismo buscara defenderse por todos los medios utilizando los recursos que tenga, por otro lado, si el organismo no logra adaptarse, y el agente estresor es prolongado y severo, puede llevar al individuo al agotamiento, y si esta fase no es tratada puede ser el origen de enfermedades considerables.

1.3.1.5 Tipos de estrés

Hernández 2014 (como se citó en Ortís, Álvares, y Gonzáles, 2018) señala que se toma como base al estrés y a este se divide en: estrés amoroso y marital, del sexual, del familiar, del estrés por duelo, médico, el ocupacional, académico, militar, por

tortura y encarcelamiento. También existe el estrés laboral, laboral asistencial, profesional, psicosocial, psicofisiológico y estrés de rol.

En otras investigaciones Deviggiano (2017) menciona que existen otros tipos de estrés los cuales son; el agudo, estrés más común el cual surge de las exigencias que se imponen los seres humanos o que le imponen los demás, en porciones diminutas puede ser positivo y, el crónico estrés más agotador y desgastante. Para Karasek y Theorel (1979) cuando no existe una recuperación física y psicológica, tras una serie de episodios de estrés puede ser el inicio para desarrollar un estrés grave.

Lazarus y Folkman (1984) refieren al estrés crónico como una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno, que es evaluada por éste como amenazante y desbordante. Esta segunda faceta es cuando la persona se percibe totalmente agotada, exhausta, desbordada, como consecuencia de un proceso dedesgaste, la que describe el síndrome de burnout o desgaste profesional.

La etiqueta anglosajona de burnout se debe a Freudenberger (1974) la cual fue empleada por un psicólogo clínico, quien la utilizo para describir a los trabajadores que se encontraban desmotivados y con un desgano a la hora de realizar sus actividades al pasar por un largo periodo de tiempo en el trabajo. En el año 1977 Cristina Maslach dio a conocer este concepto en la Asociación Americana de Psicólogos. El síndrome de burnout se da como respuesta al estrés laboral crónico, la cual se da al laborar en condiciones difíciles, con extensas cargas de trabajo, además de un desgaste físico, emocional y mental, esto resulta perjudicial tanto para el individuo como a la institución.

Tipos de estrés mencionadas en Selye (1974)

Eustrés. Este es conocido como el estrés positivo es decir un estrés bueno, el cual resulta constructivo y agradable, este es el autor de la evolución humana pues es necesario para el desempeño de las funciones básicas e instrumentales del ser humano.

el buen estrés se puede definir como el placer que la persona puede llegar sentir al realizar alguna actividad, lo que le lleva a tener bienestar y un equilibrio con el entorno que rodea al individuo.

Distrés. Este definido como el estrés negativo, malo, destructivo y patológico, es el causante del cansancio y productor de deterioros en el organismo por ello se debe tomar medidas para evitar problemas en la salud a corto y largo plazo. El mal estrés se refiere a todo aquello que disgusta ya sea los pensamientos, el ambiente y la misma capacidad de adaptarse con el ambiente.

1.3.1.6 Características fisiológicas

AE (2019) ante una situación de alarma las neuronas envían un mensaje al hipotálamo para que contacte con la glándula pituitaria esta glándula estimula la liberación de la hormona corticotropina, quien recorrerá el sistema nervioso empático previniendo del peligro, en poco tiempo la glándula suprarrenal recibe la llamada de emergencia y libera en el torrente sanguíneo las hormonas de adrenalina y cortisol junto con noradrenalina, quienes intervendrán en la respuesta a la emergencia. La adrenalina aumenta la frecuencia cardíaca y respiratorio, junto con la noradrenalina el cuerpo adquiere un estado de alerta preparándolo para huir, el efecto del cortisol es más prolongado y diferente ya que aumenta la cantidad de glucosa en la sangre y promueve la liberación de dopamina, cabe recalcar que este coctel de procesos ayudo al hombre a defenderse y evolucionar con el paso del tiempo, sin embargo en la actualidad esto se ha convertido en un arma de doble filo ya que el hombre no logra controlar este proceso, provocando que la glándula suprarrenal libere cortisol en exceso afectando a las neuronas de la memoria, aumenta el estado de alerta lo cual mantiene en constante ansiedad al individuo, asimismo impide la secreción de dopamina y serotonina esto al no ser una cantidad adecuada provocara una depresión en la persona.

El estrés es un estado de activación anti homeostática que rebasa la capacidad del organismo para controlar con sus recursos, es el resultado de un proceso biológico, Gomez y Escobar (2002) mencionan que la respuesta del estrés está determinada

completamente por el sistema nervioso central y la coordinación que se mantiene en los sistemas corporales quienes están encargados de mantener la homeostasis: los sistemas nerviosos autónomo, endocrino e inmune. Las hormonas del estrés (catecolaminas, cortisona y hormona de crecimiento) desplazan las reservas sistémicas y desarrollan la capacidad del individuo para hacer frente a las necesidades de una situación estresante, preparando el sistema circulatorio y su contenido en nutrientes, para dar una respuesta rápida.

La respuesta al estrés está conformada por estructuras cerebrales que poseen una gran cantidad de receptores glucocorticoides, estas son: amígdala, hipocampo y corteza prefrontal. De esta manera el organismo responde con una reacción hormonal coordinada a cualquier tipo de estrés (Pruessner, Dedovic, Khalili, 2008 y Stegeren, 2009, como se citó en Vidal, 2019).

1.3.1.7 Moderadores psicológicos

Nevid (2011) enfatiza que el impacto del estrés no solo se mide con la forma en la que el cuerpo responde a este problema, sino además de la importancia de los factores psicológicos los cuales pueden reducir el impacto del estrés.

Apoyo social. Las personas que sufren de estrés pueden recurrir a familiares y amigos con quienes se puede reducir las consecuencias negativas del estrés.

Autoeficacia. La seguridad y la confianza que la persona tenga consigo mismo le permitirá ver los momentos de estrés como obstáculos a superar mas no como imposibles dificultades.

Capacidad de predicción y control. En este moderador, el autor toma en cuenta la capacidad de los individuos para controlar situaciones estresantes. El individuo con un locus de control interno considera que las cosas buenas que adquieren es por efecto directo de sus acciones, sin embargo, las personas con un locus de control externo valoran las consecuencias de sus actos son por causa del destino o la suerte que tienen, mas no por sus propios esfuerzos.

Resistencia psicológica. Fue definido por la psicóloga Kobasa, Maddiy Kahn (1982) aludiendo al locus de control interno como una característica que define a la resistencia.

Es así que se identificó las principales características de la resistencia psicológica:

Compromiso. Los trabajadores resistentes tienden a tener un mayor compromiso con las actividades que tienen a su cargo.

Apertura al desafío. Los profesionales resistentes toman los factores estresantes como desafíos a solucionar y no como impedimentos para poder avanzar.

Locus de control interno. Los profesionales consideraban que las consecuencias positivas o negativas que tengan será por actos que ellos controlen.

Optimismo. Las personas que tienen el factor del optimismo tienden a ser más resistentes al enfrentarse a situaciones estresantes.

1.3.1.15 Afrontamiento del estrés

Para Morris y Maiston (2009) refiere que el estrés tiene que ser enfrentado con esfuerzos cognoscitivos y conductuales y de esta forma controlar el estrés psicológico.

Afrontamiento directo. Es cualquier acción que los individuos tomen para controlar o modificar una situación incómoda.

Afrontamiento defensivo. Se define como las medidas que toma la persona para engañarse a sí mismo esto, utilizando (mecanismo de defensa, la negación, proyección, represión) para de esta forma cambiar su realidad.

Alvarez (2009) refiere que Lazarus y Folkman describen al afrontamiento como aquellos esfuerzos en los cuales este inmerso la cognición y la conducta, estas se encuentran en un constante cambio para enfrentar las dificultades internas y externas que se le presenten al individuo.

- Amenaza
- Daño-pérdida
- Desafío
- Beneficio

Afrontamiento focalizado a la emoción. Este involucra procesos cognitivos, que buscan reducir la magnitud de respuesta emocional respecto al estrés, un

distanciamiento, evitación, el extraer lo positivo de las circunstancias. Asimismo, este afrontamiento involucra estrategias conductuales como; ejercicio de meditación, mejorar la dieta.

Afrontamiento focalizado en el problema. Este punto, refiere a la conducta que el sujeto toma para manejar las circunstancias estresantes que se le presente, así como también el entorno en el que se desenvuelva.

1.3.1.16 Estrés laboral

Rodríguez y Rivas (2011) cita a la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo quien define al estrés como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las habilidades, los recursos o las necesidades del trabajador, tiene como consecuencia altos niveles de agitación y angustia al no tener las capacidades para hacerle frente.

Para la Organización Internacional de Trabajo OIT (2016) el estrés es la respuesta física y psicológica a un problema que causa desequilibrio entre las demandas impuestas y los recursos que tiene el individuo para hacerle frente, el estrés laboral se determina por la organización del trabajo, las relaciones entre compañeros y el modelo de trabajo, se da cuando las exigencias de estos factores exceden la capacidad del individuo para resolver o afrontar las demandas.

Balbin (2018) refiere al estrés en el ámbito laboral, se define como el conjunto de reacciones (fisiológicas, cognitivas, emocionales, y del comportamiento) a ciertos aspectos adversos o nocivos de la organización, contenido, o del entorno laboral. Es la forma de adaptación del sujeto a su ambiente de trabajo, esto en colaboración de las características individuales y los procesos psicológicos, como resultado a situaciones, acontecimientos externos o demandas impuestas en el trabajo.

1.3.1.10 Causas del estrés laboral

Es así que Balbin (2018) plantea algunas de las causas más prominentes del estrés laboral son; la falta de control sobre el trabajo, las demandas y exigencias excesivas a los trabajadores, la falta de cooperación y compañerismo entre compañeros y altos

cargos. Además de cargas de trabajo, aislamiento, entornos de trabajo desfavorables, poca autonomía, hostigamiento por parte de compañeros y superiores, así como también falta de oportunidades o una motivación a la hora de realizar el trabajo. Se debe tomar en cuenta que ante las circunstancias las personas puedan tolerar de mejor o peor manera las exigencias en el ámbito laboral, lo crucial en este aspecto es la forma en la que el individuo responde ante la situación pues de esto dependerá el nivel de estrés estimulado.

Inestabilidad laboral. Este punto es muy importante pues al no tener la seguridad de conservar el trabajo produce un incremento en el estrés laboral, ya que la persona se encuentra en una tensión persistente, acompañado de un salario inadecuado por las actividades ejecutadas.

Elevado nivel de responsabilidad. La sola idea de llegar a cometer un pequeño error y ser la causa de graves consecuencias, afectan de sobremanera para que un individuo mantenga en alto sus niveles de estrés, pues necesita de una gran concentración en tiempo prolongado.

Tareas insalubres, de riesgo o peligro. Una exposición continua de actividades peligrosas tanto para la salud como para la integridad física del empleado es otra de las causas, ya que la persona se encuentra en un estado de altera continua.

Apoyo deficiente. Asimismo, el estrés laboral puede ser causado por la falta de cooperación en el entorno de trabajo por parte de compañeros y superiores, en donde recibe pocas o ninguna directriz para la ejecución del trabajo o el apoyo para solventar dudas, provocando sentimientos de impotencia y frustración.

Acoso de superiores o compañeros. En este punto se habla que el trabajador puede ser objeto de burlas, violencia psicológica o incluso física (conocida como mobbing o acoso laboral). Este es uno de los casos más graves que llega a generar elestrés laboral ya que el trabajador puede llegar a requerir atención psicológica.

Uso inadecuado de las posiciones de poder. Otra causa puede ser, la inapropiada gestión a la hora de repartir actividades o la toma de decisiones en el entorno laboral, mostrando así el poco liderazgo que se maneja en la institución.

Ausencia de reconocimiento. Esto se debe a la falta de estímulos positivas para

con los trabajadores al obtener un logro en donde benéfica a la institución, un estímulo positivo va desde una remuneración económica hasta una felicitación por parte de los superiores.

Condiciones del ambiente laboral. Una correcta gestión de los recursos e implementos básicos que requiere el trabajador, para de esta forma sentirse a gusto en su lugar de trabajo.

1.3.1.11 Estresores del ambiente físico

Aguirre 2006 (como se citó en Rupay, 2018) propone los factores estresores del ambiente físico, estas son características del lugar de trabajo que pueden llegar a afectar al individuo.

Ruido. Este puede ser el causante de irritabilidad, fastidio al entorno laboral, dolores de cabeza; además, de no permitirle concentrar en las actividades y dejándolo vulnerable a posibles accidentes.

Vibración. La exposición a vibraciones puede producir aumento en las cáteelominas, daños a la espina dorsal y alteraciones en el funcionamiento del cerebro.

Iluminación. Este término, se refiere a la falta o exagerada luz expuestos al sujeto a la hora de realizar su trabajo causado cansancio, irritabilidad en los ojos y frustración.

Temperatura. Aquellos trabajos en los cuales se necesite cierta precisión y exactitud, toma de decisiones importantes pueden influir de manera negativa debido a las altas o bajas temperaturas disminuyendo la calidad de trabajo.

Higiene. La suciedad o una incorrecta ventilación, inadecuación o ausencia de áreas de descanso, poco o nulo mantenimiento en los sanitarios pueden ser los causantes de enfermedades o infecciones en el personal de trabajo.

Toxicidad. Los usos inapropiados de productos tóxicos pueden incidir en la productividad y aumentar el riesgo de accidentes laborales.

Condiciones climatológicas. Estas pueden llegar a causar molestias, provocando irritabilidad y disgusto en el personal.

Disponibilidad y disposición del espacio físico. El poco espacio en el área de trabajo, así como la falta de personal son factores que llegan afectar al individuo en las

actividades.

Exposición a riesgos y peligros. La sensación que llegue a tener el individuo de estar en peligro, puede generar un nivel de ansiedad, lo cual puede afectar de manera significativa el desempeño en su trabajo.

1.3.1.17 Estresores laborales

Acosta (2011) refiere que existen tres tipos de estresores laborales:

Intraorganizacionales. Una sobrecarga de trabajo, un entorno insatisfactorio e inadecuado, falta de estimulación, actividades y horarios rutinarios y escasas perspectivas de un desarrollo en la institución

Extraorganizacionales. Este punto engloba a los factores familiares, sociales una realidad económica del país.

De tipo individual. Fatigación en el trabajo, ambigüedad, disputas en los roles y diferencias con las metas profesionales.

1.3.1.18 Estrés según el rol

Álvarez (2009) plantea un tipo de situación estresante, relacionada con el rol que desempeña el personal en la institución.

Ambigüedad. Al no contar con información clara sobre objetivos de trabajo, responsabilidades y las relaciones que debe mantenerse con los superiores o con los diferentes departamentos, el individuo puede experimentar tensión al no contar con la suficiente información y más aún sobre las consecuencias negativas que sus actos pueden desencadenar.

Conflicto. Este punto Álvarez menciona que es muy común en las organizaciones los conflictos pueden ser de forma personal o con el manejo de la organización; estos conflictos pueden ser temporales o durar un largo tiempo transformando el área de trabajo en un lugar incomoda y difícil de sobrellevar. Karasek (1979) plantea el modelo

de interacción entre demandas y control, este modelo tiene como base las características psicosociales del trabajo.

Demandas psicológicas. Son las demandas que considera la persona en el ambiente laboral, ya sea el tiempo exigido, la cantidad de trabajo, la presión y tensión ante la realización de cualquier tipo de actividades.

Control. Este es un agente principal en el modelo, pues si bien es cierto existen demandas y exigencias que se dan en el trabajo; sin embargo, el nivel de estrés que llegue a tener la persona depende de los recursos que posea para controlar ciertas situaciones que se le presenten. El control se combina con autonomía, es la habilidad para tomar decisiones de forma individual y manejar las circunstancias por las que este atravesando. También se relacionan con el desenvolvimiento de las destrezas de cada miembro de la institución lo que beneficiara y aportara mayor conocimiento a la hora de ejecutar labores de trabajo. Este modelo le da la oportunidad de manejar la situación y convertirla en algo beneficioso para él.

1.3.1.19 Consecuencias del estrés laboral

ISSSTE(2012) divide las consecuencias del estrés laboral en tres tipos

Físicas. Estas consecuencias pueden surgir de la mala adaptabilidad al ambiente de trabajo, por lo que puede producir daños en el cuerpo como: problemas digestivos, dificultad para respirar, sistema circulatorio, problemas en la piel, mayor tensión de los músculos.

Psíquicas. Los efectos negativos que tiene el estrés laboral en la psique son:

Preocupación excesiva, incapacidad para la toma de decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, desorientación, olvidos, bloqueos mentales y susceptibilidad a sufrir accidentes. A medida que no se tome en consideración estos problemas pueden ir deteriorando la calidad y las relaciones interpersonales, tanto en la familia como en el trabajo.

Organizacionales. El estrés laboral no solo afectara al individuo sino a la organización a la que pertenece, pues su rendimiento ira disminuyendo y las relaciones interpersonales se verán afectadas en gran medida. Se puede dar una perdida en la producción de la empresa, dificultad para comunicarse entre compañeros, falta de organización y una vulnerabilidad a los accidentes laborales.

1.3.1.15 Síndromes relacionados con el estrés laboral

Paredes (2016) concluye que el estrés laboral puede generar los siguientes síndromes:

- Síndrome de “Burnout”
- Síndrome de “doble presencia”.
- Síndrome del “Boreout”.

Síndrome de burnout. Aceves 2006 (como se citó en Saborio y Hidalgo, 2015) definenal síndrome de Burnout (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo el cual fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre. Rodríguez, 2010 (como se cita en Saborio y Hidalgo, 2015) menciona que el problema va más allá, un individuo con el síndrome de burnout, posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promediomayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas.

Síndrome de “doble presencia. Bustamante (2017) señala que este síndrome tiene una misma persona al realizar tanto el trabajo doméstico como el asalariado de manera simultánea, la persona que desarrolla estas dos actividades, utiliza el tiempo del trabajo como el tiempo privado; desencadenado una serie de problemas de salud, a consecuencia de altas horas de trabajo y los inconvenientes que se presentan para llevar a cabo de una manera correcta ambos trabajos.

