



**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR  
HUMANO**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA:**

---

**ESTRÉS Y EMPATÍA EN TRABAJADORES DE EMPRESAS DE LA  
CIUDAD DE CAYAMBE.**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Psicología

Autor(a)

Cevallos Espinosa Aaron Andre

Tutor(a)

Psic. Org. Guerra Guerra Mónica Paulina

QUITO – ECUADOR 2024

## **AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Cevallos Espinosa Aaron Andre, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Estrés y Empatía en trabajadores de empresas la ciudad de Cayambe”, como requisito para optar al grado de Licenciado en Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 30 días del mes de Julio de 2024, firmo conforme:

Autor: Cevallos Espinosa Aaron Andre

Firma: 

Número de Cédula: 1728139963  
Dirección: Pichincha, Cayambe, Juan Montalvo  
Correo Electrónico: andrecevallos64@gmail.com  
Teléfono: 0993174886

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTRÉS Y EMPATÍA EN TRABAJADORES DE EMPRESAS LA CIUDAD DE CAYAMBE” presentado por Cevallos Espinosa Aaron Andre para optar por el Título de Licenciado en Psicología.

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 27 de Julio de 2024

Psic. Org. Guerra Guerra Monica Paulina, Msc.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 27 de Julio de 2024



.....  
Cevallos Espinosa Aaron  
Andre  
1728139963

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: ESTRÉS Y EMPATÍA EN TRABAJADORES DE EMPRESAS LA CIUDAD DE CAYAMBE, previo a la obtención del Título de Licenciado en Psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 27 de Julio de 2023

.....  
Lcda. Perez Perez  
Paulina, Msc.  
LECTORA

.....  
Psic. Ind. Valencia González  
Edwin, Msc.  
LECTOR

## **DEDICATORIA**

Este trabajo esta dedicado a mi hermano Ariel con todo mi amor y gratitud. Nuestra inquebrantable conexión ha sido una fuente de fortaleza y motivación para mí a lo largo de este camino. A pesar de los desacuerdos, no sabes cuánto te valoro y cuánto significas para mí. Si yo he logrado alcanzar esta meta, es en gran parte gracias a tu constante ánimo y compañerismo. Quiero que siempre recuerdes que, a pesar de todas las dificultades que podamos enfrentar, tú también puedes lograr todo lo que te propongas. Si yo he podido, tú también puedes.

Estaré a tu lado en cada paso, apoyándote y celebrando contigo cada uno de tus logros. No solo en este momento, sino en muchos otros que hemos planeado y que estoy seguro alcanzaremos juntos. Juntos podemos superar cualquier obstáculo y alcanzar cualquier meta.

Gracias por ser mi inspiración y mi apoyo. Este logro es tanto tuyo como mío.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi mas profundo agradecimiento a quienes estuvieron durante todo este largo viaje academico, he tenido el privilegio de contar con el apoyo incondicional de mi familia, gracias por su amor, paciencia y aliento.

A mi mamá, su capacidad para nunca rendirse, el constante apoyo y lo mucho que me ha cuidado, han sido fundamentales para mi. Su amor incondicional junto con el ejemplo de perseverancia me ha enseñado que no hay obstáculo insuperable. Gracias por ser mi refugio y mi fuente de energia.

A mi papá, sus enseñanzas en el ámbito laboral y en la vida han sido incalculables, me ha mostrado la importancia de valorar el tiempo, el esfuerzo y la dedicacion. Gracias por inculcarme principios que me han ayudado a crecer y alcanzar mis metas y lo mas importante, por el cariño y amor de padre.

A pesar de las dificultades que enfrentamos, nunca se rindieron. Su ejemplo de fortaleza y determinación me siguen inspirando a seguir adelante. LOS AMO PROFUNDAMENTE.

## INDICE DE CONTENIDOS

<i>PORTADA</i> .....	<i>I</i>
<i>AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL</i> .....	<i>II</i>
<i>APROBACIÓN DEL TUTOR</i> .....	<i>III</i>
<i>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</i> .....	<i>IV</i>
<i>APROBACIÓN TRIBUNAL</i> .....	<i>V</i>
<i>DEDICATORIA</i> .....	<i>VI</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i> .....	<i>VII</i>
<i>INDICE DE CONTENIDOS</i> .....	<i>VIII</i>
<i>RESUMEN EJECUTIVO</i> .....	<i>X</i>
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>XI</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	<i>14</i>
Estrés .....	<i>14</i>
Empatía .....	<i>16</i>
Justificación .....	<i>18</i>
Objetivo General .....	<i>19</i>
Objetivos Específicos .....	<i>19</i>
<i>MARCO METODOLÓGICO</i> .....	<i>19</i>
Paradigma positivista: .....	<i>19</i>
Tipo de enfoque .....	<i>19</i>
Alcance de la investigación.....	<i>19</i>
Diseño de la investigación .....	<i>19</i>
Muestreo .....	<i>20</i>
Características de la muestra: .....	<i>20</i>
Criterios de Inclusión y exclusión.....	<i>20</i>
Principios éticos.....	<i>20</i>
Estrategias de selección de producción de datos.....	<i>21</i>
<i>RESULTADOS</i> .....	<i>22</i>
Resultados de los datos sociodemográficos .....	<i>22</i>
Relación entre estrés y empatía.....	<i>23</i>
Resultados de estrés .....	<i>24</i>
Resultados de empatía .....	<i>24</i>
Correlación entre estrés y datos sociodemográficos.....	<i>24</i>
<i>DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</i> .....	<i>25</i>
Discusión .....	<i>25</i>
Conclusiones .....	<i>27</i>
Limitaciones.....	<i>27</i>



<b>Recomendaciones .....</b>	<b>28</b>
<b><i>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i> .....</b>	<b>29</b>
<b><i>ANEXOS</i> .....</b>	<b>31</b>

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR**  
**HUMANO**  
**CARRERA DE PSICOLOGIA**

**TEMA: ESTRÉS Y EMPATÍA EN TRABAJADORES DE EMPRESAS  
LA CIUDAD DE CAYAMBE**

**AUTOR:** Cevallos Espinosa Aaron Andre

**TUTOR:** Psic. Org. Guerra Guerra Paulina, Msc.

**RESUMEN EJECUTIVO**

El estrés laboral es un problema significativo a nivel mundial, que afecta a la salud mental de las personas y a la productividad de todas las organizaciones, sin embargo, aunque se han creado programas para prevenirlo y tratarlo según estadísticas no se ha logrado disminuir. La empatía en el entorno laboral es muy importante y crucial. Es una habilidad que implica comprender, compartir pensamiento y emociones jugando un papel fundamental en las relaciones laborales creando un ambiente de trabajo positivo, colaborativo. Vargas, (2019) sostiene que la empatía se relaciona con diversos factores sociodemográficos, familiares y laborales entre los profesionales de la salud. Los individuos dedican una considerable cantidad de tiempo de su vida al trabajo, y aunque idealmente se esperaría que esta experiencia fuera plenamente satisfactoria, es posible que no sea así en todas las situaciones (García, 2019).

El objetivo de esta investigación es examinar la relación entre el estrés y la empatía en trabajadores de la ciudad de Cayambe. La investigación sigue un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transversal, involucrando una muestra de 106 participantes. Se emplearon dos instrumentos para medir el estrés y la empatía: la Escala de Estrés Percibido (PSS) y el Cuestionario de Empatía de Toronto (TEQ). Los resultados obtenidos indicaron que no hay una correlación estadísticamente significativa entre las variables de estrés y empatía.

