



**Artículo de investigación**

DOI: <https://doi.org/10.56124/tj.v7i15ep.021>

**ESTRÉS LABORAL Y COMUNICACIÓN FAMILIAR EN LOS  
SERVIDORES POLICIALES DEL DISTRITO MILAGRO DE POLICÍA  
NACIONAL  
WORK STRESS AND FAMILY COMMUNICATION IN THE POLICE  
OFFICERS OF THE MILAGRO DISTRICT OF THE NATIONAL  
POLICE**

Karla Angelica, Medina Alvarado<sup>1</sup>

Orcid <https://orcid.org/0009-0000-0217-6016>

Afiliación (UNL, Unidad de Educación a Distancia, Loja, Ecuador)

Correo: [karla.medina@unl.edu.ec](mailto:karla.medina@unl.edu.ec)

Richard Eduardo, Ruiz Ordoñez<sup>2</sup>

Orcid <https://orcid.org/0000-0003-3807-9028>

Afiliación (UNL, Unidad de Educación a Distancia, Loja, Ecuador)

Correo: [Richard.ruiz@unl.edu.ec](mailto:Richard.ruiz@unl.edu.ec)

**Resumen**

El estrés laboral es considerado por la OMS como una epidemia global, que afecta a ciento de trabajadores, los servidores policiales al mantener el orden público y la seguridad se pueden ver afectados. En este contexto, el propósito de esta investigación es conocer si existe influencia del estrés laboral en la comunicación familiar, se utilizó la totalidad de la población, 180 servidores policiales del Distrito Milagro. Para realizar el estudio se situó en un paradigma positivista, con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo correlacional y naturaleza transversal. Para la recolección de datos se utilizó dos escalas; La Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y La Escala de Comunicación Familiar de Olson & Barnes. Los resultados más destacados, los servidores policiales del Distrito Milagro presentan un bajo nivel de estrés laboral (<90,2), según el autor Ivancevich y Matteson, quiere decir que existe un equilibrio dentro de las 7 categorías del estrés laboral, por otra parte, la variable comunicación familiar refleja que de toda la población investigada solo 80 servidores policiales tiene una comunicación mala, equivale a un 44,4%. De igual manera



mediante la prueba de Pearson, se obtuvo un nivel de significancia asintótica adecuado por bajo la significación bilateral de 0.128, que es superior al 0.05 requerido para validar la correlación entre ambas variables. Por consiguiente, no existe influencia entre la variable estrés laboral y comunicación familiar.

**Palabras clave:** estrés laboral, comunicación familiar, servidores policiales.

### **Abstract**

*Workplace stress is considered by the WHO as a global epidemic, which affects hundreds of workers; police officers can be affected by maintaining public order and security. In this context, the purpose of this research is to know if there is an influence of work stress on family communication, the entire population was used, 180 police officers from the Milagro District. To carry out the study, a post-positivist paradigm was used, with a non-experimental design with a quantitative approach, with a correlational descriptive research level and transversal nature. Two scales were used to collect data; The ILO-WHO Work Stress Scale and the Olson & Barnes Family Communication Scale. The most notable results, the police officers of the Milagro District present a low level of work stress (<90.2), according to the author Ivancevich and Matteson, which means that there is a balance within the 7 categories of work stress, on the other hand, the family communication variable reflects that of the entire population investigated, only 80 police officers have poor communication, equivalent to 44.4%. Likewise, using the Pearson test, an adequate asymptotic significance level was obtained below the bilateral significance of 0.128, which is higher than the 0.05 required to validate the correlation between both variables. Consequently, there is no influence between the variable work stress and family communication.*

**Keywords:** work stress, family communication, police officers.

### **Introducción**

El estrés laboral es considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) una epidemia global. Tal como lo manifiesta Reinoso (2023): "Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al cien por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad, del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales, familiares, y riesgos de accidentes" (p. 111).

Cabe mencionar, que los servidores policiales del Ecuador desempeñan un papel fundamental en la garantía de la seguridad y la justicia en el país. Su labor abarca diversas tareas y responsabilidades que contribuyen a mantener el orden y proteger a la ciudadanía. Por consiguiente, la Subzona Guayas en los últimos años es una zona laboral, que tiene unas elevadas tasas de homicidio, delincuencia y muertes violentas, donde el Policía, ante este panorama tiene una exposición a situaciones complejas, por el uso progresivo de la fuerza en varios procedimientos complicados e inclusive la salud mental de los servidores policiales



podrían estar afectadas, por posibles amenazas como por ataque a su integridad física, por los delincuentes de esta zona.