Síndrome de boreout. Cabrera (2014) refiere que este es un nuevo síndrome laboral, aunque todavía no hay suficiente documentación científica, este síndrome afecta cada vez a un mayor número de trabajadores y tiene como consecuencias la depresión y falta de autoestima. Fue descrito por primera vez en marzo del 2007 en un libro publicado por los suizos Phillippe Rothlin y Peter Werder titulado “El nuevo síndrome laboral: Boreout”, quienes sostienen que el Boreout consiste en tres elementos: Aburrimiento, Desinterés e Infraexigencia, que se relacionan de forma independiente.

1.3.2 Familia

Los científicos Olivo y Villa (2013) mencionan que el origen etimológico de la palabra familia proviene del latín familiae, grupo de siervos y esclavos patrimonio del jefe. En otras definiciones se le adjudica como; conjunto de personas que se alimentan juntas en la misma casa, a los que se les imparte distintas reglas y responsabilidades.

Minuchin (2004) refiere la estructura de familia como un conjunto impalpable de demandas funcionales que instauran las formas de interacción recíproca de los sujetos que la conforman; además, afirmó que la familia compone la parte extra cerebral de la mente, ya que en gran medida establece las respuestas del niño y que la vida psicológica no es solamente un proceso interno. Haley refiere que la conducta humana no está solo dentro del sujeto sino también en la sociedad y la familia, quienes conforman un pilar fundamental en la formación del sujeto.

Vallejo (1997) la familia se define como un pilar importante en los sistemas que favorecen a la salud y mejoran la calidad de vida, por otro lado, cuando este entorno familiar se ve alterado por circunstancias propias de la familia o al contar con un miembro relacionado con el problema, la familia necesita de una asistencia que le ayude a dar solución a las necesidades tanto individual como en forma grupal y social.

Bohannon (1996) refiere que la familia es el determinante primario del destino de una persona, quien proporciona el tono psicológico, el primer entorno cultural; es el criterio primario para establecer la posición social de una persona joven. La familia,

construida como está sobre genes compartida, es también la depositaria de los detalles culturales compartidos, y de la confianza mutua.

Castellán, 1982 (como se citó en Gutiérrez & Díaz, 2016) Alude, la familia es una reunión de individuos, unidos por los vínculos de la sangre, que viven bajo el mismo techo o en un mismo conjunto de habitaciones con una comunidad de servicios.

Para Fishman, 1995 (como se citó en Altamirano, 2020) plantea a la familia como la base fundamental del conocimiento para los individuos, además de ser el origen de relaciones más duraderas siendo el principal apoyo en el entorno social de la persona, el cual le ayudará a progresar y se conservará con el paso del tiempo.

1.3.2.1 Factores de la familia

Ackerman 1982 (como se citó en Acosta, 2014) plantea factores: biológicos, psicológicos, sociales y económicos. Desde la parte biológica la familia tiene como objetivo preservar la especie, refiriéndonos a lo psicológico este permite la existencia de interconexión socio afectivo, para el desarrollo de relaciones que les permiten satisfacer las necesidades de cada sujeto, desde el punto de vista social permite el intercambio de hábitos, valores, así como creencias y costumbres de los sujetos lo que les facilita la transferencia de aptitudes que les permitan avanzar en su crecimiento. Por último, en el aspecto económico, posibilita la diferenciación de las tareas con la precaución y las necesidades en lo material.

1.3.2.2 Dinámica familiar

Se entiende como los encuentros en donde prevalece una serie de reglas, costumbres, normas, límites y roles. Los cuales permiten la coexistencia entre los miembros de la familia y de esta manera crear un ambiente de armonía, para obtener este resultado es importante que cada miembro tenga conocimiento del rol que desempeña dentro de la familia (Gallego, 2012).

Aguadelo 2005 (como se citó en Gallego, 2012) plantea a la dinámica familiar como

un conjunto de diversos escenarios de naturaleza; psicológica, biológica y social mismos que se encuentran en las relaciones de cada miembro de la familia, lo que les permite mantener un ambiente agradable en cuanto a la comunicación, afecto, autoridad educación de los integrantes y subsistemas de la familia.

Santos, Pizzo, Saragossi, Clerici, y Krauth 2009 (como se citó en Gallego, 2012)

Señalan que la dinámica familiar se puede definir partiendo de los roles: de una madre autoritaria, con una carga de trabajo y las responsabilidades del hogar, el cual impone a la hija mayor, por otro lado, el padre que no cumple con mayores responsabilidades, además de ser transgresor, inculca estos hábitos al hijo y terminan actuado en complicidad.

1.3.2.3 Estructura Familiar

La estructura familiar nos permite visualizar que factores forma parte de esta ya sea con el nivel de desarrollo, entorno social, económico y del territorio en el que se encuentran, dichos factores conforman el ciclo de vida y las relaciones que mantienen los integrantes de la familia (García y Luna, 2012).

Minuchin (1986) argumenta que los integrantes de la familia interactúan en base a normas y reglas que establecen la estructura familiar entre las cuales menciona:

1.- **Los límites.** Están compuestos por normas que especifican que miembros participan y la forma en la que lo hacen.

2.- **Los límites al interior del sistema.** Los cuales se delimitan en lo personal, marital, parental y fraternal, estos se dividen en tres tipos:

- **Claros.** Limitan las medidas de relación con exactitud, lo que se debe hacer, como y que esperar.
- **Difusos.** En este punto las normas no son exactas ni estables, admitiendo intrusiones en los individuos que forman la familia.
- **Rígidos.** Los miembros se muestran independientes, al mismo tiempo que no permiten la entrada o salida de los integrantes de la familia.

3.- Los límites al exterior. Involucran correlación de la familia con otros sistemas.

4.- Jerarquía. Este punto hace referencia al poder asignado a cada miembro de la familia.

5.- Centralidad. Se refiere al miembro sobre el cual recae la mayor parte de interacción familiar en donde el miembro puede sobresalir por razones buenas o malas.

6.- Periferia. Sugiere al miembro menos activo de la familia.

7.- Alianzas. Hace alusión a la alianza de dos o más individuos con el fin de obtener una ganancia sin perjudicar a ningún integrante de la familia.

8: - Coaliciones. Es la unión de dos o más miembros para desfavorecer a otro miembro, existen coaliciones abiertas o encubiertas.

9.- Hijo (a) parental. Los integrantes de la familia toman el rol que les corresponde conjuntamente con las funciones de papa, mama o hijo los que estarán de forma permanente.

Otro de los puntos importantes que destaca Minuchin (1984) el termino triangulación hace referencia a la acción de una alianza entre el hijo y uno de los padres en contra del otro, asimismo se da al aprovecharse del hijo para mantener la unión marital.

1.3.2.4 Tipos de familia

De la Revilla (1999) postula que la estructura familiar se va dando conjuntamente con la etapa del ciclo vital o circunstancias que se van generando en la familia, las cuales se pueden dar en los siguientes tipos de familia:

- **Familia extensa.** Incluye más de dos generaciones en el mismo hogar.
- **Familia nuclear.** Padres y sus hijos.
- **Familia nuclear con parientes próximos.** Personas que se encuentran en el mismo entorno.
- **Familia nuclear sin parientes próximos.** En esta se encuentra inmersa la familia nuclear numerosa.
- **Familia nuclear ampliada.** Con parientes o con agregados.
- **Familia monoparental.** Un solo cónyuge y sus hijos.
- **Familia reconstituida.** Formada por dos adultos en la que al menos

uno de ellos, trae un hijo habido de una relación anterior.

- **Personas sin familia.** Persona que vive sola.
- **Equivalentes familiares.** Personas que conviven en un mismo hogar sin constituir un núcleo familiar tradicional.

1.3.2.5 Clasificación de la familia

Según Minuchin y Fishman, (1984)

- **Familia de pas de deux.** Se conforma tan solo por dos miembros, quienes pueden presentar una dependencia mutua.
- **Familia de tres generaciones.** Este es un tipo de familia es más habitual en la sociedad, este se observa en familias con madres solteras.
- **Familia con soporte.** En ocasiones los padres les dan responsabilidades que no les corresponden a los hijos, quienes pueden verse distanciados del entorno con los hermanos.
- **Familia acordeón.** Este tipo de familia se da tras la falta de un progenitor, y toda la responsabilidad recae sobre el padre restante.
- **Familias cambiantes.** Se trata de las familias que no disponen de una residencia estable, lo que provoca constantes cambios en el entorno de los hijos.
- **Familia huésped.** Estas familias permiten el ingreso de un nuevo miembro al hogar, brindándole cariño y afecto.
- **Familias con un fantasma.** Se da este tipo de familia, al haber perdido a un miembro y los integrantes no han podido superar este evento.
- **Familias descontroladas.** Los miembros de la familia presentan problemas, falta de comunicación, y una falta de comprensión en los roles que desempeñan.
- **Familia aglutinada.** En este caso la madre lleva consigo la responsabilidad del hogar, las reglas y las normas que en esta se aplican, el padre se desenvuelve en un rol secundario.

1.3.2.6 Sistema familiar

Según Robichaux 2002 (como se citó en Mancheno, 2018) menciona que la familia es una institución con gustos similares, conformándose a través de la procreación y su

prioridad es el desarrollo.

Maganto, 2004 (como se citó en Mancheno, 2018) Refiere a un sistema familiar como el principal dentro de la sociedad, puesto que aquí el individuo desarrolla sus hábitos y valores, así como también los límites y responsabilidades a cumplir. Estos son:

- **Integridad.** Hace alusión al sentido de pertenencia de un conjunto y ver las proyecciones en del individuo en este.
- **Interacción.** Es la habilidad para lograr comunicarse entre los integrantes de la familia.
- **Estructura.** Organización dentro de un sistema.
- **Relaciones circulares.** Son las interacciones que se dan dentro de un sistema familiar, permitiendo desarrollar la dinámica y convivencia familiar.
- **Causa y efecto.** Son consecutivas que se generan al realizar acciones.
- **Los resultados.** Efecto positivo o negativo como producto de distintas acciones.
- **Equilibrio.** Reglas y normas instauradas para un funcionamiento adecuado o inadecuado de un sistema.
- **La homeostasis.** Permite mantener una regulación correcta dentro del sistema familiar.
- **La función escalonada.** Aceptación de los cambios que se den en la familia, así como las dificultades que se presenten.

1.3.2.7 Estilos de familia

Minuchin (1984) plantea:

- **Familia funcional.** Se da cuando hay existe un respeto por las normas establecidas en la familia.
- **Familia caótica.** Las reglas de la familia no son definidos ni respetados.
- **Familia desligada.** La familia no cumple con las funciones, además de una mala comunicación debido a las reglas estrictas lo que provoca coaliciones,

triangulaciones y alianzas.

Etapas de la familia

Minuchin (1986) sostiene que la familia se va desarrollando en el transcurso de cuatro etapas en las cuales va dándose una serie de cambios, estas denominadas como ciclo de vida:

- Formación de pareja
- La pareja con hijos pequeño
- La familia con hijos en edad escolar y adolescentes
- La familia con hijos adultos

1.3.2.8 Relaciones familiares

Torres 2012 (como se citó en Huallpa, 2018) menciona que las relaciones familiares son un intercambio de vínculos el cual se da a través de los miembros, basándose en el respeto y la comunicación dentro del hogar.

Huallpa (2018) plantea que las relaciones familiares son interacciones entre los integrantes de la familia, quienes determinan una estructura familiar que les permite tener mayor organización, para establecer un buen nivel de funcionamiento en la vida familiar, además de llevar normas en las tareas asignadas. Las relaciones familiares, permiten comprender la dinámica que se lleva dentro de la familia, está basándose en el respeto y en una comunicación continua con los integrantes de la misma creando una convivencia familiar adecuada.

1.3.2.9 Características de las relaciones familiares

Según Calle (2017) manifiesta que las relaciones familiares se encuentran dentro de cada ámbito familiar, en el cual cada integrante se desarrolla de manera individual y colectiva.

Según Balderrama 2014 (como se citó en Calle, 2017) las características de la familia se agrupan en:

La comunicación. Las relaciones familiares se basan en la comunicación adecuada que exista entre los integrantes, además de la tolerancia, respeto, honestidad para de esta forma mantener un equilibrio entre todos.

El conflicto. El tiempo, los motivos, la intensidad de los mismos, y los miembros participantes en el conflicto, son determinantes en relaciones familiares adecuadas.

La afectividad. Esta característica permite establecer vínculos de armonía entre los integrantes, que pueden cambiar el comportamiento de las personas de manera positivo o negativo, dependiendo del tiempo y la intensidad con la que se manifieste la afectividad.

Las normas y valores. Son establecidos dentro de la familia para lograr una adecuada comprensión, sin embargo, cuando estos son impuestos de manera abrupta a través de la fuerza crea conflictos y no permite el dialogo entre los miembros.

1.3.2.10 Tipos de relaciones familiares

Rodríguez 2011 (como se citó en Huallpa, 2018)

Relaciones conflictivas. La comunicación es casi nula entre los integrantes de la familia, las relaciones son distantes y poco amigables entre ellos por lo que generan una convivencia cargada de violencia familiar.

Relaciones distantes. Las cargas laborales u ocupacionales mantienen distanciados a los integrantes de la familia, por lo que no se practican limites o normas preestablecidos, de manera que no logran relacionarse de manera adecuadas.

Relaciones afectivas. Este tipo de relación comprende la comunicación, asignación de actividades a cada miembro y existe una comunicación directa de padres a hijos a la hora de resolver conflictos o necesidades familiares.

1.3.2.10 Estilos de relaciones familiares entre padres e hijos

Alvares 2011 (como se citó en Huallpa, 2018)

Autoritaria. Los padres presentan pocas demostraciones de afecto, sin embargo,

ejercen mucho control y exigencias sobre los hijos, quienes manifiestan cambios de estado de ánimo, violencia y problemas conductuales.

Democrático. De igual forma se trata de padres con elevado control, sin embargo, estos resultan más flexibles para dar explicaciones según la edad del hijo, demuestran afecto y señalan las responsabilidades asignadas a los hijos, manteniendo siempre una comunicación adecuada.

Permisivo. En este caso los padres son totalmente indiferentes al control y a los límites impuestos en los hijos, dejando que estos hagan su voluntad, esto ya sea por la falta de tiempo para convivir con ellos, o el temor a perderlos, por lo que abandonan la responsabilidad educativa que les compete.

1.3.2.11 Funcionalidad Familiar

La funcionalidad familiar o una familia funcional, permite una buena calidad de vida y el desarrollo de cada miembro de esta, aceptando y respetando las normas que en dicha familia se planteen, lo que permitirá percibir un nivel de bienestar en el entorno familiar. Smilkstein, 1978 y Paz, 2007 (como se citó en Moreno y Chauta 2012)

Castellón y Ledesma (2012) refiere que el funcionamiento familiar es el conjunto de relaciones interpersonales, las cuales se da dentro de la familia y permite desarrollar la personalidad de cada individuo.

Mejía (1991) plantea que la familia es un pilar fundamental en la sociedad y para medir su funcionalidad el Dr. Gabriel Smilkstein. De la Universidad de Washigton, en 1978 creo un test denominado

APGAR familiar el cual nos permite evaluar cinco componentes de la función familiar:

- ✓ Adaptabilidad
- ✓ Participación
- ✓ Desarrollo
- ✓ Afectividad
- ✓ Capacidad resolutive

Leddy y Pepper (1989) argumentan que cada familia tiene una función establecida, como las que se mencionan a continuación:

Función de la regulación sexual. La familia es la primera institución por medio de la cual la humanidad se organiza y satisfacen los deseos sexuales de sus individuos.

Función reproductora. Toda sociedad depende fundamentalmente de la familia para la reproducción de sus miembros.

Función socializadora. Aquí también se hace ver que todas las sociedades dependen de la familia principalmente para la socialización del niño, de manera que puedan desempeñar con éxito las funciones que socialmente les sean encomendadas.

Función afectiva. El ser humano por el hecho de ser social encuentra una respuesta íntima entre sus semejantes, no importan cuales sean sus necesidades. Y los psiquiatras sostienen que la causa individual de dificultades emocionales de problemas del comportamiento e incluso enfermedades físicas es la falta de amor, de una relación calida afectiva con un reducido círculo de asociados íntimos.

Función status. El ser humano desde que nace pertenece a un núcleo familiar, en el cual adquiere un status, que lo identifican entre sus parientes y la familia a los que pertenece.

Función protectora. En toda sociedad, la familia ofrece a sus miembros la protección económica, material y sociológica, desde el momento de su nacimiento, su cuidado y protección que les dan los padres.

Función económica. La familia, económicamente, es tanto una unidad productora como una unidad de consumo.

Función educadora. La educación es una realidad única de la vida humana, que debe ser recibida dentro del hogar primariamente, como también en otras instituciones.

Función recreativa. Los padres buscan que no haya carencias en la familia, realizan un trabajo que de una u otra manera permite satisfacer nuestras necesidades económicas.

1.3.2.12 Disfunción familiar

Minuchin (1984) señala que tanto la funcionalidad como la disfuncionalidad no dependerá de un entorno que este exento de problemas sino más bien, la adaptabilidad

a las diferentes situaciones y las soluciones que los integrantes de la familia den a estas, lo que les permitirá avanzar o retroceder en su desarrollo tanto, individual como Colectivo.

Otro de los autores Jaramillo, 1991 (como se citó en Bianca y Rodríguez, 2016) Define a la disfunción familiar como la falta de uno de los progenitores, esta puede ser ocasional, temporal o permanente, formando así un hogar incompleto, lo cual puede generar dificultades psicológicas en los hijos.

Hunt, 2007 (como se citó en Pérez, 2011) considera que se da la familia disfuncional se puede observar cuando existe un comportamiento incorrecto de los padres, el cual afecta de manera significativa a los hijos, evitando que estos se desarrollen y desenvuelvan de forma sana en su entorno.

Estrés laboral y relaciones familiares.