**DESCRIPTORES:** estrés, empatía, empresas, trabajadores.

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO  
CARRERA DE PSICOLOGIA**

**THEME: STRESS AND EMPATHY IN WORKERS OF COMPANIES  
IN THE CITY OF CAYAMBE**

**AUTHOR:** Cevallos Espinosa Aaron Andre

**TUTOR:** Psic. Org. Guerra Guerra Paulina, Msc.

**ABSTRACT**

Work stress is a significant problem worldwide, affecting the mental health of people and the productivity of all organizations, however, although programs have been created to prevent and treat it, according to statistics, it has not been reduced. Empathy in the work environment is very important and crucial. It is a skill that involves understanding, sharing thoughts and emotions playing a fundamental role in labor relations creating a positive, collaborative work environment. Vargas, (2019) argues that empathy is related to various sociodemographic, family and work factors among health professionals. Individuals devote a considerable amount of time in their lives to work, and while ideally one would expect this experience to be fully satisfying, this may not be the case in all situations (Garcia, 2019).

The objective of this research is to examine the relationship between stress and empathy in workers in the city of Cayambe. The research follows a quantitative approach with a non-experimental and cross-sectional design, involving a sample of 106 participants. Two instruments were used to measure stress and empathy: the Perceived Stress Scale (PSS) and the Toronto Empathy Questionnaire (TEQ). The results obtained indicated that there is no statistically significant correlation between the stress and empathy variables.

**KEYWORDS:** Stress, empathy, Business, workers.

# ESTRÉS Y EMPATIA EN TRABAJADORES DE EMPRESAS LA CIUDAD DE CAYAMBE

*Stress and empathy in workers of companies in the city of Cayambe*

Autor: Aaron Andre Cevallos Espinosa  
[andrecevallos64@gmail.com](mailto:andrecevallos64@gmail.com)

Tutor: Paulina Guerra Guerra  
[paulinaguerra@uti.edu.ec](mailto:paulinaguerra@uti.edu.ec)

Lector: Paulina Pérez Pérez  
[paulinaperez@uti.edu.ec](mailto:paulinaperez@uti.edu.ec)

Lector: Edwin Valencia Gonzales  
[edwinvalencia@uti.edu.ec](mailto:edwinvalencia@uti.edu.ec)

Trabajo de Titulación para la  
obtención del título de  
Licenciado/a en Psicología de  
la Universidad Indoamérica.

Modalidad:  
Investigación Cuantitativa.

Quito, Ecuador.  
Octubre de  
2024.

## RESUMEN

El estrés laboral es un problema significativo a nivel mundial, que afecta a la salud mental de las personas y a la productividad de todas las organizaciones, sin embargo, aunque se han creado programas para prevenirlo y tratarlo según estadísticas no se ha logrado disminuir. La empatía en el entorno laboral es muy importante y crucial. Es una habilidad que implica comprender, compartir pensamiento y emociones jugando un papel fundamental en las relaciones laborales creando un ambiente de trabajo positivo, colaborativo. Vargas, (2019) sostiene que la empatía se relaciona con diversos factores sociodemográficos, familiares y laborales entre los profesionales de la salud. Los individuos dedican una considerable cantidad de tiempo de su vida al trabajo, y aunque idealmente se esperaría que esta experiencia fuera plenamente satisfactoria, es posible que no sea así en todas las situaciones (García, 2019).

El objetivo de esta investigación es examinar la relación entre el estrés y la empatía en trabajadores de la ciudad de Cayambe. La investigación sigue un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transversal,

## ABSTRACT

Work stress is a significant problem worldwide, affecting the mental health of people and the productivity of all organizations, however, although programs have been created to prevent and treat it, according to statistics, it has not been reduced. Empathy in the work environment is very important and crucial. It is a skill that involves understanding, sharing thoughts and emotions playing a fundamental role in labor relations creating a positive, collaborative work environment. Vargas, (2019) argues that empathy is related to various sociodemographic, family and work factors among health professionals. Individuals devote a considerable amount of time in their lives to work, and while ideally one would expect this experience to be fully satisfying, this may not be the case in all situations (Garcia, 2019).

The objective of this research is to examine the relationship between stress and empathy in workers in the city of Cayambe. The research follows a quantitative approach with a non-experimental and

involucrando una muestra de 106 participantes. Se emplearon dos instrumentos para medir el estrés y la empatía: la Escala de Estrés Percibido (PSS) y el Cuestionario de Empatía de Toronto (TEQ). Los resultados obtenidos indicaron que no hay una correlación estadísticamente significativa entre las variables de estrés y empatía.

cross-sectional design, involving a sample of 106 participants. Two instruments were used to measure stress and empathy: the Perceived Stress Scale (PSS) and the Toronto Empathy Questionnaire (TEQ). The results obtained indicated that there is no statistically significant correlation between the stress and empathy variables.

**Palabras Clave:** Estrés, Empatía, empresas, trabajadores.

**Keywords:** Stress, empathy, Business, workers.

## INTRODUCCIÓN.

### **Estrés**

Al ser un fenómeno preocupante muy común que afecta a diferentes profesiones debido a la alta demanda que superan las capacidades de trabajo, impiden tener una buena respuesta física y emocional generando efectos perjudiciales físicos y mentales (OMS, 2023).

Según la OIT (2016), citado por Alomoto, (2022) señala que aproximadamente el 30% de la población mundial sufre de estrés laboral. Este fenómeno es más evidente en los países en desarrollo debido a la falta de recursos económicos, la escasez de profesionales capacitados en el tema y la limitada organización gubernamental para abordar los riesgos psicosociales.

El estrés laboral es un problema significativo a nivel mundial, que afecta a la salud mental de las personas y a la productividad de todas las organizaciones, sin embargo, aunque se han creado programas para prevenirlo y tratarlo según estadísticas no se ha logrado disminuir. El estrés en el personal y lo que afecta a la productividad es por un desajuste en entre la persona, puesto de trabajo y la organización haciendo que esa inestabilidad provoque en los trabajadores frustración tensionándose emocionalmente y con ello haya un aumento en los niveles de estrés (Cristóbal, 2019).

El estrés puede ser descrito como un estado de inquietud o presión mental causado por circunstancias desafiantes. Es común experimentar cierto nivel de estrés, ya que representa una reacción natural ante amenazas y otros estímulos (ONU, 2023).

La manera en que gestionamos este estrés determina cómo impacta en nuestro bienestar.

El estrés laboral se refiere a una serie de respuestas adversas, tanto físicas como emocionales, que surgen cuando las demandas del trabajo exceden las habilidades, recursos o necesidades del trabajador. Esta situación puede llevar desde problemas de salud mental hasta problemas físicos, (Lopez, 2020)

El estrés laboral puede llevar a una sobrecarga física o mental en los trabajadores, desequilibrando la conexión entre el cuerpo y la mente. Cuando uno se ve afectado, el otro también se ve influenciado, lo que puede resultar en problemas más serios en el ámbito laboral, social y personal del individuo (Hernández, 2020).

Según Bada, (2020) citado por Dolores, (2023) el estrés se caracteriza por síntomas como fatiga física y emocional persistente, los cuales pueden afectar la productividad de los empleados. Ramos y Jordão, (2015) señalan que las demandas competitivas del mercado laboral actual aumentan los factores estresantes para los trabajadores. Por otro lado, Zúñiga y Pizarro (2018), así como Ramírez, (2019) coinciden en que el estrés tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral y puede manifestarse de diversas formas, afectando a un gran número de personas.

