



**UNIVERSIDAD
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES
DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO**

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

Autor(a)

Jaramillo Morales Micaela Sarahí

Tutor(a)

Psic. Ind. Edwin Valencia González, MSc.

QUITO - ECUADOR

2025

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

Yo, Jaramillo Morales Micaela Sarahí, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Estrés y satisfacción laboral en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito”, como requisito para optar al grado de Licenciada 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 17 días del mes de febrero de 2023, firmo conforme:

Autor: Jaramillo Morales Micaela Sarahí



Firma:

Número de Cédula: 1724926777
Dirección: Pichincha, Quito, San Carlos
Correo Electrónico: mikaelasarahij@gmail.com
Teléfono: 0995095221

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO” presentado por Jaramillo Morales Micaela Sarahí para optar por el Título de Licenciada 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, 29 enero de 2025



Firmado electrónicamente por:
**EDWIN GUILLERMO
VALENCIA GONZALEZ**

Psic. Ind. Edwin Valencia González, 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 Licenciada en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Quito, 29 enero de 2025



.....
Jaramillo Morales Micaela Sarahí
1724926777

APROBACIÓN TRIBUNAL

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

Quito, 29 enero de 2025



Firmado electrónicamente por:
**MONICA PAULINA
GUERRA GUERRA**

.....

Ps. Or. Mónica Paulina Guerra Guerra, MSc.

LECTORA



Firmado digitalmente por DORIS
JACQUELINE PEREZ VEGA
Nombre de reconocimiento (DN):
cn=DORIS JACQUELINE PEREZ
VEGA,
serialNumber=140923154733,
ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE
INFORMACION, o=SECURITY DATA
S.A. 2, c=EC
Fecha: 2025.01.29 14:50:50 -0500

.....

Ps. Cl. Doris Pérez Vega, MSc.

LECTORA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
AUTORIZACIÓN PARA EL RESPOSITORIO DIGITAL	II
APROBACIÓN DEL TUTOR	III
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	IV
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	V
RESUMEN EJECUTIVO	VII
1. INTRODUCCIÓN	2
1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.2 OBJETIVO GENERAL	5
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. MARCO METODOLÓGICO	5
2.1 PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.3 ALCANCE.....	6
2.4 POBLACIÓN.....	6
2.5 TÉCNICA DE MUESTREO	6
2.6 PRINCIPIOS ÉTICOS	7
2.7 INSTRUMENTOS UTILIZADOS	8
2.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	8
3. RESULTADOS	9
4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	16
4.1 DISCUSIÓN	16
4.2 CONCLUSIONES	18
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	19
AGRADECIMIENTOS	22
DEDICATORIA	22
ANEXOS	23

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA

**TEMA: ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES
DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO**

AUTOR: Jaramillo Morales Micaela Sarahí

TUTOR: Psic. Ind. Edwin Valencia González, MSc.

RESUMEN EJECUTIVO

El estrés laboral ha sido uno de los más grandes problemas en el escenario organizacional ya que ha afectado la salud mental de los trabajadores y la misma influye en el cumplimiento de metas empresariales. La satisfacción laboral es el bienestar en una empresa vinculado al estado de salud físico, mental y emocional de los empleados en un entorno desconocido. El objetivo planteado fue analizar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito. La presente investigación se lleva a cabo bajo un paradigma positivista, con enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es de tipo no experimental, con un muestreo no probabilístico. La población de estudio contó con 100 participantes. La muestra consistió en la misma población de adultos con quienes se aplicó la escala de Estrés Percibido PSS-14 y la escala General de Satisfacción. Los resultados establecen que, en el contexto de las empresas privadas en Quito, el estrés no está necesariamente relacionado con la satisfacción laboral o con características como la edad, el género o el nivel educativo. Sin embargo, la mayoría de los trabajadores presentan un nivel de estrés moderado y una alta satisfacción laboral, lo que podría indicar que, aunque el estrés es una constante en la vida laboral, no siempre afecta negativamente la percepción general del trabajo.

DESCRIPTORES: Estrés, satisfacción laboral, trabajadores

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA

THEME: *STRESS AND JOB SATISFACTION IN WORKERS OF PRIVATE COMPANIES IN THE CITY OF QUITO*

AUTHOR: Jaramillo Morales Micaela Sarahí

TUTOR: Psic. Ind. Edwin Valencia González, Msc.