A lo largo de este documento se ha podido evidenciar la definición de estrés laboral y los factores que los conforman, así como también se ha podido observar las causas, consecuencias que este tiene y puede llegar a tener al no ser evaluado de forma oportuna, este puede influir en el contexto, laboral y social además de influir en su salud tanto física como psicológica.

Del mismo modo al tratar a la familia el comportamiento puede cambiar de manera significativa y negativa a la vez, afectando la funcionalidad de la familia, pues el individuo estresado no contaría con una óptima salud para desenvolverse en este contexto.

La familia es un conjunto de individuos en donde existen reglas y normas que permiten una buena convivencia entre todos además de respecto los roles que se les ha asignado a cada uno, sin embargo, cuando este entorno se ve afectado por alguna circunstancia, se pone a prueba los factores o medios, ya sea de adaptabilidad a las circunstancias o la capacidad para dar solución a estas.

Netemeyer et al ., 1996 (como se citó en Rhnima y Patrick, 2016) plantea que el conflicto familia y trabajo, significa una contradicción de los roles en donde las demandas, el esfuerzo que invierte en el trabajo además de la carga laboral influye de manera negativa en las actividades del hogar. Cuando el individuo sufre por el estrés laboral, la familia puede verse afectada en gran medida al no contar con medios para solucionar este problema, además de influir en gran parte la forma en la que está

Compuesta la familia, los hábitos, las normas y costumbres, así mismo el tipo de familia y la funcionalidad de la familia. Se podría decir que, al no contar con buenas relaciones familiares, el individuo tendería a salir más perjudicado y se volvería mucho más difícil encontrar solución al problema. Puesto que se define a la familia como el pilar fundamental para el desarrollo de un individuo, de igual manera el individuo que la conforma permite este avance, permitiendo un trabajo reciproco de parte y parte.

1.4 Objetivos

1.4.2 Objetivo General

- Identificar el estrés laboral y su influencia en las relaciones familiares en los funcionarios de la empresa EMAPA- A.

Este objetivo se llevó a cabo al aplicar el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS para identificar los niveles de estrés laboral, asimismo se aplicó el test de funcionamiento familiar (FF-SIL) para evaluar las relaciones familiares, los datos que se obtuvieron fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS, para determinar el tipo de relación existente entre las variables.

Los datos fueron anormales por lo que se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, en donde se buscó encontrar una correlación entre las dos variables, en embargo se identificó que no hay una correlación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas.

1.4.3 Objetivos Específicos

- Determinar los niveles de estrés en los funcionarios de la empresa EMAPA-A

Para el cumplimiento de este objetivo se aplicó a la población el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, el cual media 7 dimensiones diferentes (clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo de grupo) lo que permitió observar de forma más detallada la presencia de estrés en los funcionarios.

- Evaluar la funcionalidad familiar en los funcionarios de la empresa EMAPA-A

Del mismo modo este objetivo se logró, al aplicar el test de funcionamiento familiar (FF-SIL), el cual consta de 7 dimensiones como son: cohesión, armonía, comunicación, permeabilidad, afectividad, roles, adaptabilidad, estas nos permitieron conocer las dificultades que los funcionarios podrían presentar.

- Relacionar el estrés laboral, la funcionalidad familiar con el género de los funcionarios de la empresa EMAPA-A.

Después de la aplicación de los instrumentos de evaluación, se tomó en cuenta los datos obtenidos para con ellos llevar a cabo el tercer objetivo, se recurrió a la correlación de variables en el programa estadístico SPSS, de este modo encontrar la existencia de una relación. Los resultados arrojaron una correlación del género con un valor de 0,10 con el estrés laboral, mientras que un 0,34 con la funcionalidad familiar, cabe recalcar que los porcentajes más altos recaen sobre las mujeres.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS

Ivancevich, J y Matteson, 1992 (como se citó en Hernández, 2018) para medir el nivel de estrés laboral se utilizó el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS, la aplicación de este reactivo permite identificar los niveles de estrés ya sea de forma individual o grupal, su validación consistió en aplicar a todos los sectores de producción en donde se tomó una muestra de 38,072 trabajadores. Álvarez (2009) el nivel de confiabilidad según el método Alpha de Crombach es de 0,976. Consta de veinticinco ítems relacionados con 7 factores de estrés laboral como son;

Tabla 1 Dimensiones del cuestionario de estrés laboral

Clima organizacional	ítems 1, 10, 11
Estructura Organizacional	ítems 2,12,16,24
Territorio organizacional	ítems 3,15,22.
Tecnología	ítems 4,14.
Influencia del líder	ítems 5, 6,13.
Falta de cohesión	ítems 7,9,18,21
Respaldo del grupo	ítems 8, 19

Para cada ítem debe seleccionar la frecuencia actual de estrés en una escala tipo Likert:

nunca (1)
raras veces (2)
ocasionalmente (3)
algunas veces (4)
frecuentemente (5)
generalmente (6)
siempre (7)

De esta manera al momento de realizar la interpretación se realizará una sumatorio de cada ítem en donde nos indicará el nivel de estrés experimentado por la persona evaluada. Conforme a la escala de nivel de estrés;

bajo nivel de estrés <90,2

nivel intermedio 90,3- 117,2

estrés 117,3 –153,2

alto nivel de estrés >153,3.

Evaluación del funcionamiento familiar según instrumento FF-SIL.

Ortega, De La Cuesta y Días (1999) refieren que el test de funcionamiento familiar (FF-SIL) fue creado con la finalidad de evaluar cuanti y cualitativamente la funcionalidad familiar puesto que mide variables como; cohesión, armonía, comunicación, permeabilidad, afectividad, roles y adaptabilidad. Este instrumento cuenta con un total de 14 ítems los cuales corresponden a dos de las variables ya mencionadas. Para cada situación existe una escala de 5 respuestas cualitativas estas a su vez tienen una escala cuantitativa; casi nunca (1), pocas veces (2), a veces (3), muchas veces (4), casi siempre (5). Tiene un nivel de confiabilidad de 0,93 lo que es un factor importante para la aplicación de este test en la investigación Vissupe, Angulo, Guerra, Louro y Martínez (2016).

Al final de la evaluación se realiza una sumatoria de cada ítem respondido y esto corresponderá a la escala de funcionalidad familiar:

Tabla 2 Escalas de funcionalidad familiar

Familia funcional	(70 a 57 puntos.)
Familia moderadamente funcional	(56 a 43 puntos.)
Familia disfuncional,	(42 a 28 puntos.)
Severamente disfuncional	(27 a 14 puntos.)

2.2. Método

La investigación es de tipo cuantitativo pues supone una explicación estadística de sus variables, donde se analizará de forma matemática los datos que se obtengan de la aplicación de los reactivos psicológicos, en este caso es el “Cuestionario OIT OMS de estrés laboral y el Cuestionario de Funcionamiento Familiar (FF-SIL)”, además es de tipo bibliográfico ya que la información que se recopile será adquirida de datos secundarios como fuentes de información y referencias validadas, como artículos científicos, revistas, libros, textos, periódicos, tesis de grado, ensayos publicados; referentes al tema en cuestión, las cuales están disponibles en bases de datos nacionales e internacionales, esto con el fin de presentar una

investigación que se encuentre basada y consolidada en fuentes confiables. Esta investigación presenta un diseño descriptivo en donde se aplicará el análisis correlacional por medio del paquete estadístico SPSS, pues se busca determinar el grado de relación entre variables de estudio y la influencia que tiene en la población. Es decir, cómo influye el estrés laboral en las relaciones familiares.

Rhnama (2016) menciona que, al estar en un constante estrés laboral debido a una pesada carga de trabajo, un entorno poco saludable, las evaluaciones del desempeño, etc. Pueden influir de manera significativa el bienestar individual y la convivencia en el hogar pues el tiempo y el esfuerzo que se le emplea al trabajo puede no ser recíproco al dedicado a la familia y a los miembros de esta, en consecuencia, con esto, se puede dar pie a discusiones, a un colapso en el entorno familiar y por último esto puede terminar en un agotamiento físico y psicológico en el individuo debido al estrés sufrido en el trabajo.

2.2 Hipótesis

El estrés laboral influye en las relaciones familiares en los funcionarios de la EMAPA-A

Tabla 3 Operaciones de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Instrumento
Estrés Laboral	Para Balbin (2018) el estrés en el ámbito laboral, se define como el conjunto de reacciones (fisiológicas, cognitivas, emocionales, y del comportamiento) a ciertos aspectos adversos o nocivos de la organización, contenido, o del entorno laboral.	<p>Clima organizacional ítems 1, 10, 11</p> <p>Estructura organizacional ítems 2,12,16,24</p> <p>Territorio organizacional ítems 3,15,22.</p> <p>Tecnología ítems 4,14.</p> <p>Influencia del líder ítems 5, 6,13.</p> <p>Falta de cohesión ítems 7,9,18,21</p> <p>Respaldo del grupo ítems 8, 19</p>	Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS
Relaciones familiares	Para Marín,Quintero y Rivera (2019) las relaciones familiares tienen un significado importante dentro de la	<p>Cohesión 1,8</p> <p>Armonía</p>	Test de funcionamiento familiar (FF-SIL)

	<p>sociedad, debido a que es el pilar fundamental en el desarrollo físico, emocional y psicológico, lo que les permitirá socializarse de forma positivo o negativa con el exterior.</p>	<p>2,13 Comunicación 5,11 Permeabilidad 7,12 Afectividad 4,14 Roles 3,9 Adaptabilidad 6,10</p>	
--	---	--	--

2.3 Población y muestra.

En el presente trabajo se cuenta con un total de 465 funcionarios de la empresa EMAPA entre administrativos y operativos. En la investigación se considera necesaria la aplicación de un muestreo para de esta forma trabajar con una pequeña población.

2.4 Criterios de inclusión y exclusión

2.4.1 Criterio de inclusión

- ✓ Ser parte de la empresa EMAPA.
- ✓ Firmar el consentimiento informado.
- ✓ Participar de manera voluntaria.
- ✓ Ser empleados activos de la empresa EMAPA.

2.4.2 Criterio de exclusión

- ✓ No ser parte de la institución de EMAPA.
- ✓ No firmar el consentimiento informado.
- ✓ Aquellas personas que no deseen participar de manera voluntaria.
- ✓ Aquellos funcionarios que se encuentren de vacaciones.

Para recabar la información fue necesario la aplicación de la técnica de muestreo a una población de 465, en la cual nos dio como resultados 210 participantes.

Tabla 4 Valores de la población

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{465 * 1,962 * 50\% * 50\%}{(465 - 1) * 0,052 + 1,962 * 50\% * 50\%}$$
$$n = 446,58$$

$$2,1204$$

N	465
Z	1,960
P	50,00 %
Q	50,00 %
e	5,00%

n= 210 participantes.

Luego de haber aplicado la formula, se revisó los criterios de inclusión y exclusión en los cuales se menciona que solo las personas que desee participar de forma voluntaria se tomaran en cuenta para llevar a cabo la investigación, por lo tanto, se analizó los datos de 136 participantes.

En primera instancia se mostrará los datos generales de la investigación, posterior a esto se detallará los resultados obtenidos del “Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS” y Evaluación del funcionamiento familiar según instrumento FF-SIL.

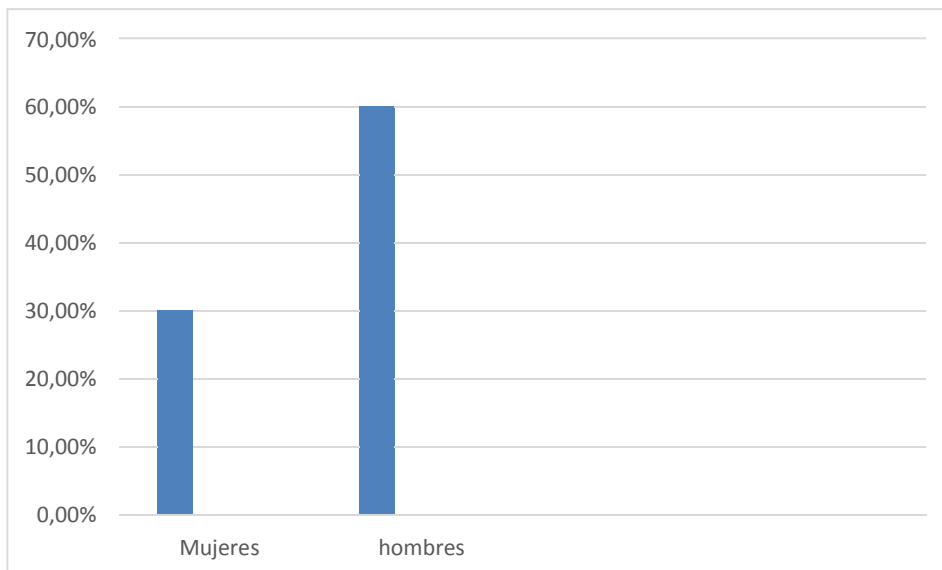
CAPÍTULO III

3.1 Análisis y Resultados

Tabla 5 Género de encuestados

Funcionarios	Frecuencia	Porcentaje
Mujeres	53	39,0
Hombres	83	61,0
Total	136	100,0

Gráfico 1 Género de encuestados



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

De la investigación realizada, un 61,0% (83 participantes) pertenece al género masculino y 39,0% (53 participantes) del género femenino.

Discusión

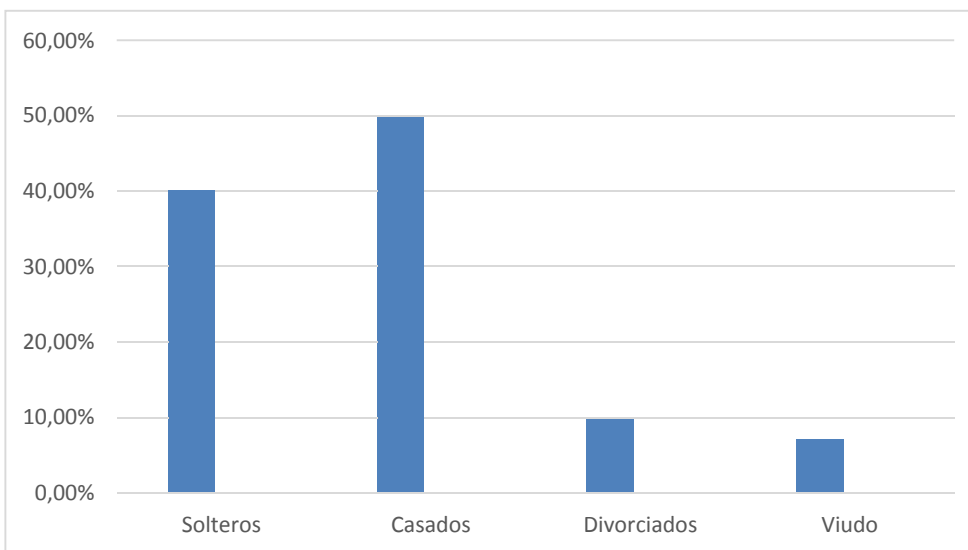
Se puede observar una mayor cantidad de hombres que laboran en la institución, lo que muestra una mayor predominancia de este género en los distintos departamentos

de la empresa.

Tabla 6 Estado Civil

Funcionarios	Frecuencia	Porcentaje
Solteros	55	40,4
Casados	67	49,3
Divorciados	13	9,6
Viudo	1	,7
Total	136	100,0

Gráfico 2 Estado Civil



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En la investigación realizada se muestra a las personas solteras con un 40,44% (55 participantes), 49,3% (67 participantes) casadas, asimismo un 9,6% (13 participantes) de personas divorciadas y finalmente un 0,7% (1 participante) correspondiente a una persona viuda.

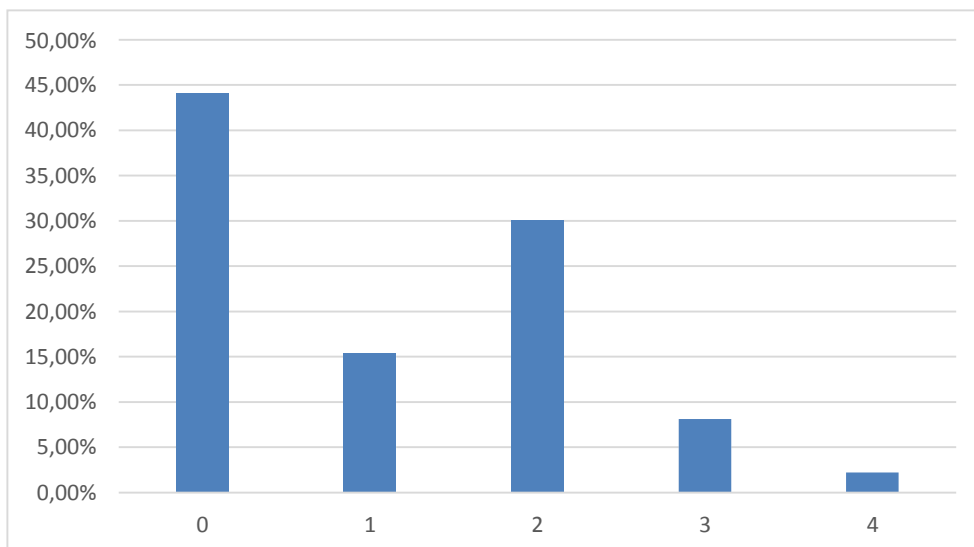
Discusión

En la siguiente tabla se muestra una mayor cantidad de personas casadas, quienes laboran en la empresa con la responsabilidad de un hogar.

Tabla 7 Número de hijos

N° de hijos	Frecuencia	Porcentajes
0	60	44,1
1	21	15,4
2	41	30,1
3	11	8,1
4	3	2,2
Total	136	100,0

Gráfico 3 Número de hijos



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En la investigación realizada se muestra un 44,1% (60 participantes) personas con ningún hijo, a 15,4%; (21 participantes) con un hijo; asimismo un 30,1% (41 participantes) con dos hijos; por otro lado, un 8,1% (11 participantes) con tres hijos y

finalmente, un 2,2% (3 participantes) con cuatro hijos.