Es por ello, que el motivo del trabajo investigativo, fue conocer en qué punto afecta el estrés laboral en la comunicación familiar de los servidores policiales. Es así que, Lapo (2015), define la comunicación familiar. "cómo el proceso simbólico, transaccional de generar al interior de cada sistema familiar significativo a cosas, eventos y situaciones del diario vivir" (p. 8). En tal concepción, la comunicación familiar implica un factor esencial que incide en las relaciones de todos los miembros de la misma.

Por lo tanto, esta investigación contó con información sobre el estrés laboral con datos estadísticos, para corroborar cómo este fenómeno afecta en la comunicación familiar de los servidores policiales del Distrito Milagro, es importante mencionar que anteriormente no se habían realizado estudios en relación a este tema y lograr de esta manera una oportuna intervención sobre el problema del estrés laboral con un enfoque de sensibilización y prevención de posibles consecuencias negativas en los servidores policiales a largo plazo, como en su núcleo familiar.

El presente artículo tuvo como objetivo general analizar la influencia del estrés laboral en la comunicación familiar de los servidores policiales del Distrito Milagro de la Subzona Guayas en el primer semestre del 2024. Además, los objetivos específicos fueron fundamentar teórica y metodológicamente la incidencia del estrés laboral y la comunicación familiar de los servidores policiales; determinar la incidencia del estrés laboral en la comunicación familiar de los servidores policiales y diseñar una propuesta de intervención social encaminada a la sensibilización del estrés laboral, y a la comunicación dentro de la familia como mecanismo de prevención en los servidores policiales.

En conclusión, la investigación enfatiza la importancia de implementar estrategias integrales para mitigar el estrés laboral y mejorar la comunicación familiar en los servidores policiales, promoviendo un entorno de trabajo más saludable y equilibrado, y fortaleciendo el bienestar general del personal policial y su familia.



## Metodología

La presente investigación denominada estrés laboral y comunicación familiar en los servidores policiales, se desarrolló en el área de estudio del Distrito Milagro del Comando de la Subzona Guayas de la Policía Nacional, la cual se encuentra ubicada en el circuito universitario, específicamente en las calles Av. 17 de Diciembre entre Av. Cristóbal Colón y E27. S.

Además, la infraestructura del Comando es prestada dentro de las instalaciones del Centro de Atención Ciudadana. Al mando del Señor Coronel Julio Vinicio Pilpe. Jefe de la Subzona Guayas, este comando cuenta con 12 distritos, dentro de los cuales se encuentra el

Distrito Milagro, el cual está al mando del señor Coronel Jimmy Patricio Viteri, del cual fue seleccionado para la presente investigación.

Tiene como misión servir a la ciudadanía Milagreña y proteger, como visión ser una de las mejores subzonas en brindar seguridad a la ciudadanía

Por consiguiente, la investigación se ejecutó dentro del marco del paradigma post-positivista, para abordar la complejidad del fenómeno, se empleó un enfoque mixto de investigación que combina métodos cualitativos y cuantitativos, permitiendo obtener una comprensión holística y completa de la situación. El objetivo principal fue determinar si el estrés laboral influye en la comunicación familiar de los servidores policiales del Distrito Milagro. Por lo cual, se analizó las distintas fundamentaciones teóricas de distintos autores sobre el problema de estudio en relación a la realidad a investigar, para generar un conocimiento que aporte a la investigación.

El tipo de investigación fue netamente descriptivo, porque permitió caracterizar la problemática vigente y describir de manera teórica las características de cada variable e indicadores del objeto de investigación, con el fin de obtener un estudio de la realidad de los servidores policiales en relación al estrés laboral del Distrito Milagro y a su vez como influye en la comunicación familiar. Por lo tanto, se utilizó dos instrumentos validados, "La Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS de los creadores Ivancevich y Matteson (1989) y "La Escala de comunicación Familiar" (Olson & Barnes, 2010) y en consecuencia sugerir una propuesta de intervención social. La investigación es no experimental, los datos se recogieron directamente con los servidores policiales, cerciorándose de la verdad de las condiciones, gracias a los datos obtenidos se realizó el análisis, este tipo de investigación no se pretendió modificar la realidad actual de las variables, solo se buscó analizar la influencia del estrés laboral en la comunicación familiar, desde una realidad contextual particular. Además, se empleará un enfoque mixto de



investigación que combina métodos cualitativos y cuantitativos, permitiendo obtener una comprensión holística y completa de la situación.