ABSTRACT

Job stress has been one of the biggest problems in the organizational scenario since it has affected the mental health of workers and influences the achievement of business goals. Job satisfaction is the well-being in a company linked to the physical, mental and emotional health of employees in an unknown environment. The objective was to analyze the relationship between stress and job satisfaction in workers of private companies in the city of Quito. The present research is carried out under a positive paradigm, with a quantitative approach of descriptive and correlational scope. The research design is non-experimental, with a non-probabilistic sampling. The study population consisted of 100 participants. The sample consisted of the same population of adults with whom the Perceived Stress Scale PSS-14 and the General Satisfaction Scale were applied. The results establish that, in the context of private companies in Quito, stress is not necessarily related to job satisfaction or to characteristics such as age, gender or educational level. However, most workers present a moderate level of stress and high job satisfaction, which could indicate that, although stress is a constant in working life, it does not always negatively affect the overall perception of work.

KEYWORDS: stress, job satisfaction, workers.

ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO

*Stress and job satisfaction in workers of private companies in
the city of Quito*

Autor: Micaela Jaramillo Morales
mjaramillo18@indoamerica.edu.ec

Tutor: Edwin Valencia Gonzales
edwinvalencia@uti.edu.ec

Lectora: Paulina Guerra Guerra
paulinaguerra@uti.edu.ec

Lectora: Doris Pérez Vega
dorisperez@uti.edu.ec

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

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

RESUMEN	ABSTRACT
<p>El estrés laboral ha sido uno de los más grandes problemas en el escenario organizacional ya que ha afectado la salud mental de los trabajadores y la misma influye en el cumplimiento de metas empresariales. La satisfacción laboral es el bienestar en una empresa vinculado al estado de salud físico, mental y emocional de los empleados en un entorno desconocido. El objetivo planteado fue analizar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito. La presente investigación se lleva a cabo bajo un paradigma positivista, con enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es de tipo no experimental, con un muestreo no probabilístico. La población de estudio contó con 100 participantes. La muestra consistió en la misma población de adultos con quienes se aplicó la escala de Estrés Percibido PSS-14 y la escala General de Satisfacción. Los resultados establecen que, en el contexto de las empresas privadas en Quito, el estrés no está necesariamente relacionado con la</p>	<p>Job stress has been one of the biggest problems in the organizational scenario since it has affected the mental health of workers and influences the achievement of business goals. Job satisfaction is the well-being in a company linked to the physical, mental and emotional health of employees in an unknown environment. The objective was to analyze the relationship between stress and job satisfaction in workers of private companies in the city of Quito. The present research is carried out under a positive paradigm, with a quantitative approach of descriptive and correlational scope. The research design is non-experimental, with a non-probabilistic sampling. The study population consisted of 100 participants. The sample consisted of the same population of adults with whom the Perceived Stress Scale PSS-14 and the General Satisfaction Scale were applied. The results establish that, in the context of private companies in Quito, stress is not necessarily related to job satisfaction or to characteristics such as age,</p>

Quito, Ecuador.
Enero, 29 de 2025

satisfacción laboral o con características como la edad, el género o el nivel educativo. Sin embargo, la mayoría de los trabajadores presentan un nivel de estrés moderado y una alta satisfacción laboral, lo que podría indicar que, aunque el estrés es una constante en la vida laboral, no siempre afecta negativamente la percepción general del trabajo.

Palabras Clave: *Estrés, satisfacción laboral, trabajadores*
Keywords: *job satisfaction, stress, workers*

1. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se ha posicionado como uno de los principales problemas en el escenario organizacional, puesto que ha afectado la salud mental de los trabajadores y consecuentemente influye en el cumplimiento de metas empresariales. En por ello que, la salud mental y el trabajo están estrechamente vinculados, y esta proximidad se evidencia en gran parte de la población activa (Albán et al., 2024). Se entiende que los problemas relacionados con el bienestar laboral representan una carga considerable para la sociedad y para la economía de los países, ya que contribuyen a situaciones como las jubilaciones anticipadas, el absentismo laboral y el preceptismo. En estos casos, es pertinente considerar el impacto de la decisión de algunos trabajadores de optar por una jubilación anticipada debido a altos niveles de estrés laboral, lo que reduce la fuerza laboral activa y genera costos adicionales para los sistemas de pensiones (Vargas, 2024). De manera similar, el absentismo laboral, manifestado en licencias médicas prolongadas, interrumpe la continuidad operativa de las empresas y obliga a incurrir en gastos adicionales por la