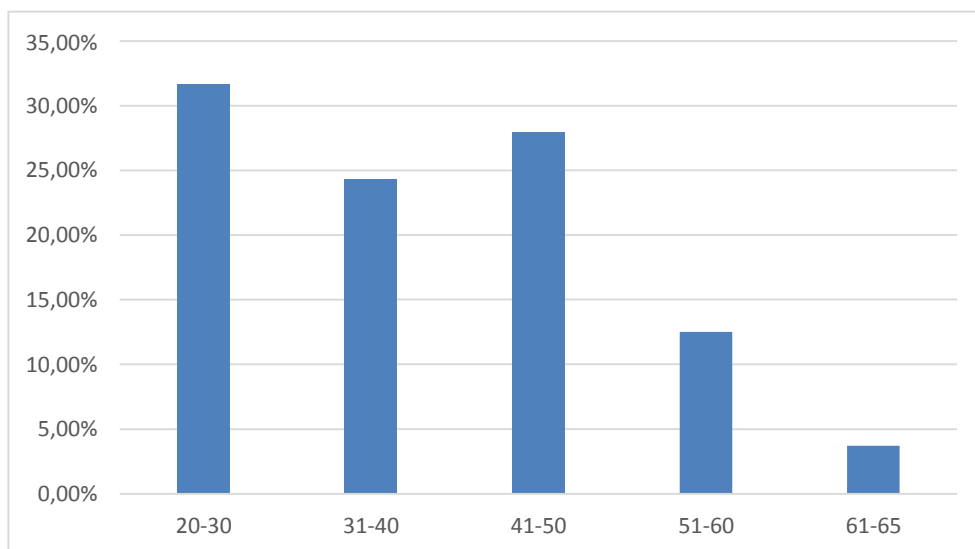
Discusión

Asimismo, en la tabla N° 3 se observa una cantidad significativa de funcionarios que no tienen ningún hijo, lo que nos permite manifestar como un factor a favor de los trabajadores, ya que les permite desarrollarse de mejor manera en este ámbito, al no tener esta gran responsabilidad.

Tabla 8 Edades de las personas encuestadas

Edades	Frecuencia	Porcentaje
20-30	43	31,6
31-40	33	24,3
41-50	38	27,9
51-60	17	12,5
61-65	5	3,7
Total	136	100,0

Gráfico 4 Edad



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En la investigación realizada se muestra un 31,6% (43 participantes) dentro del rango de edad entre 20-30 años; a 24,3% (33 participantes) en el rango de 31-40 años,

Un 27,9% (38 participantes) en el rango de 41-50 años, asimismo un 12,5% (17 participantes) entre 51-60 años equivalente y finalmente un 3,7% (5 participantes) entre 61-65 años.

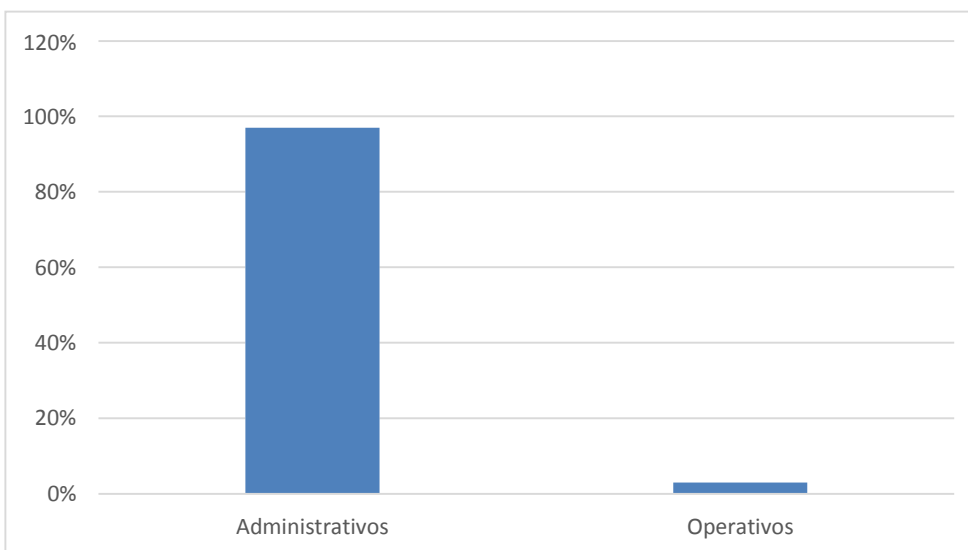
Discusión

Por otro lado, se muestra un número significativo de participantes que se encuentran en el rango de edad entre 20-30 años, lo que significa que existe un mayor acogimiento de personas jóvenes en las instituciones, quienes permiten desarrollar y desenvolverse en las áreas laborales a los trabajadores al tener una gran capacidad de resolución de problemas.

Tabla 9 Puestos en los que se desempeñan los funcionarios encuestados

Puestos	Frecuencia	Porcentaje
Administrativos	132	97,0
Operativos	4	2,94
Total	136	100,0

Gráfico 5 Puesto en los que se desempeñan los funcionarios encuestados



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel
Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En la tabla N° 5 se observa un 97,0% del área administrativa (132 participantes) y un 2,94% en el área operativa (4 participantes).

Discusión

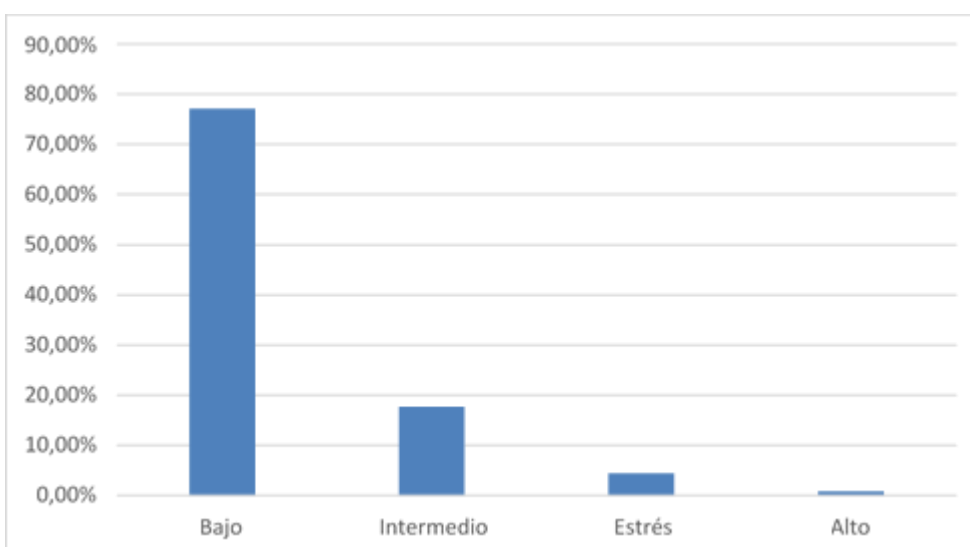
Se puede observar que existe una mayor participación por parte de los funcionarios del área administrativa, lo que tendrá una gran relevancia a la hora de medir los niveles de estrés laboral, debido a los lugares en los cuales se desempeñan.

Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS

Tabla 10 Nivel de estrés laboral

Niveles de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	105	77,2
Intermedio	24	17,6
Estrés	6	4,4
Alto	1	,7
Total	136	100,0

Gráfico 6 Nivel de estrés laboral



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel
Elaborado por: Cárdenas Alexandra

Análisis

De la investigación realizada se muestra un 77,2% (105 participantes) con un bajo nivel de estrés, mientras que un 17,6% (24 participantes) tienen un nivel intermedio de estrés y por último 4,4% (6 participantes) presentan un alto nivel de estrés y por último un 0,7% (1 participante) presenta un nivel de estrés alto.

Discusión

Del mismo modo se puede ver una cantidad importante con un bajo nivel de estrés, esto resulta significativo, tomando en cuenta el área en la que se desempeñan los funcionarios y la modalidad que la institución ha adoptado, además de las medidas de bioseguridad para los funcionarios de la institución, a diferencia del estudio en Latinoamérica realizado por Mejía (2019) en donde concluye la existencia de un alto porcentaje de estrés en los trabajadores de Venezuela, mencionando que, la existencia del estrés afecta significativamente en el entorno en el cual se desempeña los obreros.

Análisis de los factores de estrés laboral

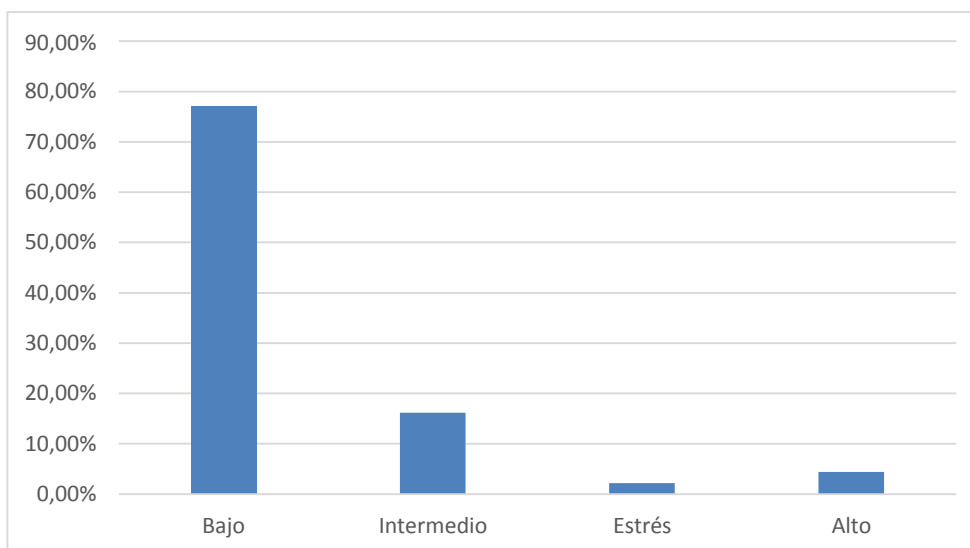
Clima organizacional

Los ítems 1, 10, 11, y 20 evalúan el nivel de estrés en los funcionarios, dentro del clima organizacional.

Tabla 11 Clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	105	77,2
Intermedio	22	16,2
Estrés	3	2,2
Alto	6	4,4
Total	136	100,0

Gráfico 7 Clima organizacional



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

De la investigación realizada, el factor de clima organizacional posee un bajo nivel de estrés 77,2% (105 participantes), además de un 16,2% (22 participantes) con un nivel intermedio de estrés, del mismo modo se puede observar un 2,2% (3 participantes) presentan estrés y finalmente un mínimo de 4,4% (6 participantes) con un alto nivel de estrés.

Discusión

En la tabla N°7, dentro del clima organizacional se muestra un bajo nivel de estrés lo que indica que los funcionarios tienen claro el propósito, así como misión y visión de la institución, ya que la empresa se maneja con una adecuada organización a la hora de cumplir con sus actividades, lo que permite un mejor desenvolvimiento en sus trabajadores, a partir de los resultados obtenidos no guarda relación con los resultados obtenidos de Dávila, Guevara y Vidaurre, (2019) quienes encontraron una correlación inversa entre clima organizacional y estrés laboral, concluyendo que a mayor clima organizacional es menor el nivel de estrés, de esta manera los participantes de este estudio logran desenvolverse de manera adecuada en el área laboral,

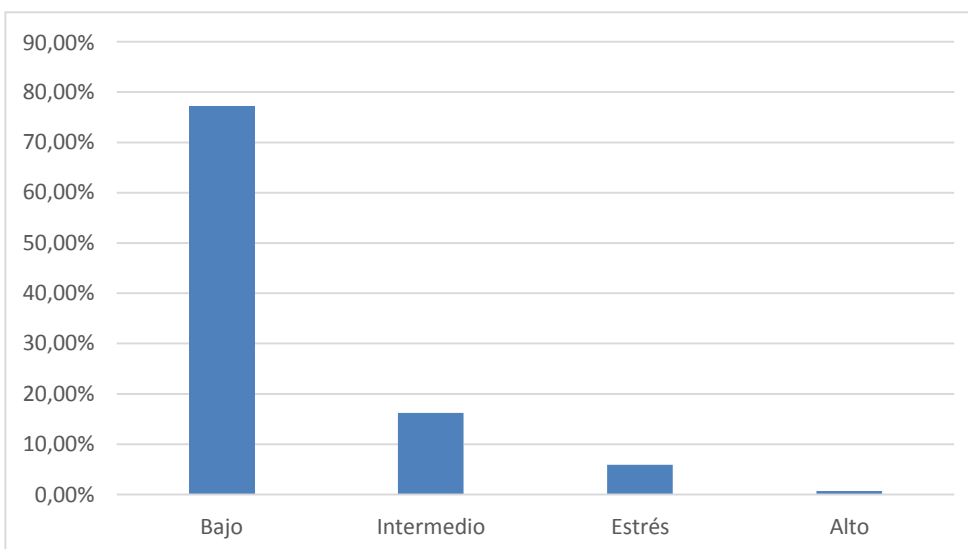
Estructura Organizacional

Los ítems 2, 12, 16, y 24 evalúan el nivel de estrés en los funcionarios, dentro de la estructura organizacional.

Tabla 12 Estructura organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	105	77,2
Intermedio	22	16,2
Estrés	8	5,9
Alto	1	,7
Total	136	100,0

Gráfico 8 Estructura organizacional



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En este factor se muestra un porcentaje elevado en las respuestas de bajo nivel de estrés 77,2% (105 participantes), además de un 16,2% (22 participantes) con un nivel intermedio de estrés, asimismo se puede observar un 5,9% (8) participantes en el nivel de estrés y por ultimo con nivel de estrés alto un 0,7% (1 participante).

Discusión

Esta población refiere un nivel bajo de estrés, dado que la empresa lleva una conveniente planificación, esto tanto en los documentos e informes que se deben realizar con regularidad, los puestos, cargos en los que se desempeñan los funcionarios y las responsabilidades en las que se desenvuelve cada trabajador, esto para llevar a cabo el compromiso de servir a la ciudadanía, asimismo en los resultados obtenidos en otra investigación Eloisa, (2018) menciona que los niveles de estrés se ubican en intermedio y bajo, por lo que se encuentran dentro de lo aceptable para mantener un nivel de satisfacción laboral adecuada en la empresa.

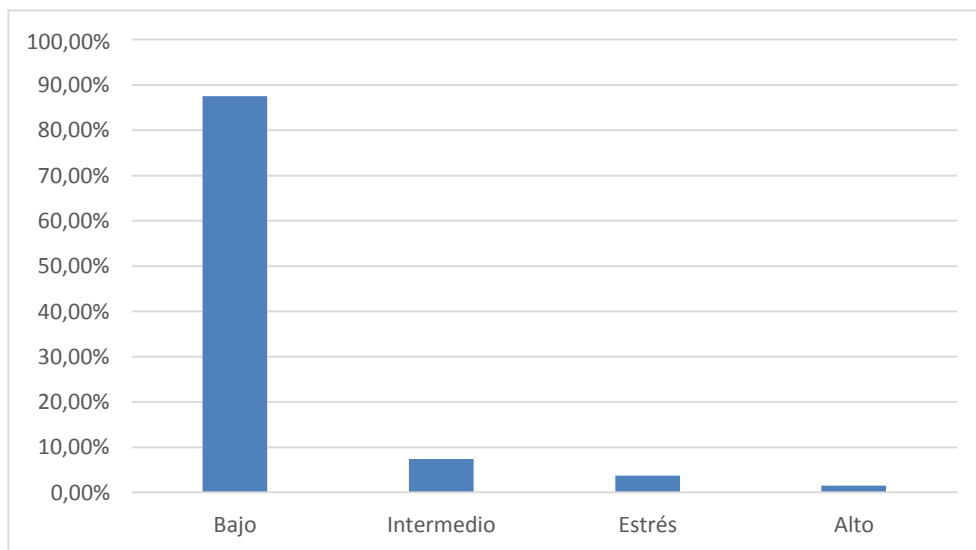
Territorio Organizacional

Los ítems 3, 15 y 22 evalúan el nivel de estrés en los funcionarios, dentro del territorio organizacional.

Tabla 13 Territorio organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	119	87,5
Intermedio	10	7,4
Estrés	5	3,7
Alto	2	1,5
Total	136	100,0

Gráfico 9 Territorio organizacional



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

De la investigación realizada, se observa un bajo nivel de estrés 87,5% (119 participantes), de igual manera un 7,4% (10 participantes) refiere un nivel intermedio de estrés, asimismo se puede observar un 3,7% (5 participantes) presentan estrés y finalmente un mínimo de 1,5% (2 participantes) con un alto nivel de estrés.

Discusión

En la tabla se puede observar que una gran mayoría de funcionarios puntúan un bajo nivel de estrés, demostrando así que los funcionarios se encuentran en condiciones de controlar las actividades del trabajo, esto nos da la idea que en la empresa existen parámetros de respeto hacia la privacidad de los funcionarios, permitiendo que los funcionarios se puedan desempeñarse de una mejor forma en su área de trabajo, en base a los resultados obtenidos se puede hacer una relación con los estudios de Quisme (2016) puesto que menciona que los participantes de su investigación refiere que el nivel de estrés predominante en su investigación arrojaron resultados bajos, por lo que no hay niveles de estrés laboral significativos.