La población fue constituida por 180 servidores policiales del Distrito Milagro del Comando de la Subzona Guayas de la Policía Nacional.

### Resultados

El estudio se basó en la aplicación de la escala de la OIT-OMS para medir el estrés laboral, que incluye 7 categorías distintas.

Los resultados obtenidos, fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS.

Niveles de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	163	90,6%
Nivel intermedio	9	5,0%
Estrés	6	3,3%
Alto nivel de estrés laboral	2	1,1%
<b>Total</b>	180	100,0

Indican que la mayoría de los servidores policiales se encuentran en el rango de bajo estrés laboral.

La utilización de las 7 categorías de la escala permitió una evaluación detallada de los diversos factores que contribuyen al estrés laboral. La condensación de estas categorías en el análisis mediante el programa SPSS proporciona una visión clara y consolidada del estado general del estrés laboral. Esto puede ayudar a identificar áreas específicas que contribuyen al estrés y a implementar intervenciones adecuadas.

### 3.1. Tabla 1. Frecuencia de la variable estrés laboral

Fuente: Programa estadístico SPSS. Resultado de la aplicación escala de estrés laboral OIT-OMS.

Los resultados descriptivos de la variable estrés laboral en los servidores policiales del Distrito Milagro 2024, de donde, se obtuvo, que el 90,6% del total de los servidores policiales reportan bajos niveles de estrés laboral, lo que indica que la mayoría del personal se encuentra en un estado general de bienestar laboral, lo que podría estar asociado con un ambiente de trabajo positivo, buenas prácticas de gestión, o soporte adecuado.

La presencia de estrés alto de solo 1, 1% de servidores policiales con niveles altos de estrés es notable baja su incidencia. Esto podría indicar que los factores de riesgo de estrés están bien gestionados en el Distrito de Milagro, aunque la pequeña proporción de individuos con estrés alto sugiere que hay áreas específicas que necesitan atención para evitar la acumulación de estrés en el futuro. El bajo nivel de estrés laboral predominante entre los servidores policiales



del Distrito Milagro es un indicador positivo de la salud mental y el bienestar en el lugar de trabajo. No obstante, es importante continuar monitoreando y evaluando las fuentes de estrés y aplicar estrategias preventivas para mantener y mejorar este estado. La pequeña proporción de servidores con altos niveles de estrés también debe ser atendida para evitar posibles efectos negativos en el futuro.

**3.2. Tabla 2.** Frecuencia de la variable Comunicación Familiar

Tipos de comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación mala	80	44,4%
Comunicación regular	73	40,6%
Comunicación buena	27	15,0%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Programa estadístico SPSS. Resultado de la escala de comunicación familiar Olson y Barnes.

En la tabla 2, Indica los resultados de la escala de comunicación familiar de Barnes & Olson aplicada al Distrito Milagro. Se refleja la frecuencia de comunicación que existe dentro del hogar de los servidores policiales del Distrito Milagro, reflejo un 44,4%, de los servidores policiales reportan tener una comunicación mala dentro de su hogar. Esta cifra señala que casi la mitad de los servidores policiales experimentan problemas significativos en la comunicación familiar. Esta situación puede tener implicaciones importantes en su bienestar general y en su capacidad para manejar el estrés laboral, ya que la falta de comunicación efectiva en el hogar puede contribuir a un mayor estrés y a problemas emocionales. Mientras que solo el 15,0%, del personal reporta tener una buena comunicación en el hogar. Este porcentaje relativamente bajo sugiere que una minoría de los servidores experimenta una comunicación familiar positiva y afectiva. La comunicación buena en el hogar es un factor importante para el apoyo emocional y puede ser crucial para el manejo del estrés laboral y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

**3.3. Tabla 3.** Correlación de variable según Pearson

		Estrés laboral	Comunicación familiar
<b>Estrés laboral</b>	Correlación de Pearson	1	-,114
	Sig. (bilateral)		,128
	n	180	180
<b>Comunicación familiar</b>	Correlación de Pearson	-,114	1
	Sig. (bilateral)	,128	
	n	180	180

Nota: Programa estadístico SPSS. Escala de estrés laboral OIT-OMS. Escala de comunicación familiar Olson y Barnes.