contratación de personal temporal. De igual forma, el preceptismo se hace visible cuando los empleados acuden a trabajar a pesar de soportar dificultades de salud mental, lo que resulta en una disminución notable, no solo de la productividad sino también de la calidad del trabajo elaborado; hechos que, inciden directamente en la eficiencia y valor del entorno organizacional y lo que acentúa la necesidad de dar prioridad a la salud mental en el medio laboral. Estos ejemplos demuestran cómo los problemas de salud mental en el trabajo tienen consecuencias concretas y significativas tanto para los individuos como para las organizaciones. Por ello, abordar esta problemática de manera integral se presenta como un desafío clave en la gestión de recursos humanos, con el objetivo de promover entornos laborales más saludables y sostenibles (Aguirre et al., 2023) Específicamente, en la ciudad de Quito se ha identificado que en muchos espacios laborales los trabajadores experimentan estrés en niveles importantes, lo que ha generado riesgos en cuanto a la productividad, la satisfacción laboral y la calidad de vida de las personas que forman parte de las organizaciones. Esta temática

ha sido abordada desde la investigación para la mejor comprensión y posible solución del problema; sin embargo, considerando la relevancia, actualidad y frecuencia de este conflicto, es inagotable la construcción del conocimiento relacionado con el planteamiento detallado anteriormente. Este trabajo está dirigido específicamente hacia las empresas privadas de Quito, y se propone explorar este fenómeno analizando las causas, las consecuencias y las posibles estrategias de intervención para mitigar los efectos de la situación problema. Al respecto, es necesario hacer referencia a la conceptualización del estrés laboral, según Albán et al. (2024) es un fenómeno complejo que surge como una respuesta fisiológica, psicológica y emocional ante situaciones laborales percibidas como desbordantes o amenazantes. En el caso, de las empresas privadas de Quito, se adiciona la creciente presión por la competitividad, la sobrecarga de trabajo y las expectativas de desempeño que a menudo crean condiciones propicias para el estrés entre los empleados. De igual manera, se considera, que el contexto económico de Ecuador se caracteriza por fluctuaciones en la estabilidad financiera y una creciente inseguridad laboral, que intensifica aún más este problema (Gonzabay et al., 2024). Los indicadores anteriores sumados al crecimiento empresarial privado develan que, en efecto, dentro de algunos contextos laborales del Ecuador, existe estrés en los trabajadores y no siempre es identificado y manejado de forma eficiente (Zapata y Riera, 2024). Al respecto, se ha determinado que el estrés laboral en los espacios laborales de Quito tiene implicaciones para los trabajadores, y también para las empresas, puesto que con frecuencia se produce la disminución de la

productividad y el aumento del ausentismo en el trabajo, lo que conlleva a elevar los costos operacionales debido a la rotación de personal y la merma del producto final (Zapata y Riera, 2024). Se observa que, en este escenario las empresas privadas en su afán por mejorar la rentabilidad y adaptarse a las demandas del mercado, a menudo descuidan la implementación de estrategias eficaces para prevenir o mitigar el estrés en su ambiente laboral, lo que refleja la necesidad de profundizar en la investigación sobre este tema (Bravo, 2024).

Estrés Laboral, según la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2024) se refiere a las reacciones del cuerpo y la mente ante demandas laborales que superan la capacidad de un individuo para enfrentarlas. “Los riesgos para la salud mental en el trabajo, también denominados riesgos psicosociales, pueden estar relacionados con el contenido o el horario del trabajo, las características específicas del lugar de trabajo o las oportunidades de desarrollo profesional” (p. 5). Según Bravo (2024) en el contexto de las empresas privadas de Quito, el estrés laboral puede ser provocado por factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos, las presiones de los plazos y la falta de control sobre las tareas asignadas, lo que en gran medida coincide con los aportes de la OMS. Otros factores generadores de estrés laboral son los organizacionales, relacionados con la estructura y cultura de la empresa que pueden generar estrés en los empleados. Estos incluyen la carga de trabajo, la inseguridad laboral, la falta de reconocimiento, la mala gestión de los recursos humanos y la ausencia de oportunidades de desarrollo profesional.