De igual manera Bada, (2020) citado por dolores, (2023) consideran que el estrés se manifiesta a través de un agotamiento físico y emocional constante, entre otros síntomas que afectan la productividad de los empleados. Por otro lado, Ramos y Jordão (2015) sostienen que las demandas actuales

del mercado laboral obligan a los trabajadores a ser más competitivos, lo que incrementa los factores de estrés.

Al estrés laboral se lo considera como un desafío que involucra aspectos sociales y económicos, relacionado con factores de riesgo psicosocial y sus desencadenantes. Por consiguiente, es crucial detectarlo tempranamente para prevenir sus consecuencias y aplicar estrategias de afrontamiento adecuadas (Chaparro, 2021). El estrés laboral influye en el desempeño de los empleados en el ámbito de las entidades financieras y se constató que estrés laboral afecta a menos del 25% de los trabajadores, lo que significa que aquellos empleados en instituciones financieras experimentan niveles de estrés laboral que pueden perjudicar su salud, determinado que el estrés laboral tiene un impacto adverso en el desempeño laboral de los empleados de las Agencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas en la ciudad de Juliaca (Wenceslao, 2021).

Según Latorre, (2018) menciona que:

“Actualmente, el estrés laboral es una problemática que afecta a toda organización, ya que este incide en los objetivos organizacionales, afectando el desempeño laboral de los trabajadores, en ambiente de trabajo con un estrés controlado los ejecutivos tienen mayor eficiencia en el desarrollo de sus capacidades y una mejor asertividad en todas sus gestiones, también tienen una mejor salud mental y física” (p.12).

El estrés, definido como una desviación del funcionamiento normal del cuerpo y la mente, puede surgir en una organización

debido a factores como el control sobre el trabajo y el estilo gerencial del supervisor. Aunque el estrés moderado puede ser beneficioso para alcanzar objetivos personales y organizacionales, un exceso de estrés tiene efectos perjudiciales en el cuerpo, la mente y la psicología de los empleados (Neciosup, 2020).

Este estrés puede medirse mediante cuestionarios psicológicos y la evaluación de constantes físicas como la presión arterial, así como niveles hormonales. Para aliviar el estrés, se recomienda practicar deportes, música, baile y otros pasatiempos, y en casos graves, buscar la ayuda de consejeros profesionales (Neciosup, 2020).

El estrés es un tema relevante en diversas áreas científicas que estudian la conducta humana, ya que afecta tanto la salud física y mental como los ámbitos laboral y académico. Este estrés puede llevar a una preocupación excesiva, generando alteraciones y trastornos que impactan todas las esferas de la vida cotidiana del individuo (López, 2019).

El estrés está presente en todas las etapas de la vida, y el estrés laboral es un problema de salud ocupacional ampliamente estudiado por su impacto en la salud física y mental de los trabajadores. Hans Selye, pionero en este campo, introdujo el Síndrome de Adaptación General con tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento. Walter Cannon, otro investigador clave, se centró en la relación entre respuestas emocionales y fisiológicas, acuñando el término homeostasis. El estrés laboral puede causar preocupación excesiva, alteraciones y trastornos, afectando la productividad y el ambiente laboral. Es esencial continuar

investigando y desarrollando estrategias para manejar el estrés en el trabajo (Patlan, 2019).

### **Empatía**

La empatía es una dimensión clave que se evalúa para entender cómo los funcionarios perciben el trato recibido por parte de la empresa o la organización (Fernández y Sandra, 2020).

La empatía en el entorno laboral es muy importante y crucial.

Es una habilidad que implica comprender, compartir pensamientos y emociones jugando un papel fundamental en las relaciones laborales creando un ambiente de trabajo positivo, colaborativo. (Vargas, 2019) sostiene que la empatía se relaciona con diversos factores sociodemográficos, familiares y laborales entre los profesionales de la salud. Los individuos dedican una considerable cantidad de tiempo de su vida al trabajo, y aunque idealmente se esperaría que esta experiencia fuera plenamente satisfactoria, es posible que no sea así en todas las situaciones. (García, 2019)

Balart, (2013) citando por Castaño, (2022) destaca que las personas las cuales tengan más desarrollo de la empatía, suelen ser más exitosas en el ámbito social, donde la empatía demuestra y facilita las relaciones personales de cada ser, sus opiniones, quejas y la capacidad de persuadir y desarrollar el carisma.

Dentro de la empatía, se encuentra una clasificación o categorías que son consideradas ejemplo de valor y tiene la capacidad de ayuda con, la otra persona y su relación con la ansiedad. Se puede afirmar que es una competencia muy demandada en un lugar de trabajo, se puede vivir en un

ambiente sano donde cada uno de los compañeros de labor que nos rodea podemos discutir, debatir y concluir nuestras ideas que tengamos sobre un tema en específico y valorar el esfuerzo de cada uno de nuestros compañeros de trabajo y recompensar ese esfuerzo que está haciendo en el trabajo (Castaña, 2022).

Por otra parte Según RAE, (2021) citado por Castaña, (2022) describe que la empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de los demás, entendiendo sus sufrimientos, alegrías y emociones. Esta habilidad es una reacción humana que no se basa en la razón o el intelecto, sino que impulsa a las personas a ayudarse mutuamente, creando una conexión y una identificación instantánea.

La empatía facilita la comunicación asertiva entre individuos, permitiendo que se conecten y respondan de manera adecuada a través de sus cualidades personales. Esto fomenta una comprensión y respeto mutuo en el trato entre hombres y mujeres, respondiendo a las necesidades del otro. La empatía y la comprensión de las emociones son clave para diseñar proyectos únicos y efectivos en diversos ámbitos (Abril, 2022). Rivera y Hernández, (2018) citado por Vásquez, (2022) describen el clima laboral como un fenómeno complejo que impacta directamente en la empatía, la interacción entre las personas, influyendo en sus comportamientos, satisfacción y en consecuencia en la productividad.

Ahuad, (2010) Menciona destaca que:

La empatía es la habilidad intelectual que permite a una persona sentir y entender los sentimientos de otra, lo cual mejora la comprensión de su



comportamiento y decisiones. También ayuda a responder de manera adecuada a las emociones ajenas, permitiendo reconocer y empatizar con las necesidades, sentimientos y problemas de los demás. Las personas empáticas pueden escuchar y entender los conflictos y motivaciones de otros, mejorando así la interacción al identificar y aprovechar las oportunidades de comunicación que se presentan (p.2).

Según Pérez, (2013) citado por Iscela, (2018), identificó una relación negativa entre la empatía y actitudes de los funcionarios. Su investigación proporciona información valiosa tanto para las organizaciones como para futuras investigaciones que buscan mejorar los sistemas de salud públicos.

El manejo de estrés, para el ámbito laboral es una habilidad muy importante, ya que ayudan a mantener el bienestar mental. Milano, (2018) expuso que, con el avance del tiempo, cambios en el contexto político-económico mundial e inestabilidad económica nacional han incrementado los factores estresantes que influyen cada vez más en el ámbito laboral, lo cual indica que si las personas aprenden estrategias para gestionar sus emociones se evitara efectos secundarios que derivan de las condiciones estresantes laborales.

En la actualidad las personas consideran que dicho trabajador o servidor tiende a ser menospreciado sin embargo las empresas más grandes y con éxito son las que ayudan y velan por el bienestar de cada trabajador, ya que juega un papel primordial en la empresa por más importancia que tengan las maquinarias, es por ellos que la persona que labora se encarga de poner en marcha ciertas

cosas que la tecnología no puede aún adquirir y conocer a base de experiencias previas (Carrillo, 2021).