En este caso se observa que el Coeficiente de correlación "r" de Pearson es de -0.114, es decir, existe una correlación negativa o a la inversa, sugiere una relación negativa entre el estrés laboral y la comunicación familiar. Sin embargo, la magnitud de esta correlación es muy baja, indicando que la relación entre dos variables es débil. En otras palabras, una correlación negativa tan baja implica que, en general, no hay una relación consistente entre las variaciones en la comunicación familiar y el nivel de estrés laboral.

Sin embargo, el valor de la significación bilateral de 0.128, es superior al 0.05. Esto significa que el resultado no es estadísticamente significativo. En términos prácticos, esto indica que no hay evidencia suficiente para afirmar que existe una relación real entre las dos variables en la población estudiada. Dado que el coeficiente de correlación es bajo y el valor de significación es superior al umbral de 0.05, se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre la variable estrés laboral y la variable comunicación familiar en el contexto del análisis realizado. Esto sugiere que, basado en los datos y el análisis realizado, la comunicación familiar no tiene un impacto detectado sobre el nivel de estrés laboral o viceversa.

### **Discusión y conclusiones**

La presente investigación tiene como finalidad determinar e identificar la incidencia que existe entre el estrés laboral y la comunicación familiar en los servidores policiales del Distrito Milagro, con una muestra de 180 servidores policiales, para lo cual se utilizó dos escalas, para evaluar el estrés laboral se aplicó la escala de estrés laboral de la OIT-OMS y para la variable de la comunicación familiar se implementó la escala de comunicación familiar de Olson y Barnes, las mismas que contienen validación y adecuadas propiedades psicométricas, que facilita el análisis.

Consecuentemente, para el análisis del estrés laboral en los servidores policiales del Distrito Milagro, se evaluó las siete dimensiones que enmarca la escala de estrés laboral y poder describir las distintas categorías e identificar en cual existe algún síntoma de estrés, según los datos arrojados por el programa SPSS, concluyeron que las 7 principales categorías están en un bajo nivel de estrés laboral (<90,2), esto según el autor Ivancevich y Matteson, quiere decir que existe un equilibrio dentro las 7 categorías de análisis posiblemente por distintas causas de las cuales Iniesta (2016) expone, entre las más comunes: causas vinculadas a las funciones específicas del trabajador, a la organización del trabajo, a las relaciones laborales, al entorno físico y a la tecnología, socioeconómicas, la vida personal y laboral. En tal virtud, es menester realizar las intervenciones y estrategias de acción preventiva.



Además, en cuanto a la evaluación aplicada de la relación mediante la prueba de Pearson según Hernández, Fernández y Baptista (2016), se obtuvo un nivel de significancia asintótica adecuado por debajo la significación bilateral de 0.128, que es superior al 0.05 requerido para validar la correlación entre ambas variables de análisis. Por lo tanto, no existe relación entre la variable estrés laboral y la variable comunicación familiar, por lo que no se acepta de que existe incidencia entre las variables de estudio en los servidores policiales del Distrito Milagro. Asimismo, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Ramírez (2023), en el cual identifico que no existe relación entre la comunicación familiar y el estrés laboral en el personal de Salud del Centro Clínico-Ayacucho, 2021, entre una de sus conclusiones se evidencio que no repercute en el entorno familiar, porque los distintos ámbitos se trabajan por separado.

De igual modo, en otra investigación realizada por Cárdenas (2021), se puede observar que las variables de estrés laboral y funcionalidad familiar no tienen correlación, ya que, lo que indica que dicha empresa no tiene un índice significativo de estrés laboral, a más de eso los funcionarios gozan de una buena funcionalidad familiar. No obstante, en otra investigación, similar sobre estrés laboral y funcionamiento familiar en docentes de Lima norte, Arana & Lara (2021), se puede afirmar que la variable estrés repercute en la variable funcionamiento familiar de los docentes de Lima norte, este estudio si arroja resultados contundentes porque perjudica el estrés laboral en el nivel físico y psicológico que tiene un efecto negativo en la dinámica familiar.