Tecnología

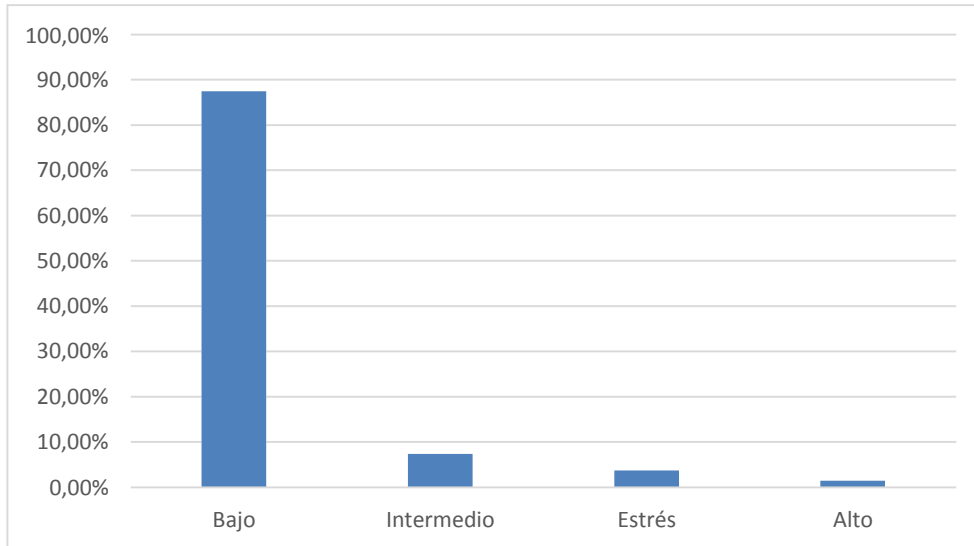
Los ítems 4, 14 y 25 evalúan el nivel de estrés en los funcionarios.

55

Tabla 14 Tecnología

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	119	87,5
Intermedio	10	7,4
Estrés	5	3,7
Alto	2	1,5
Total	136	100,0

Gráfico 10 Tecnología



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En la siguiente tabla, el factor de tecnología posee un bajo nivel de estrés 82,4% (112 participantes), además de un 11,8% (16 participantes) con un nivel intermedio de estrés, del mismo modo se puede observar un 4,4% (6 participantes) presentan estrés y finalmente un mínimo de 1,5% (2 participantes) con un alto nivel de estrés.

Discusión

Se puede observar una mayoría en bajo nivel de estrés, esto denota la capacidad de control y la visión que tiene la empresa, pues sus trabajadores se mantienen al día con sus habilidades y destrezas para un correcto cumplimiento de las funciones, además denota la importancia que dan las autoridades de la empresa a la tecnología como herramienta para un correcto desarrollo del trabajo, en otra investigación Balladares (2020) menciona que se encontró una gran cantidad de obreros quienes mantenían altos niveles de estrés laboral, pese a esto el desempeño en la institución no se encontraba afectado.

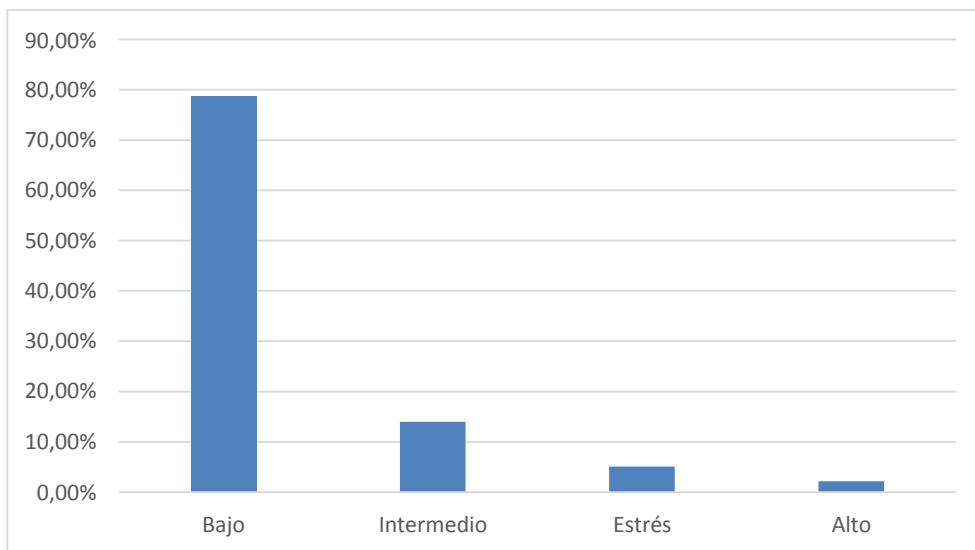
Influencia del líder

Los ítems 5, 6, 13 y 17 evalúan el nivel de estrés en los funcionarios, dentro de la influencia del líder.

Tabla 15 Influencia del líder

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	107	78,7
Intermedio	19	14,0
Estrés	7	5,1
Alto	3	2,2
Total	136	100,0

Gráfico 11 Influencia del líder



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

De la investigación realizada, posee un bajo nivel de estrés 78,7% (107 participantes), además de un 14,0% (19 participantes) con un nivel intermedio de estrés, del mismo modo se puede observar un 5,1% (7 participantes) presentan estrés y finalmente un mínimo de 2,2% (3 participantes) con un alto nivel de estrés.

Discusión

Una gran mayoría de participantes presentan un bajo nivel de estrés, mismas que señalan que la relación que existe entre subordinados y jefe es agradable y permite un mejor desempeño y convivencia en el espacio laboral, del mismo modo se puede

deducir que existe un ambiente agradable de respeto y armonía entre trabajadores y jefes de la empresa, Paredes (2016) alude un mayor porcentaje en los niveles de estrés y su incidencia en el desempeño personal, por lo que concluye que para reducir estos niveles y su efecto es necesario llegar a una proporcionalidad en la carga laboral y así permita un correcto desempeño en la empresa.

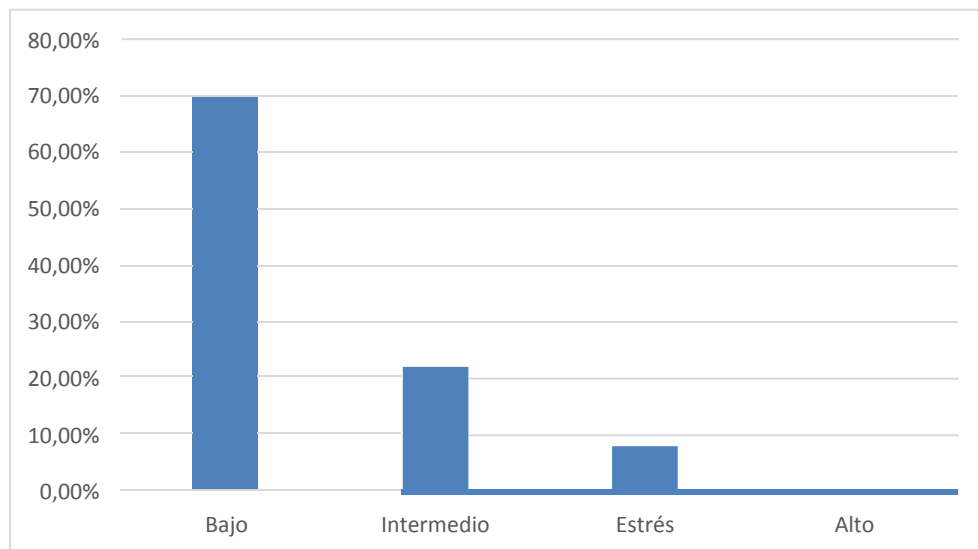
Falta de cohesión

Los ítems 7, 9, 18 y 21 evalúan el nivel de estrés en los funcionarios, dentro de la falta de cohesión.

Tabla 16 Falta de cohesión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	94	69,1
Intermedio	30	22,1
Estrés	11	8,1
Alto	1	,7
Total	136	100,0

Gráfico 12 Falta de cohesión



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

De la investigación realizada, posee un bajo nivel de estrés 69,1% (94 participantes), además de un 22,1% (30 participantes) con un nivel intermedio de estrés, 8,1% (11 participantes) presentan estrés, y finalmente un mínimo de 0,7% (1 participante) presenta alto nivel de estrés.

Discusión

En la tabla se muestra un mayor porcentaje en bajo nivel de estrés, lo que señala que en la empresa se da un nivel de compañerismo estrecho, de manera que en el trabajo se puede dar un progreso positivo, además de existir imparcialidad en el área laboral, se puede apreciar un nivel de organización en la institución a la hora de distribuir las actividades; por otro lado, se puede observar que en el estudio realizado por Jinez (2020) presenta un porcentaje alto en niveles de estrés laboral, causando agotamiento emocional y una despersonalización en la población de enfermeras participantes.

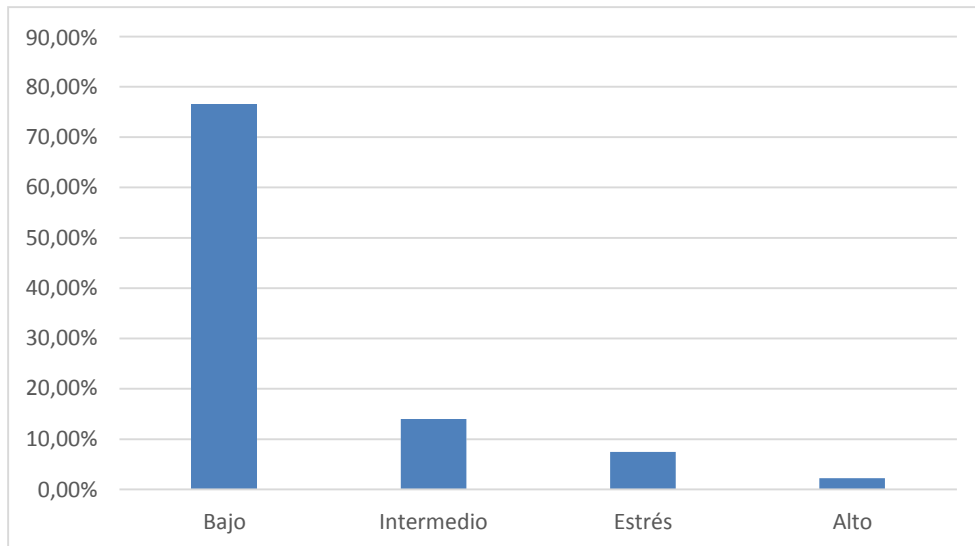
Respaldo de grupo

Los ítems 8, 19 y 23 evalúan el nivel de estrés en los funcionarios, dentro del respaldo del grupo.

Tabla 17 Respaldo del grupo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	104	76,5
Intermedio	19	14,0
Estrés	10	7,4
Alto	3	2,2
Total	136	100,0

Gráfico 13 Respaldo del grupo



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

De la investigación realizada, se presenta un bajo nivel de estrés 76,5% (104 participantes), además de un 14,0% (19 participantes) con un nivel intermedio de estrés, por otro lado, existe un 7,4% (10 participantes) y finalmente un mínimo de 2,2% (3 participantes) presentan estrés.

Discusión

En la siguiente tabla los funcionarios refieren tener un bajo nivel de estrés, esto refiere que en la institución existe un nivel de compañerismo agradable, por lo que se puede deducir que entre los funcionarios comparten los logros de otros compañeros, creando un ambiente saludable en la empresa. así como también se observa un buen nivel de asesoramiento y respaldo por parte de cada integrante, lo que permite un desarrollo óptimo en las funciones, Por otro lado, Trejo (2018) menciona que en su investigación se encontró niveles altos de estrés laboral, siendo este factor el causante de enfermedades mentales como la depresión.

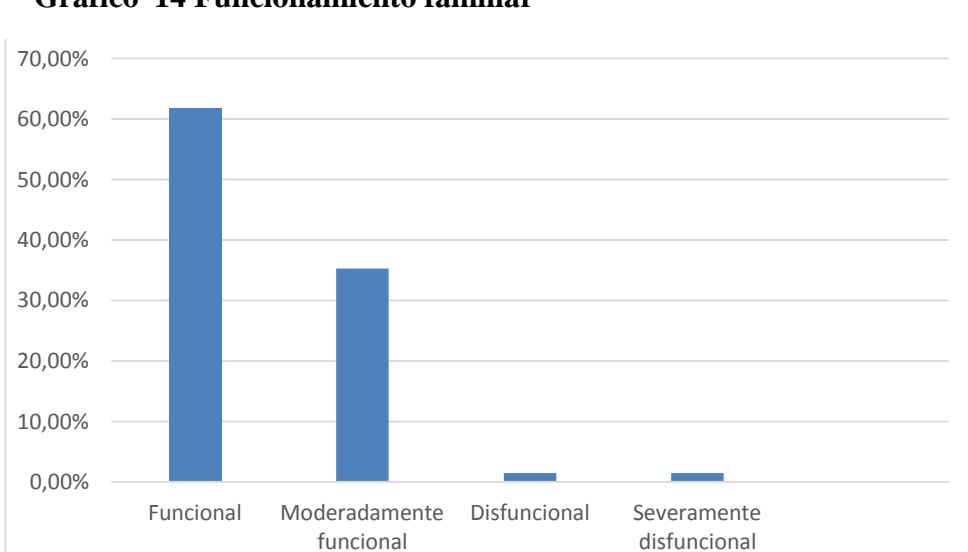
Evaluación del funcionamiento familiar según instrumento FF-SIL.

Tabla 18 Funcionamiento familiar

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
----------------	-------------------	-------------------

Funcional	84	61,8
Moderadamente funcional	48	35,3
Disfuncional	2	1,5
Severamente disfuncional	2	1,5
Total	136	100,0

Gráfico 14 Funcionamiento familiar



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En la investigación realizada, un 61,8% (84 participantes) tienen una familia funcional, 35,3% (48 participantes) se encuentran en una familia moderadamente funcional, un 1,5% (2 participantes) refieren tener una familia disfuncional y por último un 1,5% (2 participante) tiene una familia severamente disfuncional.

Discusión

En la gráfica número se observa que la gran mayoría de personas encuestadas tienen una familia funcional con una mayoría de participantes superando en un gran número al resto, lo que indica que la relación trabajo-familia no influyen en estos funcionarios, además los resultados arrojados indican un óptimo manejo de las actividades tanto laborales como en el hogar, a diferencia del estudio realizado por Yépez (2020) cuyos

resultados arrojan un mayor porcentaje en familia disfuncional mismo que afectan de manera significativa en los estilos de afrontamiento del estrés.

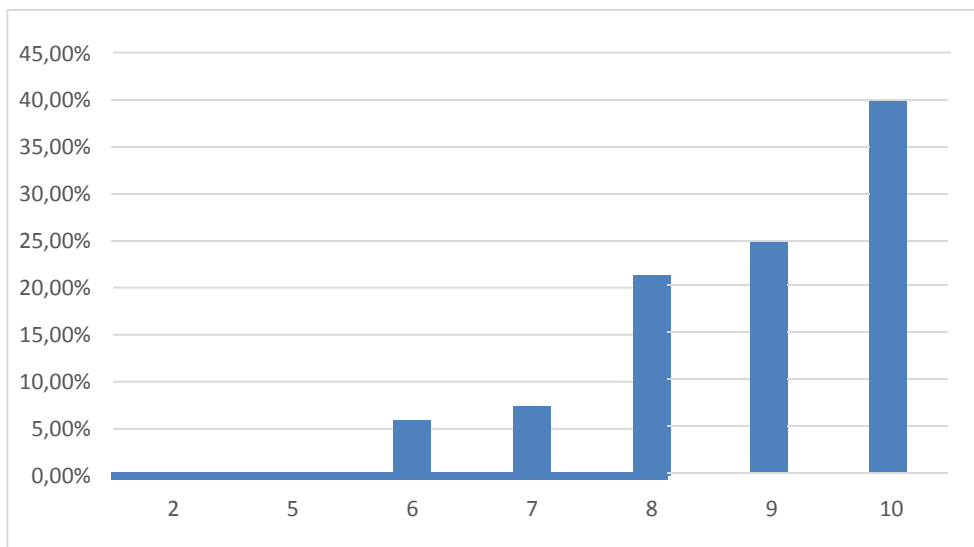
Cohesión

En esta dimensión se encuentra los ítems 1 y 8.

Tabla 19 Cohesión

Puntuaciones	Frecuencia	Porcentaje
2	1	,7
5	1	,7
6	8	5,9
7	10	7,4
8	29	21,3
9	33	24,3
10	54	39,7
Total	136	100,0

Gráfico 15 Cohesión



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

Para analizar la siguiente frecuencia del test de funcionalidad familiar, se tomó en cuenta las puntuaciones con las que respondieron los participantes, con un mínimo 2 hasta el máximo que es 10, esto al sumar las preguntas presentadas en el formulario, se muestra un 0,7% (1 participante) respondieron 2, además un 0,7% (1 participante) respondió 5, asimismo, 5,9% (8 participantes) respondieron con un 7, un 7,4% (10 participantes) respondieron 7, además, un 21,3% (29 participantes) respondieron con 8, de la misma manera 24,3% (33 participantes) respondieron con un 9, un 39,7% (54 participantes) respondieron con un puntaje de 10.

Discusión

En la dimensión de cohesión, se muestra a 54 participantes quienes manifiestan que casi siempre toman decisiones para cosas importantes, lo cual significa una buena cohesión y convivencia entre los miembros de la familia lo que permite tener una convivencia adecuada, para desarrollar destrezas y habilidades en el buen manejo de los miembros del hogar, a diferencia de la investigación realizada por Apaza (2019) refiere que la gran mayoría de los participantes vienen de familias disfuncionales lo que considera son factores de riesgo para la población participante.

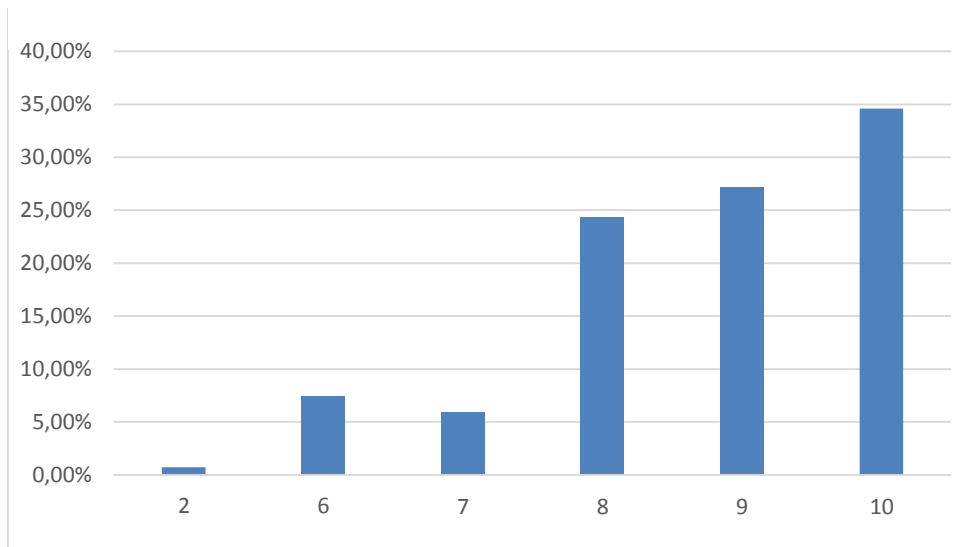
Armonía

En esta dimensión se encuentra los ítems 2 y 13.