Los empleados de una compañía representan a la organización y son claramente vinculados a ella. (Schweitzer & Wilberg, 1999) citado por Uesada, (2023). Por lo tanto, si los empleados están satisfechos, serán vistos así por los stakeholders externos, lo que mejorará la reputación de la organización y tendrá un impacto positivo en su comunicación tanto interna como externa. De acuerdo con el psicólogo y neurocientífico el Dr. Luis Moya Albiol, las nuevas tendencias empresariales destacan la importancia de la empatía como un aspecto fundamental. Esto se debe principalmente a que las personas empáticas tienen una mayor capacidad para trabajar en equipo y cooperar, además de ser más apreciadas por sus compañeros de trabajo. Fomentar la empatía contribuye a la felicidad de los empleados porque también facilita el compromiso y la motivación. Cuando una persona se siente valorada, parte del equipo y reconocida como individuo, es más probable que se implique en su trabajo, incluso si los ingresos son bajos y las horas de trabajo son largas. La clave es promover la cooperación y la empatía como parte de la filosofía de la organización (Quesada, 2023).

Las personas empáticas suelen captar las necesidades, sentimientos y emociones de los demás a través de pequeñas acciones cotidianas, como la escucha activa. Por esta razón, se preocupan por el bienestar ajeno, lo que es visto por sus colegas como una demostración de solidaridad, respeto y

flexibilidad. Esto les hace sentir más felices al encontrar muestras de afecto y receptividad en todos los aspectos de su vida. Sin embargo, la empatía tiene sus límites y, tan importante como conocer sus claves para desarrollarla, es entender la diferencia entre empatía y simpatía (Quesada, 2023).

Es fundamental aprender las claves y estrategias para promover la empatía en el entorno laboral, lo que facilita un mejor entendimiento entre compañeros de trabajo y, a su vez, mejora el bienestar general. Dado que pasamos la mayor parte de nuestro tiempo diario trabajando, la comunicación, la empatía y la felicidad están interconectadas, ya que son esenciales para nuestra realización tanto profesional como personal.

En el entorno laboral, la empatía es fundamental para mejorar la comunicación y fortalecer las relaciones entre los empleados. Las claves para fomentar la empatía incluyen la escucha activa, que implica prestar atención genuina a los demás; la empatía cognitiva, que se trata de entender las emociones y perspectivas de los compañeros; y mostrar apoyo, flexibilidad y respeto. Estas prácticas crean un ambiente de trabajo más armonioso y productivo, donde los empleados se sienten comprendidos y valorados (greentology, 2024).

¿Como se relaciona el estrés y la empatía en trabajadores de la ciudad de Cayambe?

¿Como se presenta el estrés en trabajadores de la ciudad de Cayambe?

¿Cuáles son los niveles de empatía en trabajadores de la ciudad de Cayambe?

¿Qué relación existe entre la empatía y los datos sociodemográficos (edad, sexo, nivel

de instrucción, estado civil y tiempo laborando en la empresa) en trabajadores de la ciudad e Cayambe?

### **Justificación**

A pesar de la existencia de varios programas para mitigar el estrés en el ámbito laboral, muchas empresas no los implementan debido a su enfoque en los resultados financieros o a una falta de reconocimiento del papel fundamental que desempeña el ser humano en su desarrollo y adaptación en un mundo laboral cada vez más globalizado.

Se considera que estudiar el estrés, la empatía y dar a conocer la importancia de la salud mental en el ámbito laboral es crucial tanto para el público y organizaciones en general como para las empresas privadas específicamente de la ciudad de Cayambe. Este tema no solo aborda un aspecto fundamental del bienestar humano, sino que también tiene implicaciones significativas en la productividad, el ambiente laboral y la sostenibilidad organizacional.

En un contexto actual del mundo laboral, la salud mental de los trabajadores se ha convertido en un tema de creciente preocupación y atención. Las empresas, como entidades donde los individuos pasan la mayor parte de su tiempo activo, desempeñan un papel fundamental en el bienestar emocional y psicológico de sus empleados (OMS, 2022).

Esta tesis aparte de analizar la relación entre el estrés y la empatía en trabajadores de la ciudad de Cayambe como objetivo general, el propósito es explorar a profundidad las causas y consecuencias del estrés laboral para así conocer cómo es que afecta en la capacidad de las personas de poder sentir y conectar emocionalmente, impidiéndoles conectar empáticamente en su entorno de

trabajo. A través de un análisis de artículos se busca no solo entender y dar a conocer estos fenómenos que se encuentran interrelacionados, sino también ofrecer soluciones que les permitirá a las empresas examinar e integrar prácticas empáticas dentro de sus organizaciones y puedan crear un ambiente de trabajo más saludable y productivo, sobre todo y muy importante es exponer la importancia de que las empresas asuman esas responsabilidades específicas y apliquen las estrategias más convenientes para promover y mantener la salud mental de su fuerza laboral.

### **Objetivo General**

Analizar la relación entre el estrés y la empatía en trabajadores de la ciudad de Cayambe

### **Objetivos Específicos**

Describir como se presenta el estrés en trabajadores de la ciudad de Cayambe.

Identificar los niveles de empatía en trabajadores de la ciudad de Cayambe.

Relacionar la empatía y los datos sociodemográficos (edad, sexo, nivel de instrucción, estado civil), en los trabajadores de la ciudad de Cayambe.

## **MARCO METODOLÓGICO.**

### **Paradigma positivista:**

Para este estudio se utilizó un paradigma positivista que según Park (2020) enfatiza la importancia de la observación empírica y el método científico como base para el conocimiento, destaca cómo el paradigma positivista, con sus supuestos y métodos, estructura la investigación científica, promoviendo el uso de métodos cuantitativos y la verificación de hipótesis

para avanzar en el conocimiento y asegurando la calidad de los hallazgos.

### **Tipo de enfoque:**

Esta investigación es de tipo cuantitativo, se adoptará este enfoque para analizar la relación que hay entre el estrés y la empatía en trabajadores de empresas de la ciudad de Cayambe, basándonos en datos objetivos y medibles. Solís (2019), hace énfasis en la importancia de la distancia entre el investigador y el objeto de estudio para garantizar la objetividad del conocimiento obtenido.

### **Alcance de la investigación:**

El alcance de esta investigación es explicativo. Busca no solo describir los niveles de estrés y empatía entre los trabajadores, sino también entender y explicar la relación entre estas dos variables. Esto implica identificar factores que puedan influir en esta relación y proporcionar una base para futuras intervenciones en las empresariales.

El alcance explicativo Dialnet (2020) explica que en la investigación se enfoca en determinar las causas y efectos de los fenómenos. Este tipo de estudio busca entender el "por qué" y el "cómo" de los eventos, utilizando métodos rigurosos como experimentos controlados para establecer relaciones causales claras. Se profundiza en la identificación de los mecanismos subyacentes (causas y relaciones) y en la validación de hipótesis a través de la recolección y análisis de datos detallados.

### **Diseño de la investigación:**

Este tipo de investigación se centra en la observación, la recopilación de datos y el análisis sin intervenir activamente para controlar variables (Velázquez 2024). El diseño de esta investigación es NO

experimental de corte transversal. Se observarán y se medirán las variables en su contexto natural sin alterar las condiciones preexistentes. Además, el estudio tendrá un corte transversal, lo que significa que los datos se recolectarán en un único momento, proporcionando una "instantánea" de la relación entre estrés y empatía.