Por otra parte, dentro del análisis de la variable de comunicación familiar refleja de toda la población investigada solo 80 servidores policiales tienen una comunicación mala, equivale a un 44,4%, mientras que 27 servidores policiales, que corresponde a un 15,0% tienen una buena comunicación según el análisis de baremos de la escala de Barnes y Olson aplicada al personal del Distrito Milagro. Ante lo cual, es relevante conocer que "la comunicación familiar es un proceso simbólico, transaccional de generar al interior de cada sistema familiar significado a cosas, eventos y situaciones del diario vivir" (Lapo, 2015, p. 8). Por tal razón, es importante implementar mecanismos de acción para mejorar la comunicación familiar porque esta variable tiene un resultado alarmante, que se debe tomar las acciones necesarias.

La falta de una relación significativa entre el estrés laboral y la comunicación familiar, como señala los resultados con anterioridad, este hallazgo es interesante y destaca la complejidad entre las dos variables. Pero es importante implementar mecanismos para comunicación familiar en vista que se observó un resultado preocupante. Se trabajaría con





estrategias preventivas y bien fundamentadas. También sería beneficioso realizar estudios en diferentes contextos o con otros Distritos de la Subzona Guayas para obtener una visión más amplia y generalizable.

En definitiva, la investigación concluye que:

- Se fundamentó teóricamente las variables de estudio (estrés laboral y comunicación familiar) con postulados de diferentes autores. A pesar que el análisis estadístico no ha mostrado una correlación significativa entre estas variables en el contexto del Distrito Milagro, la literatura existente y los postulados de autores reconocidos sugieren que tanto el manejo del estrés como una comunicación familiar afectiva son cruciales para la salud mental y el rendimiento laboral.
- De la investigación realizada se puede determinar que no existe incidencia significativa de ambas variables. Los datos recopilados y analizados presentaron bajo nivel bajo de estrés laboral en el entorno laboral del Distrito Milagro esto no impacta en la comunicación dentro del núcleo familiar de los servidores policiales. Es importante considerar que estos resultados no descartan la posibilidad de que en diferentes contextos o en patrones más amplios resulte. Por lo tanto, futuras investigaciones podrían explorar más a fondo los factores que influyen en esta relación, así como realizar estudios longitudinales para observar cómo varía la incidencia a lo largo del tiempo y bajo diferentes circunstancias.
- A pesar, que el análisis reveló una falta de relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la comunicación familiar en los servidores policiales del Distrito Milagro, es necesario implementar una propuesta de intervención social encaminada a la sensibilización del estrés laboral, y a la comunicación familiar elementos claves para la salud mental y el desempeño laboral dentro de la familia como mecanismo de prevención en los servidores policiales del Distrito Milagro de la Subzona Guayas.



## Referencias

- Arana & Lara (2021). *Estrés laboral y su funcionamiento familiar en docentes de Lima Norte*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86868/Arana\\_NKR-Lara\\_EGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86868/Arana_NKR-Lara_EGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cárdenas, A. (2021). *Estrés laboral y su influencia en las relaciones familiares en los funcionarios de la empresa Emapa-a*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33951/1/C%C3%A1rdenas%20Oviedo%20Alexandra%20Abigail%20%20SELLO.pdf>
- Hernández, S., Fernández, C., Baptista, L. (2016). *Metodología de la investigación (6° ed.)*. México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Inesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde la medicina del trabajo*. Sans Growing Brands. [GuiaManejoEstres.pdf](http://GuiaManejoEstres.pdf) (aeemt.com)
- Ivancevich & Matteson (1989). *Escala de Estrés Laboral OIT-OMS*. Estrés y trabajo: Una perspectiva general. Editorial Trillas.
- Lapo, R. J. (2015). *Los estilos de comunicación familiar y las actitudes violentas*. Tesis. Loja, Ecuador.
- Ramírez, G. (2023). *Comunicación familiar y estrés laboral en personal de salud de un Centro Clínico-Ayacucho-2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31945/COMUNICACION\\_ESTRES\\_RAMIREZ\\_VILLAGARAY\\_GLADYS\\_VILMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31945/COMUNICACION_ESTRES_RAMIREZ_VILLAGARAY_GLADYS_VILMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reinoso, N. (2023). *Estrés laboral y desempeño en el personal del Hospital San Francisco, Latacunga*. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 111.
- Olson, D. & Barnes, H. (2010). *Family Communication Scale*. Minneapolis, MN: Life Innovations, Inc.