Tabla 20 Armonía

Puntuaciones	Frecuencia	Porcentaje
2	1	,7
6	10	7,4
7	8	5,9
8	33	24,3
9	37	27,2
10	47	34,6
Total	136	100,0

Gráfico 16 Armonía



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

Para analizar la siguiente frecuencia del test de funcionalidad familiar, se tomó en cuenta las puntuaciones con las que respondieron los participantes, con un mínimo 2 hasta el máximo que es 10, esto al sumar las preguntas presentadas en el formulario, se muestra un 0,7% (1 participante) respondieron 2, además un 7,4% (10 participantes) respondieron 6, además un 5,9% (8 participantes) respondió 7, asimismo un 27,2% (37 participantes) respondió 8, un 27,2% (37 participantes) respondió con un 9 y por ultimo un 34,6% (47 participantes) respondió con un 10.

Discusión

En la tabla N° 16, se observa a 47 participantes manifiestan que casi siempre predomina la armonía en casa, además estos resultados mantienen relación con el estudio realizado por Yáñez (2018) en el cual refiere una buena armonía en las familias de los participantes, lo que permite un desarrollo adecuado de las actividades en el hogar y una mejor convivencia con cada uno de los integrantes de la familia, permitiendo así una armonía de calidad.

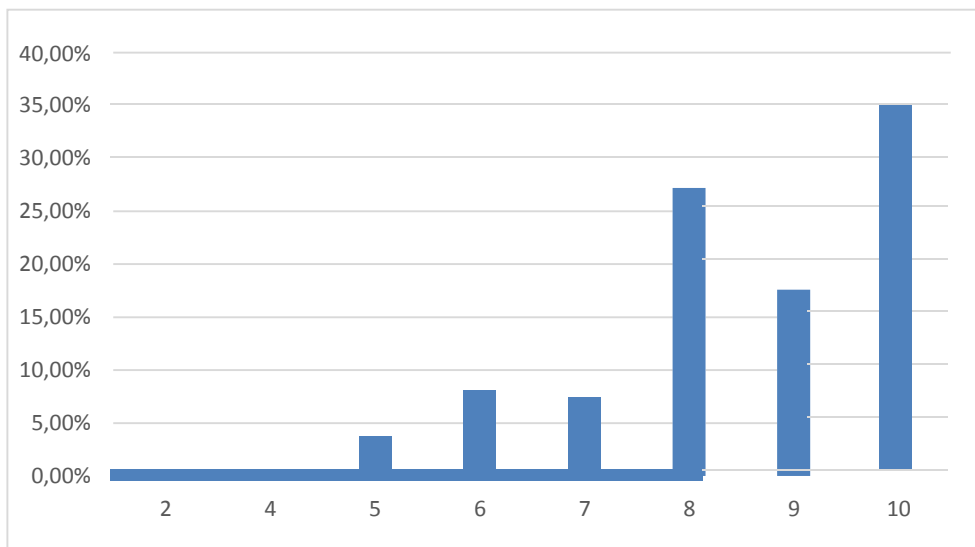
Comunicación

En esta dimensión se encuentra los ítems 5 y 11.

Tabla 21 Comunicación

Puntuaciones	Frecuencia	Porcentaje
2	1	,7
4	1	,7
5	5	3,7
6	11	8,1
7	10	7,4
8	37	27,2
9	24	17,6
10	47	34,6
Total	136	100,0

Gráfico 17 Comunicación



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En la tabla N°17 se puede observar que un 0,73% (1 participante) responden con un 2, un 0,7% (1 participante) responde con un 4, asimismo un 3,7% (5 participantes) responde con un 5, un 8,1% (11 participantes) responde un 6, un 7,4% (10 participantes) responde un 7, por otro lado, un 27,2% (37 participantes) responde con un 8, un 17,6% (24 participantes) responde con un 9, y un 34,6% (47 participantes) responde con un 10.

un 8, un 17,6% (24 participantes) responde un 9 y finalmente un 34,6% (47 participantes) responde con un 10.

Discusión

Los funcionarios correspondientes a 37 participantes manifiestan que muchas veces se expresan sin insinuaciones, de forma clara y directa, lo que permite crear un ambiente confortable dentro de los miembros de la familia, además de facultar las habilidades y los valores de respeto a cada uno de los miembros y por lo mismo a la forma de comunicarse entre ellos, de igual manera los resultados arrojados en el estudio de Sarabia (2017) en donde se muestra que la mayoría de los participantes tienen familias moderadamente funcionales promoviendo así un óptimo desarrollo e el individuo y adecuada salud mental.

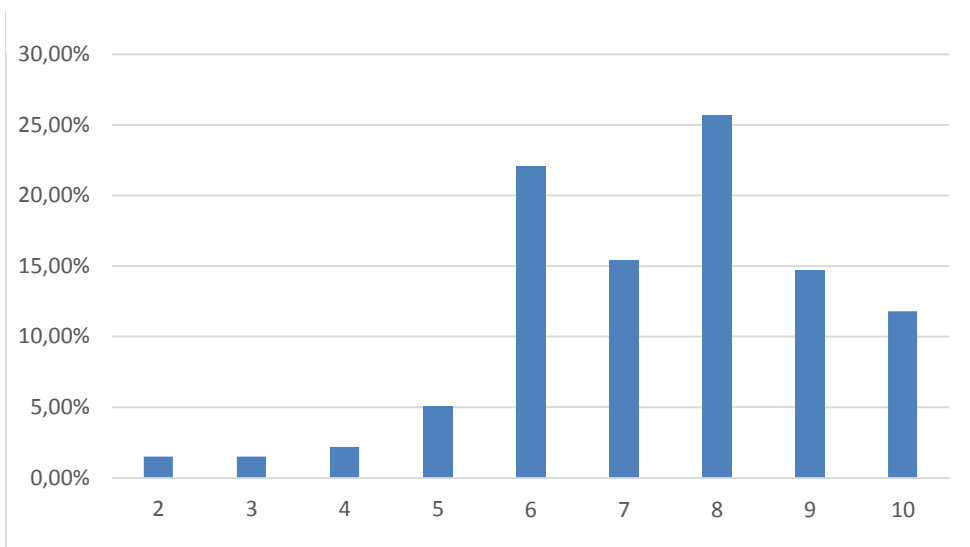
Permeabilidad

En esta dimensión se encuentra los ítems 7 y 12.

Tabla 22 Permeabilidad

Puntuaciones	Frecuencia	Porcentaje
2	2	1,5
3	2	1,5
4	3	2,2
5	7	5,1
6	30	22,1
7	21	15,4
8	35	25,7
9	20	14,7
10	16	11,8
Total	136	100,0

Gráfico 18 Permeabilidad



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En la tabla N° 18 se observa que un 1,5% (2 participantes) respondieron un 2, asimismo un 1,5 (2 participantes) respondieron un 3, un 2,2% (3 participantes) respondieron con un 4, un 5,1% (7 participantes) respondieron un 5, un 22,1% (30 participantes) respondieron con un 6, por otro lado, un 15,4 (21 participantes) respondieron con un 7, un 25,7% (35 participantes) respondieron con un 8, un 14,7% (20 participantes) respondieron un 9 y por ultimo un 11,8% (16 participantes) respondieron con un 10.

Discusión

Se puede observar un 35 participantes manifiestan que muchas veces toman en consideración las experiencias de otras familias ante situaciones difíciles, esto ayuda a desarrollar habilidades para sobrellevar las dificultades que se les vaya presentando en el camino, y permite tomar ejemplo de otras personas sin necesidad de caer en el error, a diferencia de la investigación realizada por Peña y Tapullima (2019) en donde presenta una muestra de 207 madres participantes, presentan una disfunción leve en sus familias, lo que permite mantener y equilibrar el desarrollo de los integrantes de la familia.

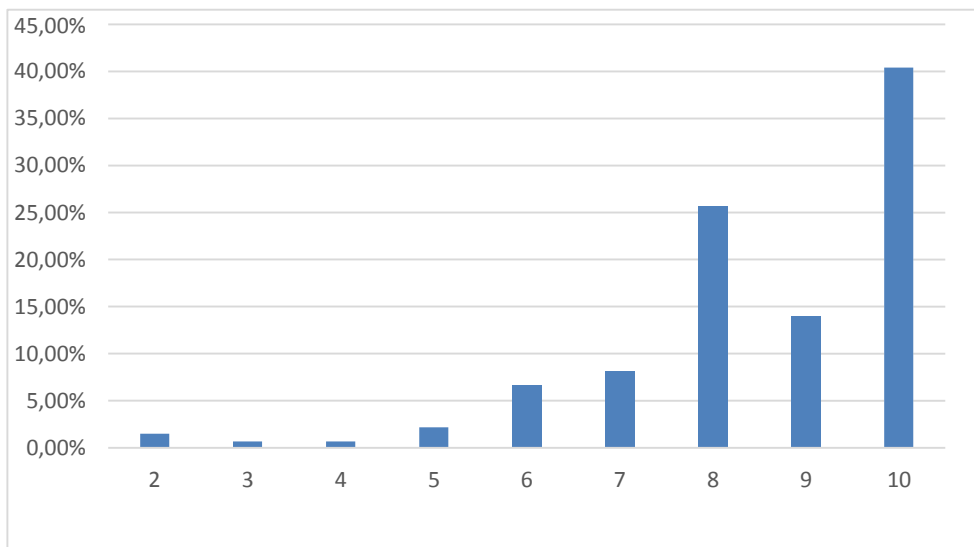
Afectividad

En esta dimensión se encuentra los ítems 4 y 14.

Tabla 23 Afectividad

Puntuaciones	Frecuencia	Porcentaje
2	2	1,5
3	1	,7
4	1	,7
5	3	2,2
6	9	6,6
7	11	8,1
8	35	25,7
9	19	14,0
10	55	40,4
Total	136	100,0

Gráfico 19 Afectividad



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En la tabla N° 19 se puede observar que un 1,5% (2 participantes) escogen un 2, un 0,7% (1 participante) responde un 3, un 0,7% (1 participante) responde un 4, un 2,2% (3 participantes) responde un 5, un 6,6% (9 participantes) responde un 6, asimismo un 8,1% (11 participantes) responde un 7, un 25,7% (35 participantes) responde un 8, un

14,0% (19 participantes) responde un 9 y por último, un 40,4% (55 participantes) responde un 10.

Discusión

Se puede observar a 35 participantes manifiestan que muchas veces las manifestaciones de cariño forman parte de su vida cotidiana, esto permite que las personas entrevistadas tengan un bajo nivel de estrés en el área laboral, Además de logran desarrollar habilidades y destrezas adecuadas para mantener y desenvolverse en el ámbito familiar, estos resultados Por otro lado Osorio (2017) refiere que los participantes presentan una funcionamiento inadecuado en la población estudiada ya que se encuentran dentro de familias caóticas y disgregadas, lo que afecta de manera significativa en el desarrollo y desenvolvimiento de os integrantes de la familia.

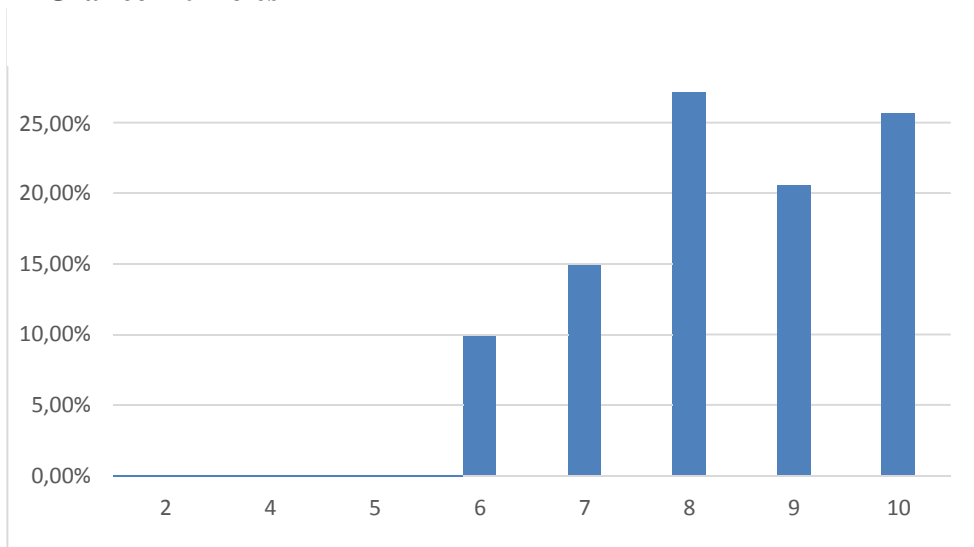
Roles

En esta dimensión se encuentra los ítems 3 y 9.

Tabla 24 Roles

Puntuaciones	Frecuencia	Porcentaje
2	1	,7
4	1	,7
5	1	,7
6	13	9,6
7	20	14,7
8	37	27,2
9	28	20,6
10	35	25,7
Total	136	100,0

Gráfico 20 Roles



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

Se puede observar que un 0,73% (1 persona) responde un 2, un 0,7% (1 participante) responde un responde 4, un 0,7% (1 participante) responde un 5, asimismo, un 9,6% (13 participantes) responde un 6, un 14,7% (20 participantes) responde un 7, un 27,2% (37 participantes) responde un 8, un 20,6% (28 participantes) responde un 9 y finalmente, un 25,7% (35 participantes) responde un 10.

Discusión

Se muestra a 37 participantes manifiestan que muchas veces en casa cumplen con sus responsabilidades, lo que señala que cada miembro de la familia tiene claro el rol que debe desempeñar dentro de su entorno familia y de esta manera se logra evitar los conflictos por la falta de actitud en el desempeño de las funciones individuales, así también guarda relación con la investigación de Yáñez (2018) en la cual refiere un óptimo cumplimiento de roles en el entorno familiar, así se desarrolla un mejor desempeño de las habilidades.

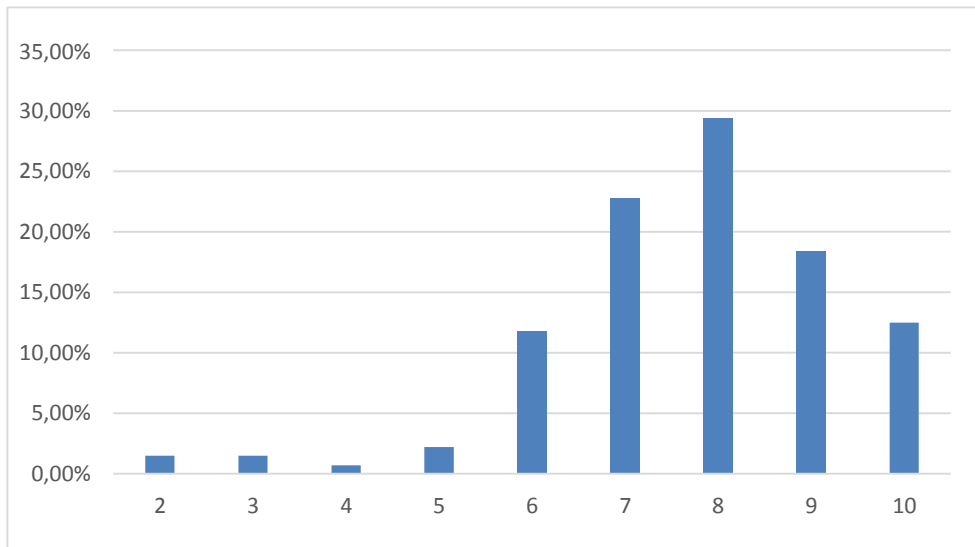
Adaptabilidad

En esta dimensión se encuentra los ítems 6 y 10.

Tabla 25 Adaptabilidad

Puntuaciones	Frecuencia	Porcentaje
2	1	1,5
3	2	1,5
4	1	,7
5	3	2,2
6	16	11,8
7	31	22,8
8	40	29,4
9	25	18,4
10	17	12,5
Total	136	100,0

Gráfico 21 Adaptabilidad



Fuente: Programa estadístico SPSS y Excel

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En la tabla N° 21, se puede observar un 0,7% (1 participante) escoge la opción 2, un 1,5% (2 participante) responde un 3, un 0,7% (1 participante) responde un 4, un

2,2% (3 participantes) responde un 5, asimismo un 11,8% (16 participantes) responde con un 6, un 22,8% (31 participantes) responde un 7, un 29,4% (40 participantes) responde un 8, un 18,4% (25 participantes) responde un 9 y por ultimo un 12,5% (17 participantes) responde con una puntuación de 10.

Discusión

Se muestra a una mayoría de participantes manifiestan que muchas veces pueden aceptar los defectos de los demás y sobrellevarlos, esto posibilita desarrollar un nivel de confianza mucho más alta entre los miembros del hogar, por consiguiente los miembros de la familia logran un desenvolvimiento adecuado y la destreza de desarrollar tolerancia entre los miembros de la familia, a diferencia de la investigación realizada por Heredia (2017) en donde refiere problemas de disfuncionalidad familiar mismos que afectan la conducta de los participantes, además de una escasa comunicación y falta de cohesión en los integrantes del hogar.

Correlaciones

3.2 Verificación de hipótesis

Tabla 26 Estrés laboral y Funcionalidad familiar.

			Estres_general	FF_general
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,004
	Estres_general	Sig. (bilateral)	.	,967
		N	136	136
		Coeficiente de correlación	,004	1,000
	FF_general	Sig. (bilateral)	,967	.
		N	136	136

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En la tabla de correlación entre estrés laboral y funcionamiento familiar, se observa que no hay correlación entre las dos variables.