### **Muestreo:**

Es importante entender cómo y cuándo utilizar estas técnicas adecuadamente en el contexto de investigación específico para asegurar la validez y fiabilidad de los datos recolectados (Westreicher, 2022). Las técnicas de muestreo no probabilístico desempeñan un papel crucial en la investigación al proporcionar flexibilidad y accesibilidad en la selección de muestras. Permiten a los investigadores seleccionar participantes o elementos de la población basados en criterios específicos y situacionales, lo que resulta especialmente útil cuando el muestreo probabilístico no es factible debido a restricciones de tiempo, recursos o acceso limitado a la población de interés. La técnica de muestreo esta investigación es NO probabilista, específicamente el muestreo por conveniencia, debido a la accesibilidad y disponibilidad de los participantes de manera voluntaria a participar en el estudio.

### **Características de la muestra:**

Esta muestra estará compuesta de 106 trabajadores de diversas empresas privadas de la ciudad de Cayambe que residan en la misma ciudad, en donde se distribuirá equitativamente entre hombres y mujeres con diferentes niveles educativos y variedad de años de experiencia laboral.

### **Criterios de Inclusión y exclusión:**

Entre los criterios de inclusiones se tomará en cuenta que: 1) Los participantes se encuentran empleados en la empresa al momento de la investigación. 2) Consentimiento informado para participar en la investigación. 3) Mayores de 18 años en adelante.

Por otro lado, en criterios de exclusión se tomará en cuenta: 1) Empleados que se encuentren en periodo de prueba, pasantías o temporal. 2) Trabajadores que no deseen colaborar ni participar en la investigación. 3) trabajadores que tenga menos de 18 años.

### **Principios éticos:**

La ética de la investigación en seres humanos es un tema crucial en cualquier estudio científico que involucre participantes humanos. Este protocolo aborda principios éticos fundamentales que deben ser respetados para proteger los derechos, el bienestar y la dignidad de los individuos que participan en investigaciones (Novales y Keever, 2019)

Se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos para garantizar la integridad y el bienestar de los participantes: Consentimiento informado: Todos los participantes recibirán información detallada sobre los objetivos del estudio, procedimientos. Por lo que se requerirá su consentimiento firmado antes de aplicar los test ambas variables.

Confidencialidad: La información proporcionada por los participantes será estrictamente confidencial. Los datos serán codificados y se garantizara que la identidad de los participantes no sea relevada.

## Estrategias de selección de producción de datos:

Las estrategias que se utilizaron para la producción y recolección de datos son dos instrumentos y un cuestionario sociodemográfico obteniendo los permisos necesarios de las empresas informando a los trabajadores sobre el propósito del estudio.

1) Cuestionario sociodemográfico: Para recolectar información sobre las variables sociodemográficas (edad, sexo, nivel de instrucción, estado civil y tiempo laborando en la empresa)

2) Escala de Estrés Percibido (PSS): Utilizado para medir el nivel de estrés percibido durante el último mes por los trabajadores en su vida diaria y laboral.

3) Cuestionario de Empatía de Toronto (TEQ): Evalúa en un breve periodo de tiempo la capacidad de empatía general de una persona.

**Tabla 1**

*Escala de estrés percibido (PSS)*

Ficha Técnica PSS	
Nombre del instrumento:	Perceived Stress Scale
Autores:	Cohen, S. Remor, E.
Procedencia:	El instrumento PSS (Perceived Stress Scale) fue desarrollado por Sheldon Cohen y sus colegas en 1983 Estados Unidos
Propósito:	La Escala de Estrés Percibido proporciona una medida global de estrés percibido en el último mes evaluando el grado en que las situaciones de la vida son

	valoradas como estresantes por las personas. Concretamente: el grado de control subjetivo sobre las situaciones impredecibles o inesperadas y el malestar que acompaña a la falta de control percibido.
Extensión:	La prueba consta de 14 ítems, con una duración de 10 minutos para desarrollarla.
Escalas:	Forma de evaluación: <i>Casi nunca o nunca esta estresado:</i> 0 a 14 puntos. <i>De vez en cuando esta estresado:</i> 15 a 28 puntos. <i>A menudo esta estresado:</i> 29 a 42 puntos. <i>Muy a menudo esta estresado:</i> 43 a 56 puntos.
Subescalas:	Traumas. Factores de estrés.
Confiabilidad:	La versión Española (europea) consistencia interna, alfa = .81, y test-retest, r = .73), validez (convergente), y sensibilidad. ha mostrado una fiabilidad adecuada.

**Tabla 2**

*Toronto Empathy Questionnaire (TEQ)*

Ficha Técnica TEQ	
Nombre del instrumento:	Toronto Empathy Questionnaire
Autores:	Nathan S. Riggio
Procedencia:	El Cuestionario de Empatía de Toronto (TEQ) fue

	desarrollado por el psicólogo Nathan S. Riggio y sus colegas en la Universidad de Toronto, Canadá.
Propósito:	Medir la empatía, entendida como el conjunto de procesos cognitivos y afectivos que capacitan a una persona para ponerse en el lugar de otra.
Extensión:	La prueba consta de 16 ítems, con una duración de 10 minutos para desarrollarla.
Escalas:	Las posibles respuestas son 5 otorgándole a cada uno un puntaje: Nunca: 0 Casi nunca: 1 A veces: 2 A menudo: 3 Siempre: 4 Las puntuaciones superiores a 45 son indicativas de niveles de empatía superiores al promedio.
Subescalas:	No incluye subescalas específicas en su versión original. En su forma estándar, el TEQ evalúa la empatía a través de un serie de afirmaciones sobre cómo una persona tiende a responder emocionalmente a los demás en diversas situaciones.
Confiabilidad:	El alfa de Cronbach de 0'801 (en elementos estandarizados, $\alpha = 0'81$ ). El

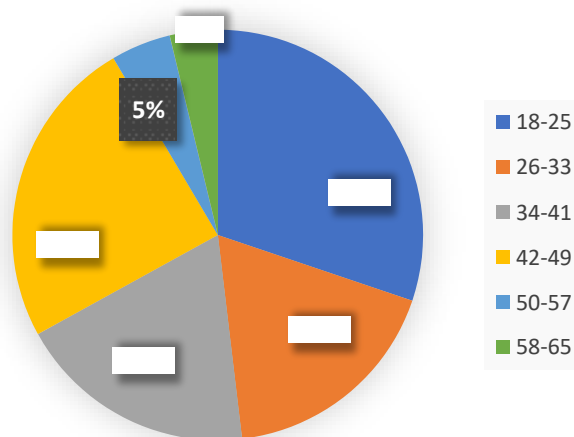
	alfa de Cronbach en el TEQ original, reportado por los autores a través del primer estudio fue de 0'85.
--	---

## RESULTADOS.

### Resultados de los datos sociodemográficos

Gráfico 1

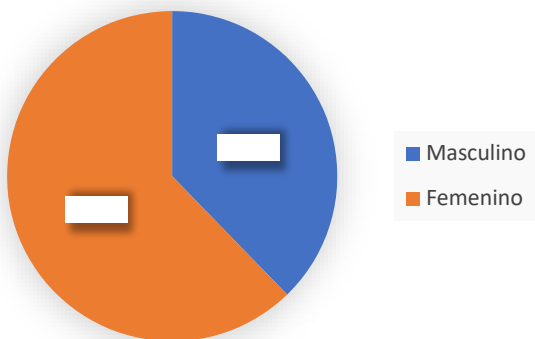
Edad



Se aprecia en el gráfico que de los 106 participantes, el 30% de la muestra corresponde a personas entre 18 a 25 años, El 24% corresponde a trabajadores entre 42 a 49 años, el 19% está entre 34 a 41 años, el 18% comprende de 26 a 33 años, el 5% de 50 a 57 años y el 4% entre 58 a 65 años.



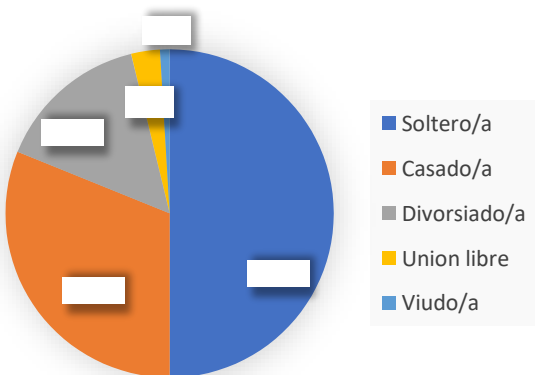
**Gráfico 2**  
Sexo



En relación al sexo se puede evidenciar que de los 106 participantes, el 62% de la muestra corresponde a hombres, mientras que el 38% corresponde a mujeres.

**Gráfico 3**

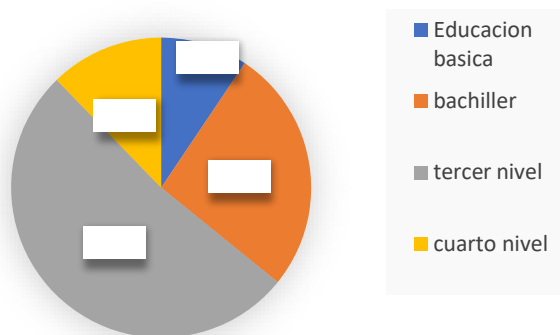
Estado Civil



Por otro lado, respecto al estado civil el 50% de los participantes se encuentran soltero/a, el 31% casado/a, el 15% se encuentran divorciado/a, el 3% viven en unión libre y el 1% es viudo/a.

**Gráfico 4**

Nivel de Instrucción



Referente al nivel de instrucción, el 52% de la muestra corresponde a participantes que cuentan con tercer nivel de instrucción, el 26% de los participantes cuenta con título bachiller, el 12% con título de cuarto nivel y el 10% cuenta con nivel de educación básica.

## Relación entre estrés y empatía

**Tabla 3**

Relación entre Estrés y empatía

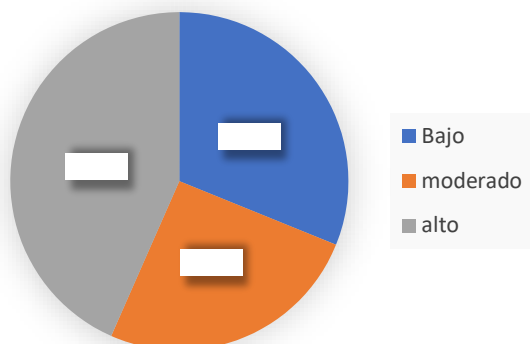
		Nivel de estrés	nivel de empatía
Rho de Spearman	Nivel de estrés	1.000	-.069
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	.483
	N	106	106
	nivel de empatía	-.069	1.000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.483	.
	N	106	106

De acuerdo a los datos obtenidos se puede evidenciar en la tabla que no existe una correlación entre las variables Estrés y Empatía.

## Resultados de estrés

**Grafico 5**

Nivel de estrés

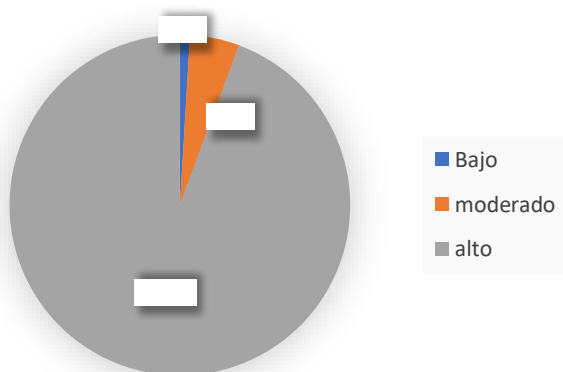


En cuanto a los niveles de estrés, se evidencia que de los 106 participantes el 43% presenta niveles altos de estrés, mientras que el 26% muestra un nivel moderado y el 31 % niveles bajos de estrés.

## Resultados de empatía

**GRAFICO 6**

Nivel de Empatía



En lo que se refiere al nivel de empatía, se puede evidenciar que de los 106 participantes el 94% se encuentra con niveles altos de empatía siendo la puntuación más alta. Mientras que el 5% de participantes se encuentra en un nivel moderado y el 1% con nivel bajo de empatía.

## Correlación entre estrés y datos sociodemográficos.

**Tabla 4**

Correlación entre estrés y edad

Rho de Spearman	Nivel de estrés	Coficiente de correlación	Nivel de estrés	edad
			1.000	-.170
		Sig. (bilateral)	.081	
		N	106	106
	edad	Coficiente de correlación	-.170	1.000
		Sig. (bilateral)	.081	
		N	106	106

De acuerdo a los datos obtenidos se puede evidenciar en esta tabla, que no existe una correlación significativa entre la variable Estrés y Edad de los trabajadores de la ciudad de Cayambe.

**Tabla 5**

Correlación entre estrés y sexo

Rho de Spearman	Nivel de estrés	Coficiente de correlación	Nivel de estrés	sexo
			1.000	.156
		Sig. (bilateral)	.110	
		N	106	106
	sexo	Coficiente de correlación	.156	1.000
		Sig. (bilateral)	.110	
		N	106	106



De acuerdo a los datos obtenidos se puede evidenciar en esta tabla que no existe una correlación estadística significativa entre las variables Estrés y sexo de los trabajadores de la ciudad de Cayambe.

**Tabla 6**

*Correlaciones entre Estrés y Estado Civil*

			Nivel de estres	E.C
Rho de Spearman	Nivel de estres	Coefficiente de correlación	1.000	-.223*
		Sig. (bilateral)	.022	
		N	106	106
	E.C	Coefficiente de correlación	-.223*	1.000
		Sig. (bilateral)	.022	
		N	106	106

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a los datos obtenidos aunque el coeficiente de correlación entre el estrés y el estado civil es negativa débil, con un dato estadístico de  $-.223^*$ , y estadísticamente significativa  $p(0,022)$ . Esto significa que hay una relación entre estas dos variables, pero es extremadamente débil debido a que el estado civil tiene muy poca influencia en el nivel de estrés.

**Tabla 7**

*Correlación entre estrés y nivel de instrucción*

			Nivel de estres	nivel de instruccion
Rho de Spearman	Nivel de estres	Coefficiente de correlación	1.000	-.025
		Sig. (bilateral)	.798	
		N	106	106
	nivel de instruccion	Coefficiente de correlación	-.025	1.000
		Sig. (bilateral)	.798	
		N	106	106

De acuerdo con los datos obtenidos se puede evidenciar que en esta tabla que no existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables Estrés y nivel de instrucción de los trabajadores de la ciudad de Cayambe.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

### Discusión

El Objetivo general de este estudio fue determinar la relación que existe entre el estrés y la empatía en trabajadores de empresas de la ciudad de Cayambe. Para comprobar esta relación se tuvo que realizar un análisis de correlación entre estas dos variables, sin embargo los resultados aclararon que no existe una correlación estadísticamente significativa.

La presente investigación sugiere que, aunque el estrés y la empatía pueden coexistir en el entorno laboral, no siempre tienen una relación directa y significativa desde una perspectiva estadística.