Discusión

En la investigación realizada se puede observar que las variables de estrés laboral y funcionalidad familiar no tienen correlación, lo que indica que en dicha empresa no se da un índice significativo de estrés laboral, a más de eso los funcionarios gozan de una buena funcionalidad familiar, lo que es positivo para la empresa y a la ciudadanía para quien brindan los servicios básicos, además de referir una adecuada estructura y organización en cada uno de los departamentos que se maneja en la institución, además da lugar al compañerismo y respeto entre jefes y subordinados permitiendo expresarse sobre las cosas que resultan incómodas para los funcionarios, a diferencia del estudio realizado por Velásquez (2019) quien demostró que el estrés laboral tiene un efecto negativo en el ambiente familiar.

Tabla 27 Dimensiones de Estrés laboral y Funcionalidad

			<i>Correlaciones</i>						
			Cohesión	Armonía	Comunicación	Permeabilidad	Afectividad	Roles	Adaptabilidad
Rho de Spearman	<u>Clima organizacional</u>	Coefficiente de correlación	,003	,018	-,044	-,111	-,018	,111	,069
		Sig. (bilateral)	,976	,834	,609	,199	,838	,199	,423
		N	136	136	136	136	136	136	136
	<u>Estructura organizacional</u>	Coefficiente de correlación	,059	-,015	,000	,100	,077	,044	-,031
		Sig. (bilateral)	,496	,863	,998	,245	,374	,614	,724
		N	136	136	136	136	136	136	136
	<u>Territorio organizacional</u>	Coefficiente de correlación	,052	-,062	-,034	,081	-,088	-,021	,081
		Sig. (bilateral)	,548	,473	,697	,347	,309	,808	,348
		N	136	136	136	136	136	136	136
Tecnología		Coefficiente de correlación	-,021	-,034	,132	,005	,098	-,049	-,062
		Sig. (bilateral)	,810	,693	,126	,951	,254	,569	,470
		N	136	136	136	136	136	136	136

<u>Influencia del líder</u>	Coefficiente de correlación	,086	,015	,052	,082	,029	,038	,119
	Sig. (bilateral)	,321	,863	,545	,341	,738	,663	,168
	N	136	136	136	136	136	136	136
<u>Falta de cohesión</u>	Coefficiente de correlación	,028	-,077	-,086	,020	-,035	,003	,020
	Sig. (bilateral)	,742	,373	,317	,813	,683	,972	,816
	N	136	136	136	136	136	136	136
<u>Respaldo de grupo</u>	Coefficiente de correlación	,091	-,064	,070	,112	-,016	,026	,094
	Sig. (bilateral)	,293	,459	,421	,195	,853	,762	,274
	N	136	136	136	136	136	136	136

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Discusión

En la siguiente tabla se puede observar que no existe una relación con ninguna de las dimensiones, lo que indica que los funcionarios logran separar las actividades laborales con las relaciones familiares, y de esta manera mantienen separado las dificultades que se presenten a lo largo de la convivencia, por consiguiente los participantes refieren un óptimo nivel de estrés y habilidades adecuadas en el compañerismo presentado en el área laboral y el respeto que se imparte en cada uno de los departamentos distribuidos en la institución, Por último se concluye en manejo adecuado de las relaciones familiares lo cual no se relaciona de manera negativa por el ambiente de trabajo, permitiendo así, una armonía entre los miembros de la familia, demostrando que estas dos variables y sus dimensiones no tienen correlación.

Tabla 28 Correlación estrés laboral, funcionalidad familiar y género.

		Gene	Estres_ge	FF_gen
		ro	neral	eral
Genero	Coefficiente de correlación	1,000	,220*	-,182*
	Sig. (bilateral)	.	,010	,034
	N	136	136	136
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,220*	1,000	,004
	Sig. (bilateral)	,010	.	,967
	N	136	136	136
1	Coefficiente de correlación	-	,004	1,000
	Sig. (bilateral)	,182*	,034	,967
	N	136	136	136

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En el análisis estadístico con la prueba de Correlación de Spearman, se encontró una significación bilateral de $0,10 < 0,05$ en estrés general y un $0,34 < 0,05$ en funcionalidad familiar.

Tabla 29 Correlación estrés laboral y género.

Tabla de contingencia Genero * Estrès_general

	Estrés_general				Total
	Bajo	Intermedio	Estrés	Alto	
Masculino	70	11	2	0	83
Genero Femenino	35	13	4	1	53
Total	105	24	6	1	136

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

En la tabla N°30 se observa en el género masculino un 51,4 (70 participantes) con estrés bajo, un 8,0 (participantes) con estrés intermedio, un 1,4% (2 participantes) con estrés y se observa un 0% (0 participantes) con estrés alto, mientras que, en el género femenino, se muestra un 25,7% (35 participantes) con nivel de estrés bajo, un 9,5% (13 participantes) con estrés intermedio, un 2,9% (4 participantes) con un estrés y finalmente un 0,7% (1 participante) con estrés alto.

Discusión

Pese a que existe mayor cantidad de hombres trabajando en la institución se observa que las mujeres tienen mayor relevancia en el estrés laboral. Por otro lado, en estudio realizado por Acosta (2014) indica que existe un nivel bajo de estrés laboral en ambos géneros, en el nivel intermedio el estrés general es mayor en el género masculino, el alto nivel de estrés se presenta en el género femenino.

Tabla 30 Correlación funcionalidad familiar y género

Tabla de contingencia Genero * FF_general

Recuento

	FF_general				Total
	Funcional	Moderadamente funcional	Disfuncional	Severamente disfuncional	
Genero Masculino	45	36	1	1	83
o Femenino	39	12	1	1	53
Total	84	48	2	2	136

Fuente: Programa estadístico SPSS

Elaborado por: Cárdenas Alexandra.

Análisis

Se encontró un 33,0% (45 participantes) con familia funcional, un 26,4% (36 participantes) con un funcionamiento moderadamente funcional, un 0,7% (1 participante) con un funcionamiento disfuncional, un 0,7% (1 participante) con un funcionamiento severamente disfuncional, así mismo, se observa un 28,6% (39 participantes) con nivel funcional, un 8,8% (12 participantes) con nivel de funcionamiento moderadamente funcional, un 0,7% (1 participante) con nivel disfuncional y por ultimo un 0,7% (1 participante) con un nivel severamente disfuncional.

Discusión

Se puede observar que las mujeres tienen mayores problemas relacionados con el funcionamiento familiar, Así mismo Acosta (2014) refiere en su investigación, que ambos géneros presentan mayor conflicto y menor cohesión, demostrando así que existen relaciones familiares con dificultades.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

1.- El estrés laboral y las relaciones familiares no guardan relación, lo que indica un buen manejo de esta variable en la institución, además de la organización que posee la misma, del mismo modo el funcionario mantiene un equilibrio entre trabajo-familia lo que impide que estas dos influyan de forma negativa, además se toma en cuenta la modalidad de teletrabajo que se ha adoptado por la mayoría de las empresas, lo que permite una mayor comodidad desde casa y una menor aglomeración por parte de los usuarios que reciben los servicios de esta institución.

2.- En la siguiente investigación se evidencio niveles bajos de estrés laboral, por lo que se concluye que la institución y los funcionarios manejan de forma adecuada el estrés, además de tener una misión y visión clara a la hora de llevar a cabo los cargos asignados por la empresa, se tomó en cuenta el puesto de trabajo en el que se desempeñan.

3.- La funcionalidad familiar que mantiene los participantes de esta investigación es adecuada ya que los resultados arrojados fueron positivos, esto señala un buen manejo de las actividades del área laboral en forma de que las actividades laborales no influyen en la funcionalidad del hogar, se toma en cuenta que un gran número de participantes no tienen hijos, lo que indica una menor carga de responsabilidad en la familia, además de tener tiempo para realizar actividades personales, que logren mantener al individuo sin tanta carga de estrés por el trabajo.

4.- Se observó una relación entre la funcionalidad familiar, estrés laboral y género, lo que indica que existe una importancia en el género de los miembros de la institución y en la asignación de actividades laborales en las mujeres, lo que puede estar relacionado con las dificultades del funcionamiento familiar.

5.- La presente investigación tiene por variables temas de gran importancia como es

el estrés laboral y las relaciones familiares, sin embargo, estas dos no tienen una gran cantidad de estudios simultáneos, por lo que, al obtener los datos y la información de las mismas, se recurrió a investigaciones pasadas y de autores de renombre, quienes hablaron por primera vez de estos términos.

6.- En cuanto a la cooperación de los funcionarios de la empresa EMAPA-A no se dio de manera adecuada, pues se dieron varios retrasos por la falta de colaboración por parte de los mismos, de igual manera se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, pues no se logró tomar a la muestra de la población planteada en un inicio.

4.2 Recomendaciones

1.- Se debe tomar en cuenta el estrés laboral y su relación con la familia, además de la importancia que tienen cada una de estas, pues pueden influenciar de manera positivo o negativa en el individuo, lo que tenga una repercusión en su ambiente laboral y familiar, pero sobre todo en su bienestar personal.

2.-Se recomienda informar sobre las causas y consecuencias de un mal manejo del estrés laboral, de esta manera la institución presentará atención a los problemas de sus trabajadores, evitando futuros conflictos en este ámbito, de esta forma se mantendrá un buen desempeño y desarrollo en la empresa. Asimismo, la ciudad se beneficiará al contar con una empresa con funcionarios en óptimas condiciones de salud mental en el ámbito de estrés laboral.

3.- Otra de las recomendaciones es que se mantenga charlas o actividades con tema centrados en la familia y su funcionamiento para que los trabajadores conozcan un poco más y logren resolver las dificultades que se les presenten, de esta forma se mantendrá un alto nivel de funcionalidad familiar.

4.- Se logra evidenciar una relación entre estrés laboral y género, se recomienda a la institución que exista una equidad de género a la hora de asignar responsabilidades o cargas laborales a los funcionarios, además de realizar un estudio tomando en cuenta el género de los participantes.

.5- Se recomienda tomar en cuenta estas variables y que sean objeto de futuras investigaciones para de esta forma tener mayores resultados y poder contrastarlos unos con otros.

6.- En las próximas investigaciones que se elaboren, tener en cuenta un consentimiento de participación y colaboración, no solo por parte del gerente o quien este al mando de una institución, sino también de cada uno de los integrantes que se desempeñen en dicha institución ya que se deben comprometer en participar con la investigación.

CAPÍTULO V

5.1 MATERIALES DE REFERENCIA

- Aceves G, C. M. (2006). Síndrome de burnout. *Medigrafic.com*, 11, 305-309.
Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Acosta, J. (2011). *Gestión de Estrés, Como entenderlo, como controlarlo y sacarle provecho*. 2ª. Edición, Barcelona España Editorial Presca. España.
- Alvarez, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada Manual para la formación del especialista*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BnCtJjxWTL0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Álvarez Vargas, S. E., & Salazar Rizo, E. C. (2018). *Funcionamiento familiar y bienestar psicológico en adolescentes de una comunidad*. (tesis para una maestría). Universidad Cooperativa de Colombia, Santa Martha. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7842/1/2018_funcionamiento_familiar_bienestar.pdf
- Ancasi Lima, B. C. (2017). *Relaciones familiares en el desempeño laboral de los trabajadores (obreros) de la corporación minera ANANEA.SA Puno-Perú 2016. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4979>
- Angulo Lisandra, M. V. (2016). *Estructura factorial, confiabilidad y validez de la prueba de percepción del funcionamiento familiar en adultos angolanos. Revista Cubana de Medicina General Integral*, 32. Obtenido de <http://www.revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/137/104>
- Apaza, A. (2019). *Funcionalidad familiar y autoestima en los estudiantes de la institución educativa secundaria Mariano Melgar Unocola-Juliaca*. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Puno, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12455/Surco_Apaza_Antonia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aro Guevara, A. B. (2019). *El estrés de los padres de familia y las emociones de los niños y niñas de 3 años*. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perù. Obtenido de

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11631/Aro_Guevara_Ana_Belen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Avila, G. C. (2017). Funcionalidad familiar de 6 a 12 años con problemas de conducta atendidos en el CDID. (tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27782/1/Funcionalidad%20familiar%20en%20niños%20de%206%20a%2012%20años%20con%20problemas%20de%20conducta%20atendidos.pdf>
- Baquerizo Navarrete, E., & Medina Murillo, A. (2019). Sistematización de la influencia del estrés en el entorno familiar, del personal auxiliar que labora en el hospital León Becerra. tesis de licenciatura. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/39190/1/Sistematización%20Final%20Baquerizo-%20Medina.pdf>
- Balladares Espinoza, C. L. (2020). Estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Sullana-2019(tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48168/Balladares_ECL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balvin, C. (2018). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017 (tesis de licenciatura) Universidad Nacional del Centro de Perú, Perú Repositorio institucional. Obtenido de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_afd94922db357f853acad1e2007101d8
- Bohannon, P. (1996). Para raros nosotros. Introducción a la antropología cultural. Obtenido de Para raros nosotros. Introducción a la antropología cultural
- Bustamante, F. (2017). *Repercusión del síndrome de la doble presencia en la salud de los trabajadores de empresa servicios médicos integradores* (tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/198124937.pdf>
- Calle Rodriguez, L. T. (2017)-
las relaciones familiares y su incidencia en el rendimiento escolar de los

estudiantes de octavo de e.g. de la U.E Marqués de Selva Alegre. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14344/DISERTACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castellón, S., & Ledesma, E. (2012). El funcionamiento familiar y su relación con la socialización infantil. Proyecciones para su estudio en una comunidad suburbana de Sancti Spiritus, Cuba. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/21/ccla.html>
- Cherres, J. A. (2015). “Influencia de los factores de riesgo familiares en la gravedad del consumo de drogas en los adolescentes de la Comunidad Terapéutica "Luis Amigo” (tesis de licenciatura). Universidad Central de Ecuador, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/7040/1/T-UCE-0007-205c.pdf>
- Coduti, P. S., Gattás, Y. B., Sarmiento, S. L., & Schmid, R. A. (2013). *Enfermedades laborales: como afectan en el entorno organizacional* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Puyo, Puyo. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Cruz Ccancapa, I. K. (2021). *Uso de redes virtuales y su influencia en las relaciones familiares de estudiantes del quinto grado de la I.E.S Comercial 45 “E.R.P”, Puno - 2019.* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16077>
- Cuti, Y. (2017). *Relaciones familiares y el desempeño laboral de los trabajadores (obreros) del consorcio vial Negromayo distrito de Pallpata – Espinar 2016.* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Del Altiplano, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3650>
- De la Revilla L. *Manual de Atención Familiar. Bases para la práctica familiar en la consulta.* Fundación para el estudio de la atención a la familia. Granada: Ed Adhara; 1999.2
- De la Torre, J., & Jenaro, C. (2019). *el impacto del estrés laboral en los trabajadores de los puntos de encuentro familiar en España.* *Revista Argentina de Clínica*

- Psicológica. Obtenido de
https://www.revistaclinicapsicologica.com/pdf_files/trabajos/vol_28/num_4/R_ACP_28_4_452_KW998O871T.pdf
- Deviggiano, A. (2017). *INFOBAE*. Obtenido de INFOBAE:
<https://www.infobae.com/salud/2017/09/09/senales-para-reconocer-cuando-el-estres-se-torna-peligroso-para-la-salud/>
- Duque, V. (5 de Octubre de 2017). *UTPL*. Obtenido de UTPL:
<https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x> <https://noticias.utpl.edu.ec/realidad-social-de-la-familia-una-mirada-de-ecuador>
- Eloisa, A. G. (2018). Estrés laboral y su relación con la satisfacción del trabajo de los empleados de la Fundacion Polinal Ecuador (tesis de licenciatura) Universidad Central del Ecuador, Quito. Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14037/1/T-UCE-0007-PIO30-2017.pdf>
- Erazo, R., & Nieto, R. (Abril de 2010). sciencedirect.com. Obtenido de sciencedirect.com:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864020300158>
- Erazo, V., Vasco, A., Alarcón, F., Morales, N., & Saltos, A. (30 de abril de 2016). El Telégrafo. Obtenido de El Telégrafo:
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/el-estres-laboral-afecta-a-40-millones-de-personas-en-la-union-europea>
- Espinoza Ortíz, A. A., Pernas Álvares, I. A., & Gonzáles Maldonado, R. D. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. SCielo, 705. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03>
- Freudenberger, H. (1974). Agotamiento del personal. *Revista de problemas sociales*, 30(1), 159-165. Obtenido de
- Galvan López, D. M., & Padilla Perez, E. S. (2018). Funcionalidad familiar de estudiantes consumidores de sustancias ilícitas de la Facultad de Educación de una Universidad del Departamento de Córdoba, 2018. (Tesis de licenciatura.). Universidad de Córdoba, Montería. Obtenido de
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/806/ARTIC>

ULO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, G., & Luna, D. (2012). Funcionalidad familiar: Percepción de los adultos mayores de una comunidad rural. *Researchgate.net*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/279861831_Funcionalidad_familiar_Percepcion_de_los_adultos_mayores_de_una_comunidad_rural

Gómez, B., & Escobar, A. (2002). Neuroanatomía del estrés. *Mex. Neuroci.* Obtenido de <http://previous.revmexneurociencia.com/wp-content/uploads/2014/07/Nm0025-04.pdf>

Guerra Sinti De Saavedra, R. I. (2019). Funcionamiento familiar en los pobladores del asentamiento humano Nuevo Jordan-Pucallpa, 2019. (tesis de licenciatura). Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Pucallpa. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14414/FUNCI_ONAMIENTO_COMUNICACION_GUERRA_SINTI_DE_SAAVEDRA_ROSA_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, M., S, Z., Catellanos, & Domínguez, R. (29 de mayo de 2020). Instituto Nacional de Salud . Obtenido de Instituto Nacional de Salud: http://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/06/1099611/resumen-acciones-realizadas-en-latinoamerica-y-el-mundo-sobre_UUTxIao.pdf

Hans, S., Pierre, J., & Catin, M. (1960). Prevención por estrés y cortisol de úlceras gástricas producidas normalmente por 48/80. *Sage Journals*, 103. Obtenido de <https://doi.org/10.3181/00379727-103-25552>