Los resultados obtenidos de este estudio son similares a otras investigaciones como la de Karimi, (2014) donde se observa que el resultado del estrés laboral, estaba negativamente asociado con la empatía. Las enfermeras que experimentaban altos niveles de agotamiento mostraban una disminución significativa en su capacidad empática. Sin embargo, los análisis estadísticos indicaron que la relación no era completamente directa.

Otros resultados similares en la investigación de Lopes y Bracket, (2024) en su estudio “Inteligencia emocional e interacción social”. Comprobaron la relación entre el estrés y inteligencia emocional incluyendo la empatía, describiendo que los niveles altos de estrés estaban asociados con una disminución significativa en la capacidad empática. Los datos mostraron que, en condiciones de estrés elevado, la habilidad para percibir y entender las emociones de los demás se reducía notablemente. Sin embargo, no se observó una correlación directa fuerte entre el estrés y la empatía, sugiriendo que otros factores podrían estar influyendo.

Shanafelt y katharine, (2002) obtienen resultados similares en su estudio “Burnout y atención al paciente autoinformada en un programa de residencia en medicina interna” compararon cómo el estrés laboral afecta la empatía en residentes de medicina interna, y lo que expusieron fue que los residentes con altos niveles de estrés reportaban una menor capacidad empática en su cuidado a los pacientes. Aunque la relación negativa entre estrés y empatía era evidente, los resultados estadísticos indicaron que no siempre había una correlación directa significativa, lo que

implica la existencia de otros factores mediadores. Por otra parte en la investigación de Brotheridge y Lee (2002), en su investigación sobre el agotamiento emocional y la empatía en profesionales de la salud, encontraron que el agotamiento y el estrés elevado se asociaron con una disminución en los niveles de empatía. Esto sugiere una relación negativa entre estrés y empatía en entornos laborales de alta presión.

Figley, (1995) introdujo el concepto de fatiga por compasión, explicando cómo el estrés continuo puede afectar la empatía laboral en los profesionales de la salud. A través de estudios de caso y análisis estadísticos, hay resultados similares donde, encontró que el estrés prolongado reducía la capacidad empática. Sin embargo, la relación estadística entre el estrés y la empatía no siempre era directa ni significativa, lo que sugiere la influencia de factores adicionales en esta dinámica.

El estudio “La recuperación del estrés laboral: el modelo de desapego de factores estresantes como marco integrador” de Sonnentag y Fritz, (2014) exploró como la recuperación del estrés afecta la empatía. En cuanto a los resultados fueron similares, mostrando que aquellos que no lograban recuperarse adecuadamente del estrés laboral experimentaban una disminución en la empatía. Aunque la relación negativa era clara, el análisis estadístico reveló que la fuerza de esta correlación variaba según las estrategias de recuperación utilizadas, como el descanso activo y las actividades de ocio.

Estos estudios sugieren que en general existe una correlación negativa entre el estrés y la empatía en el trabajo. Sin

embargo, es importante tener en cuenta que la relación puede variar según el contexto específico, el tipo de trabajo y las características individuales de los empleados.

### Conclusiones

- Aunque el objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre estrés y empatía en trabajadores de empresas de la ciudad de Cayambe, según los datos obtenidos y en comparación con otras investigaciones no existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables.
- Además, describió cómo se manifiesta el estrés entre los trabajadores dentro de las empresas de la ciudad de Cayambe. Los resultados obtenidos mostraron que, del total de participantes en este estudio, el 43% presenta niveles altos de estrés laboral, el 26% tiene un nivel moderado, mientras que el 31% muestra un nivel bajo de estrés. Con estos resultados se puede concluir que, aunque no es la mayoría, sí hay un porcentaje considerable de participantes que no experimentan estrés en sus lugares de trabajo. Sin embargo, es importante prestar atención a los trabajadores con altos niveles de estrés, ya que su insatisfacción con el ambiente laboral, puesto de trabajo, cargas excesivas, tensión física y otros factores estresores pueden afectar su desempeño y, en

consecuencia, el rendimiento de las empresas.

- Otro de los objetivos fue identificar también como se presenta la empatía. Se pudo evidenciar que de los 106 participantes, el 94% tiene niveles altos de empatía, siendo la puntuación más alta, el 5% un nivel moderado y solamente el 1% un nivel bajo.
- Por último, se examinó la correlación entre los niveles de estrés y diversos datos sociodemográficos, como la edad, el sexo, el nivel de instrucción y el estado civil. Los resultados mostraron que no existe una correlación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés y la mayoría de estos factores sociodemográficos, con la excepción del estado civil. Según los datos obtenidos, el coeficiente de correlación entre el estrés y el estado civil es negativo y débil, con un dato estadístico de  $-0.223^*$  y una significancia estadística de  $p = 0.022$ . Esto indica que, aunque existe una relación entre el estado civil y los niveles de estrés, esta es extremadamente débil, ya que el estado civil tiene muy poca influencia en el nivel de estrés.

### Limitaciones

- Las limitaciones para esta investigación fue encontrar empresas que estuvieran dispuestas a colaborar. La imposibilidad de colaborar con las empresas

seleccionadas redujo el tamaño de la muestra.

- Otra limitación a pesar de contar con varios permisos necesarios para realizar la investigación, algunas empresas no pudieron colaborar debido a sus políticas internas, y otras por la falta de autorización de sus directivos.
- En cuanto a las empresas que nos otorgaron los permisos, otra limitación fue la colaboración de los mismos trabajadores, debido a que su participación podría perjudicar el puesto de trabajo. Este temor pudo haber limitado la participación voluntaria y pudo haber afectado la sinceridad de las respuestas que se buscaba obtener.

### Recomendaciones

- En resumen, esta investigación ofrecerá una visión valiosa sobre la interacción entre el estrés y la empatía en el entorno laboral de Cayambe, y cómo estos factores pueden afectar tanto el bienestar como la productividad de los empleados. Las compañías pueden aplicar estos descubrimientos para diseñar intervenciones que disminuyan el estrés y fomenten la empatía, mejorando así el ambiente de trabajo y el desempeño organizacional.
- Aunque en este estudio no se encontró una correlación

estadísticamente significativa entre el estrés y la empatía, es importante considerar otras variables que puedan estar influyendo en estos factores, y se debería realizar investigaciones adicionales para poder identificar otros elementos como la carga de trabajo, el entorno laboral, apoyo social o la satisfacción laboral, ya que podría proporcionar una comprensión más completa de los factores que afectan el estrés y la empatía en los trabajadores.

- Es recomendable diseñar estrategias de intervención que aborden diferentes dimensiones para el bienestar de los trabajadores en las empresas, no se debe limitarse solo al estrés y la empatía, sino incluir la gestión del tiempo, también técnicas de relajación, mejorar en la comunicación y desarrollo de habilidades interpersonales para crear un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Abril L, (2022). Mambo llega al Ecuador para fomentar la empatía empresarial. *Lideres*.
- Ahuad, (2010). EL PRINCIPIO DE EMPATIA Y EL DERECHO LABORAL. *Derecho y Cambio Social*.
- Alomoto, (2022) 15 de Noviembre de 2022. El estrés laboral y su relación con la impulsividad en el personal sanitario de un hospital. *ciencialatina*.
- BRUGES, (2020 09 de Julio de 2020. Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *ESPACIOS*.
- Carrillo, (2021) Febrero de 2021. La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. *Scielo*.
- Castañó,(2022). Empatía Empresarial. *Programa: Economía*.
- Chaparro, (2021). *Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención*. Boyaca, Colombia .
- Cortés H, (2020). Agosto de 2020. "EL ESTRÉS LABORAL Y SUS DIMENSIONES A NIVEL INDIVIDUAL Y ORGANIZACIONAL". *Revista de Investigacion Latinoamericana en Competitividad Organizacional*.
- Cristobal,(2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Revistas de investigación UNMSM*.
- Erika Dolores Ruiz, J. F. (Mayo de 2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio Job stress in relation to job performance: a case study. *RAN revista academia y negocios*.
- Figley, (1995) Enero de 1995. Fatiga por compasión: hacia una nueva comprensión de los costos del cuidado. *ResearchGate*.
- Gacto P, (2024). La empatía y el estrés: Consecuencias del desgaste. *Revista nascia*.
- Gracia G, (2019). Aplicación de un programa de mindfulness en profesionales de un servicio de medicina intensiva. Efecto sobre el burnout, la empatía y la autocompasión. *Medicina Intensiva*.
- Gerdes k,(2011). Importance of Empathy for Social Work Practice: Integrating New Science. *National association of social workers*.
- Karp M, (2019). "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA RED DE SALUD SAN JERÓNIMO CUSCO SUR – 2019". *FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES*.
- Latorre A,(2018). “La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018”. *repositorio.ucv.edu.pe*, 12.

- Wenceslao C, (2021). Agosto de 2021. "Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras". *DOMINIO DE LA CIENCIAS*.
- Lopes, (2004). Septiembre de 2004. "Emotional Intelligence and Social Interaction". *ResearchGate*.
- Milano S, (2018). 05 de Marzo de 2018. "La gestión de las emociones y el estrés laboral. El impacto de la mejora de la inteligencia emocional sobre los factores estresantes". *USAL UNIVERSIDAD DEL SALVADOR*.
- Neciosup L,(2020). ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BUEN VIVIR S.A.C. 2020. *FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN*.
- OMS,(2023),21 de Febrero de 2023. Estrés. *Organización Mundial de la Salud*.OMS, (2022). 28 de Septiembre de 2022. "La salud mental en el trabajo". *Organización Mundial de la Salud*.
- Pedroza L, (2024). 3 de Abril de 2024. "Las 5 claves de la empatía en el entorno laboral". *greentology*.
- Quesada, (2023). Abril de 2023. Neurofelicidad: Claves y estrategias de desarrollo de la empatía para el fomento de la felicidad en el ámbito laboral. *Dialnet*.
- Rodríguez, (2021). Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021. *Universidad Cersar Vallejo*.
- Sabine, (2014). Abril de 2014. "La recuperación del estrés laboral: el modelo de desapego de factores estresantes como marco integrador". *ResearchGate*.
- Shanafelt, K. J. (2002). Burnout and Self-Reported Patient Care in an Internal Medicine Residency Program. *American College of Physicians–American Society of Internal Medicine*.
- Vargas, (2019). "Determinación de los Niveles de Empatía y su Relación con Factores Sociodemográficos Familiares y Laborales en el Profesional de la Salud no Médico de la Microred Metropolitana de la Red de Salud de Tacna". *REPOSITORIO Universidad privada de Tacna*.
- Vásquez F, (2022). Agosto de 2022. "Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021". *Scielo*.
- Villanueva, (2018). "LA EMPATIA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE LA CLÍNICA ORTEGA HUANCAYO, 2018,". *UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUÉCA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, HUANCAYO*.

## ANEXOS.

### Estrés y Empatía

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

\* Indicates required question

**Email \***

Your email

**Consentimiento \***

El propósito de este estudio es evaluar los niveles de estrés y empatía ayudándonos a comprender mejor como estas variables se relacionan a la vida laboral diaria de los participantes.

Su participación en este estudio es completamente voluntario, toda la información que proporcione será confidencial, todos los datos recopilados se utilizarán únicamente con fines de investigación.

Coloque sus nombres si esta usted de acuerdo en participar y si comprendió la información proporcionada.

Your answer

**Edad \***

Your answer

**Estado Civil \***

Your answer

**Sexo \***

1. Masculino      2. Femenino

Sexo

**Nivel de instrucción \***

1. primaria    2. bachiller    3. tercer nivel    4. Cuarto nivel o postgrado

Nivel de instrucción

**Tiempo que labora en su empresa actual \***

Your answer

[Request edit access](#)

# Estrés y Empatía en Trabajadores de Empresas de la Ciudad de Cayambe

1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?

- nunca
- Casi nunca
- De vez en cuando
- A menudo
- Muy a menudo

2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?

- 1. Nunca
- 2. Casi nunca
- 3. De vez en cuando
- 4. A menudo
- 5. Muy a menudo

3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?

- Nunca
- Casi nunca
- De vez en cuando
- A menudo
- Muy a menudo

4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?

- Nunca
- Casi nunca
- De vez en cuando
- A menudo
- Muy a menudo

5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?

- Nunca
- Casi nunca
- De vez en cuando
- A menudo
- Muy a menudo



6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

- Nunca
- Casi nunca
- De vez en cuando
- A menudo
- Muy a menudo

7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

- Nunca
- Casi nunca
- De vez en cuando
- A menudo
- Muy a menudo

8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?

- Nunca
- Casi nunca
- De vez en cuando
- A menudo
- Muy a menudo

9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?

- Nunca
- Casi nunca
- De vez en cuando
- A menudo
- Muy a menudo

10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?

- Nunca
- Casi nunca
- De vez en cuando
- A menudo
- Muy a menudo

# Estrés y Empatía en Trabajadores de Empresas de la Ciudad de Cayambe

11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?

- Nunca
- Casi nunca
- De vez en cuando
- A menudo
- Muy a menudo

12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?

- Nunca
- Casi nunca
- De vez en cuando
- A menudo
- Muy a menudo

13. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?

- Nunca
- Casi nunca
- de vez en cuando
- A menudo
- Muy a menudo

14. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?

- Nunca
- Casi nunca
- De vez en cuando
- A menudo
- Muy a menudo

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

 Request edit access

## Cuestionario de Empatía

Se evaluará la capacidad de empatía general.

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

\* Indicates required question

Email \*

Your email

1. Cuando otras personas demuestran entusiasmo, tiendo a sentirme entusiasmado también.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

2. Los problemas de otras personas me afectan poco.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

3. Me molesta que alguien sea tratado de manera poco respetuosa.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

4. Cuando alguien cercano a mí está contento, mi actitud no cambia.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

5. Me gusta cuando consigo que otras personas se sientan mejor.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

6. Tengo una actitud cariñosa y considerada hacia personas que tienen menos suerte que yo.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

7. Cuando un(a) amigo(a) empieza a contarme sus problemas trato de cambiar de tema.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

8. Soy capaz de darme cuenta cuando los demás están tristes incluso si no me dicen nada al respecto

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

9. En general, "sintonizo" con los estados de ánimo de los demás.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

10. No soy comprensivo con la gente que se causa a sí misma enfermedades severas.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

11. Me molesta cuando alguien llora.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

12. En realidad no me interesa mucho cómo se sienten los demás.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

13. Cuando veo que otra persona está muy preocupada, siento una necesidad urgente de ayudar.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

14. Cuando veo que una persona es tratada de manera injusta, no siento mucha lástima por ella.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

# Estrés y Empatía en Trabajadores de Empresas de la Ciudad de Cayambe

15. Encuentro absurdo que la gente ande buscando desesperadamente la felicidad.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

16. Cuando veo que se están aprovechando de alguien me dan ganas de protegerlo.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- A menudo
- Siempre

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) · [Terms of Service](#) · [Privacy Policy](#)

Google Forms

 Request edit access