Hernández Gómez, L. (2015). Desgaste profesional en especialistas en medicina general integral de la atención primaria de salud. Plaza de la revolución, 2007 y 2012. (Tesis de licenciatura). Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana. Obtenido de http://tesis.repo.sld.cu/936/1/Lidia_C_Hdez.pdf

Hernández, T. G. (2018). Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una universidad pública del estado de México (tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Estado de México, México. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/98618>

Huallpa Vargas, G. V. (2018). *Clima familiar y su influencia en las relaciones interpersonales de los*

- estudiantes de la institución educativa, secundatia, San Juan Bosco Salcedo. Puno 2017.* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Antiplano, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7808/Huallpa_Vargas_Georgina_Vizcarda.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Humano, A. E. (27 de 02 de 2019). Fisiología del estrés - Walt Disney Company. Obtenido de Archivo de video: <https://www.youtube.com/watch?v=d0JA0qrTxY>
- Kararek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. Obtenido de <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Karasek, R. (1990). *Trabajo saludable: estrés, productividad y reconstrucción de la vida laboral*. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002218569103300112>
- ISSSTE. (2012). Obtenido de <http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Leddy, S., & Pepper, M. (1989). Bases conceptuales de la enfermería profesional. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiCyqb33uDyAhUARDABHaDVB0gQFnoECAIQAQ&url=https%3A%2F%2Firis.paho.org%2Fbitstream%2Fhandle%2F10665.2%2F3276%2FBases%2520conceptuales%2520de%2520la%2520enfermeria%2520p>
- Jinez Mamani, R. N. (2020). *Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital III ESSALUD Puno- 2019*(tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Antiplano, Puno. Obtenido de
- López Trejo, H. J., Carrera Salazar, C. O., Eurrieta Ortiz, M. I., García Arroyo, L. D., Gomez Márquez, M., Marín Ramos, M., . . . Gonzáles Pérez, M. (2018). Análisis del estrés labral y su repercusión en la salud mental en operadores de tracto camión. *European Scientific Journal*. Obtenido de

<https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n11p10>

Mamani Yucra, D. R. (2017). *Influencia de las relaciones familiares en la adicción a los videojuegos en adolescentes de la I.E.S. Gran Unidad Escolar San Carlos Puno, 2016*. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional Del Altiplano, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6609>

Martin Robles, S. F. (19 de junio de 2019). Idealex.press. Obtenido de Idealex.press:

<https://idealex.press/el-stress-laboral-ya-es-reconocido-por-la-oms/>

Mejia, D. (1991). *Salud familiar para América*. Obtenido de

<https://ascofame.org.co/web/wp-content/uploads/2016/09/Libro-Medicina-Familiar-ASCOFAME.pdf>

Minuchin, S., & Fishman, C. (2004). *Técnicas de terapia familiar*. Obtenido de

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/042d5ead5802c0aa81b54a43364df0d4.pdf>

Montalvo, J., Espinosa, M., & Pérez, A. (2013). Análisis del ciclo vital de la estructura familiar y sus principales. *Scielo*. Obtenido de

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-339X2013000100007

Moreno, J., & Chauta, L. (2012). Funcionalidad familiar, conductas externalizadas y rendimiento académico en un grupo de. *Redalyc*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/2972/297225770006.pdf>

Morrison, G., & Maisto, A. (2009). *Psicología*. Obtenido de

https://www.academia.edu/19633687/Morris_Libro_Psicolog%C3%ADa_

Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Redalyc.org*, 171. Obtenido de

redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf

Naranjo, M. (s.f.). una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo.

Nevid, J. (2011). *Psicología y Conceptos y Aplicaciones*. Obtenido de

<https://enriquesuarez.jimdo.com/app/download/7600815854/Nevid.+J.+Psicolog%C3%ADa.+Conceptos+y+aplicaciones.+Ed.+Cengage+Learning.+M%C3%A9xico.+2011.+Cap+1.+La+ciencia+de+la+Psicolog%C3%ADa.+P%C3>

%A1gs.+2+a+37..pdf?t=1534706333

- OIT, O. (2016). Estrès en el trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- ONU-MUJERES. (2019). *Onumujeres*. Obtenido de Onum <https://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2019/06/Progress-of-the-worlds-women-2019-2020-Executive-summary-es.pdf>
- OPS. (2016). Organización Panamericana de la Salud. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11946:world-day-safety-health-work-2017&Itemid=42091&lang=es
- Osorio, M. (2017). Funcionalidad familiar en estudiantes de un centro educativo Yungay 2017. (tesis de licenciatura). Universidad San Pedro, Huaraz. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4581/Tesis_56457.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios Ucharico, M. S. (2019). Funcionalidad familiar real e ideal en adolescentes de una institución educativa pública de la Región Callao. (tesis de licenciatura.). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2772/UNFV_PALACIOS_UCHARICO_MELANI_SELENE_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Prussner JC;Dedovic K, Khalili y Mahani. (2008). *Desactivación del sistema límbico durante el estrés psicosocial agudo: evidencia de estudios de tomografía por emisión de positrones y resonancia magnética funcional*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/6154001_Deactivation_of_the_Limbic_System_During_Acute_Psychosocial_Stress_Evidence_from_Positron_Emission_Tomography_and_Functional_Magnetic_Resonance_Imaging_Studies
- Quevedo Sánchez, L. D., & Querevalú Sullón, J. A. (2021). Influencia de las relaciones familiares en las conductas agresivas de los estudiantes de una institución educativa de Talara. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo. Obtenido de

<http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/1006>

Quispe Gamio, S. K. (2016). *Nivel de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa provada de Lima* (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2c%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSME RY.pdf>

Quispe, J., Méndez, J., & Quispe, J. (2017). Factores que influyen en el estrés laboral en las empresas de servicio. *Revista de Negocios & PyMes*, 17-26. Obtenido de https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Negocios_y_PyMES/vol3num9/Revista_de_Negocios_&_PYMES_V3_N9_2.pdf

Ríos, J. P. (2013). “Estudio del funcionamiento de las familias con un miembro con discapacidad intelectual, matriculados en el Instituto Médico Pedagógico de Audición y Lenguaje (IMPAL), ubicado en el cantón Duran (tesis de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10074/1/TESIS%20DE%20GRADO%20PATRICIA%20ORTIZ.pdf>

Rupay, S. (2018). Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú (tesis de licenciatura) Universidad Ricardo Palma, Lima. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1919>

Saborio, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Scielo*. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Sagbaicela, J. (2018). La disfuncionalidad familiar y su incidencia en los problemas de aprendizaje de los niños de tercer año de educación general básica elemental. *Revista espirales*. Obtenido de <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/341/305>

Salvador, M. (1986). *Familias y terapia familiar*. México. Obtenido de <https://www.cphbidean.net/wp-content/uploads/2017/11/Salvador-Minuchin-Familias-y-terapia-familiar.pdf>

Santos, G., Pizzo, M. E., Saragossi, C., Clerici, G., & Krauth, K. E. (2009). La relación adulto-niño y las dinámicas familiares en una investigación sobre la

- recepción y apropiación de mensajes más mediados. *Redalyc.org*, 17, 2-25.
Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26811984001>
- Selye, H. (1973). *The Evolution of the Stress Concept*. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/27844072>
- Stavroula , L., & Griffiths, A. (s.f.). *Organizacion Mundial de la salud*. Obtenido deOrganizacion Mundial de la salud:
https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Stora, J. B. (1991). *El Estrés*. Obtenido de <http://books.google.hn/books?op=lookup&id=pF9L7HajHxkC&continue=http://books.google.hn/books%3Fid%3DpF9L7HajHxkC%26pg%3DPA27%26dq%3Destres%2Ben%2Buniversitarios%26hl%3Des%26sa%3DX%26ei%3DpV4mU62NctDpkQeSyoCgCQ&hl=es>
- Tapullima, G. P. (2019). Funcionalidad familiar y calidad de vida en madres de niños con anemia que acuden a un centro de salud del primer nivel de atención Lima-2018. (tesis de licenciatura). Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2870/TESIS%20Peña%20Gladys%20-%20Tapullima%20María.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Telesur. (15 de mayo de 2017). *telesur.tv.net*. Obtenido de [telesur.tv.net](https://www.telesurtv.net/news/La-familia-se-transforma-en-America-Latina--20160514-0034.htm):
<https://www.telesurtv.net/news/La-familia-se-transforma-en-America-Latina--20160514-0034.htm>
- Velásquez Cedeño, J. C., & Cao, E. R. (2019). Influencia del estrés laboral en él, ambiente familiar del personal de enfermería. *Mikarimin Revista Científica Multidisciplinaria*, 115-128. Obtenido de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1716/948>
- Viteri Chiriboga, E. A., Velis Aguirre, L. M., Bajaña Murillo, V. G., & Aroni Caicedo, E. V. (2018). Funcionalidad familiar. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*. Obtenido de <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view>

Base de datos UTA

Repositorio institucional

- Acosta, M. (2014). *“el estrés laboral y su influencia en las relaciones familiares de los empleados de la unidad educativa a distancia de tungurahua extensión ambato en el período abril – noviembre del 2012”* (tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7655/1/MARITZA%20GABRIELA%20ACOSTA%20ACOSTA.pdf>
- Altamirano, V. (2020). *Funcionalidad familiar y calidad de vida en adultos mayores* (tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31554>
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31554/1/Altamirano%20Nu%c3%b1ez%2c%20Vanessa%20Alexandra.pdf>
- Alvarado, A. (2021). *El funcionamiento familiar y su influencia en el desarrollo del estrés académico en estudiantes de bachillerato* (tesis de licenciatura), Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32521/1/ALVARADO%20GARZ%c3%93N%20ANA%20LUCIA.pdf>
- Escobar, F. (2019). *La funcionalidad familiar y su relación con la intencionalidad suicida* (tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30094>
- Mancheno, L. (2018). *Funcionalidad familiar y la práctica de cutting en los adolescentes de la Unidad Educativa Mario Cobo Barona* (tesis de licenciatura (Universidad Técnica de Ambato, Ambato). Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27496/2/TESIS%20LILIANA%20MANCHENO.pdf>
- Olivo Galarza, T. A. (2017). *El estrés laboral y su relación con el bienestar psicológico* (tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25910>

Medica Arias, E. S. (2017). Las relaciones familiares y el desempeño laboral en los trabajadores de la Bodega zona 1 de Megaprofer S.A. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24700>

Paredes, C. (2016). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño dl personal de la empresa ALMOGAS.CIA LTDA* (tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24111>

Pulluquitín, S. (2019). *Éstres laboral y calidad de vida en guardías de seguridad con turnos rotativos* (tesis de licenciatura) Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29580/2/TESIS%20FINA L%20-%20Sofia%20Pulluquit%c3%adn.pdf>

Sarabia, F. (2017). Funcionalidad familiar y su relación con la hostilidad en adolescentes. (tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24809/2/Funcionalidad%20familiar%20y%20su%20relación%20con%20la%20hostilidad%20en%20ad olescentes.pdf>

Vasco, 2014. *El estrés laboral de los cuidadores y el maltrato que sufren los adultos mayores del centro Geriátrico "Hospital Provincial de Ambato en la provincia de Tungurahua A DE TUNGURAHUA*. (tesis de licenciatura) Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

Yáñez Trávez , E. L. (2018). Funcionamiento familiar y su relacion con la autoestima en adolescentes (tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27584/2/TESIS%201.p df>

E-LIBRO

Batista Juarez, C. (2019). *Todo lo que querias saber del estres de la A a la Z*. Mexico: El Manual Moderno. Obtenido de

<https://elibro.net/es/ereader/uta/131265>

Redolar. (2011). *El cerebro estresado*. Barcelona: UOC. Obtenido de

<https://elibro.net/es/ereader/uta/33427>

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

Universidad de Zaragoza. Obtenido de

<https://elibro.net/es/ereader/uta/113362>

DIALNET: Bianca, S., & Rodríguez, M. (2016). Funcionalidad de la familia y su incidencia en el rendimiento académico en adolescentes. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6568049>

REDALYC: Cabrera, L. (2014). Síndrome de Boreout: Diseño, confiabilidad y validación preliminar de un instrumento para su medición. *Redalyc.org*, 260. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3438/343838645006.pdf>

REDALYC: Díaz Dávila, F., Guevara Villegas, S. E., & Vidaurre García, W. E. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidario, Chiclayo. *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/521758809014.pdf>

REDALYC: Díaz Dávila, F., Guevara Villegas, S. E., & Vidaurre García, W. E. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidario, Chiclayo. *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/521758809014.pdf>

REDALYC: Gallego, A. (2012). Conceptos de familia, dinámica familiar y sus características. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194224362017>

REDALYC: Giraldo, Y., López, B., Arango, L., Góez, F., & Silva, E. (2011). Estrés laboral en auxiliares de enfermería, Medellín - Colombia, 2011. *Redalyc.org*, 23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3438/343833959004.pdf>

REDALYC: Gutiérrez, R., & Díaz, K. (2016). El concepto de familia en México: una revisión desde la mirada antropológica y demográfica. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/104/10448076002/10448076002.pdf>

REDALYC: Jacometo Durante, M. C. (2017). Relaciones familiares versus aprendizaje: un análisis con niños de 5 a 6 años. *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4677/467751868005/index.html>

- REDALYC:** López, M., & Barrera, I. (2011). Funcionamiento familiar, creencias e inteligencia emocional en pacientes con trastorno obsesivo compulsivo y sus familiares. Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/582/58220799004.pdf>.
- REDALYC:** Pérez, A. (2011). El educador y la familia disfuncional. Redalyc.org, 630. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35622379009.pdf>
- REDALYC:** Rhnima, R., & Patrick, J. (2016). el conflicto trabajo-familia como factor de riesgo y el apoyo social del supervisor como factor protector del agotamiento profesional. Redalyc.org, 206. Obtenido de [redalyc.org/articulo.oa?id=10448076005](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10448076005)
- SCIELO:** Espinoza Ortís , A. A., Pernas Álvares, I. A., & Gonzáles Maldonado, R. D. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. SCielo, 705. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n3/1727-8120-hmc-18-03>
- SCIELO:** Mejía, C. (2019). Factores asociados al estres laboral en trabajadores de seis paises de Latinoamérica. Scielo, 204-211. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- SCIELO:** Olivo, E., & Villa, J. (2013). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia. Scielo, 12. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/jusju/v10n1/v10n1a02.pdf>
- SCIELO:** Rhnima, R., & Patrick, J. (2016). el conflicto trabajo-familia como factor de riesgo y el apoyo social del supervisor como factor protector del agotamiento profesional. Redalyc.org, 206. Obtenido de [redalyc.org/articulo.oa?id=10448076005](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10448076005)
- SCIELO:** Vargas, H. (2014). Tipo de familia ansiedad y depresión. Scielo. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2014000200001

ANEXOS

CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 10/mayo/2021

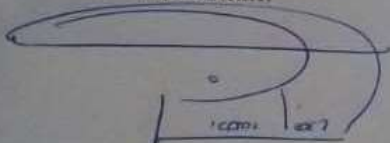
Doctora
Sandra Villacis
Presidenta de la Unidad de Titulación
Carrera de Psicología Clínica
Facultad de Ciencias de la Salud
Presente

Ing. Ricardo López en mi calidad de Gerente de la Empresa EMAPA- A, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación bajo el Tema: "Estrés laboral y su influencia en las relaciones familiares" en los funcionarios de la empresa EMAPA-A", propuesto por la estudiante Alexandra Abigail Cárdenas Oviedo, portadora de la Cédula de Ciudadanía 1850235340, estudiante de la Carrera de Psicología Clínica Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Ricardo López
1802193381
2405950
0982859971
ricardo_05ing@hotmail.com



FICHA DE DATOS

EDAD

PUESTO

ESTADO CIVIL

NUMERO DE HIJOS

Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS

En estas páginas proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
Estilos de dirección y liderazgo.
Gestión de recursos humanos.
Nuevas tecnologías.
Estructura organizacional.
Clima organizacional.

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.

si la condición NUNCA es fuente de estrés.
si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
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.							

	Núm.	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11,	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14,	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13,	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19,	3-21

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Evaluación del funcionamiento familiar según instrumento FF-SIL.

Prueba de percepción del funcionamiento familiar (FF-SIL): a continuación, se presenta un grupo de situaciones que pueden ocurrir o no en su familia. Usted debe clasificar y marcar con una X su respuesta según la frecuencia en que la situación se presente.

La escala tiene diferentes valores de acuerdo con el criterio seleccionado, según se observa en el siguiente cuadro:

	Casi nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Casi siempre
1. Se toman decisiones para cosas importantes de la familia.					
2. En mi casa predomina la armonía					
3. En mi casa cada uno cumple con sus responsabilidades					
4. Las manifestaciones de cariño forman parte de nuestra vida cotidiana					
5. Nos expresamos sin insinuaciones, de forma clara y directa					
6. Podemos aceptar los defectos de los demás y sobrellevarlos					
7. Tomamos en consideración las experiencias de otras familias ante situaciones difíciles					
8. Cuando alguno de la familia tiene un problema, los demás lo ayudan					
9. Se distribuyen las tareas de forma que nadie esté sobrecargado					
10. Las costumbres familiares pueden modificarse ante determinadas situaciones					
11. Podemos conversar diversos temas sin temor					
12. Ante una situación familiar difícil, somos capaces de buscar ayuda en otras personas					
13. Los intereses y necesidades de cada cual son respetados por el núcleo familiar					
14. Nos demostramos el cariño que nos tenemos					

La puntuación final de la prueba se obtiene de la suma de los puntos por ítems, lo que permite llegar al diagnóstico de funcionamiento familiar; este se muestra en el siguiente cuadro:

Casi siempre	5
Muchas veces	4
A veces	3
Pocas veces	2
Casi nunca	1

Diagnostico del funcionamiento familiar segun puntuacion total de la prueba

FF-

Funcional	De 70 a 57
Moderadamente funcional	De 56 a 43
Disfuncional	puntos
Severamente disfuncional	De 27 a 14