Adicionalmente, los factores personales poseen un gran peso, como la personalidad del empleado, su estilo de afrontamiento ante los conflictos e incomodidades y sus experiencias previas que pueden influir en cómo percibe y maneja las demandas laborales. En particular, las personas con una baja tolerancia al estrés o con antecedentes de problemas emocionales pueden ser más vulnerables al estrés (Buitrago et al., 2021). Con relación a la satisfacción laboral, se conoce también como, bienestar laboral, vinculado al estado de salud física, mental y emocional de los empleados en el entorno de trabajo. También, se incluye la productividad en el entorno laboral que va de la mano con el nivel de estrés, lo que puede escalar hacia complicaciones severas de problemas de salud como ansiedad, depresión y trastornos físicos (Saavedra y Delgado, 2020). En el caso de los empleados con bajos niveles de estrés, difícilmente experimentan dificultades para concentrarse y rendir en sus tareas, lo que fortalece la eficiencia y calidad del trabajo. Se asume que, la relación entre estrés y productividad es clave para comprender el impacto en los resultados de los objetivos organizacionales y el bienestar laboral de los trabajadores (Ríos, 2024).

1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Con base en estas ideas, es oportuno destacar los factores que demuestran el logro del trabajo bien realizado; ya sabemos que la tensión de las labores al interior de compañías privadas de Quito se presenta como un conflicto de lento crecimiento por muchísimas razones. En primer lugar, el deficiente manejo del estrés en el trabajo implica un aumento en

el deterioro operativo para las compañías que se refleja en la rotación de personal, el ausentismo y con ello en una pérdida de productividad. Segundo, si tomamos en cuenta que el ambiente de las empresas privadas de Quito se está transformando constantemente; la fuerza sobre las personas trabajadoras aumenta también con ello. El estrés es una causa fundamental del problema interno al interior de las organizaciones. Y esto a la par complica el establecimiento de Quito como un centro regional del comercio, ya que la productividad organizacional es importante para fortalecerse y mantenerse en ese marco comercial al que se hace referencia. Las empresas que no implementen estrategias para mitigar el estrés perderán una ventaja competitiva significativa. Por otro lado, las empresas que inviertan en el bienestar de sus empleados no solo contribuirán a la mejora de su salud y satisfacción, sino también al fortalecimiento de su cultura organizacional y su rendimiento a largo plazo (Andrade, 2023). Finalmente, se reconoce que esta investigación es de vital importancia para enriquecer el conocimiento existente sobre el estrés laboral en las empresas privadas y también, para proporcionar información relevante y estrategias prácticas que ayuden a mejorar el bienestar de los trabajadores y, por ende, el desempeño organizacional en un entorno tan competitivo y cambiante como es Quito.

Fijadas las ideas anteriores se plantean a continuación las interrogantes que guiaron el desarrollo teórico-metodológico de este artículo, pregunta general:

¿Cómo se relaciona el estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito?

Preguntas específicas:

1. ¿Cuál es el nivel de estrés en los trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito?
2. ¿Cómo se presentan los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de empresas privadas en la ciudad de Quito?
3. ¿Cómo se relaciona el estrés con los datos sociodemográficos edad, sexo, nivel de instrucción, estado civil, cargo y tiempo laborando en la empresa, en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito?

En correspondencia con las interrogantes se establecieron los objetivos:

1.2 OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Precisar el nivel de estrés en los trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito.
2. Identificar como se presentan los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de empresas privadas en la ciudad de Quito.
3. Describir la relación de estrés con los datos sociodemográficos edad, sexo, nivel de instrucción, estado civil, cargo y tiempo laborando en la empresa, en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito.

2. MARCO METODOLÓGICO

En este aspecto se presentan los fundamentos metodológicos que proporcionan el soporte a este artículo,

estableciendo el cuadro necesario para garantizar la validez, confiabilidad y rigor de la investigación. La fundamentación metodológica no solo define el enfoque y los procedimientos utilizados, sino que también justifica la elección de las técnicas y herramientas aplicadas para la recolección y análisis de los datos. El fundamento de esta unidad se centra en orientar el progreso y desarrollo del estudio para con ello, brindar claridad sobre el problema de investigación y el proceso mediante el cual se aborda el tema en cuestión; del mismo modo, indica cómo los objetivos planteados se encuentran alineados con los aspectos metodológicos que se desarrollan, lo que permite resultados coherentes, pero sobre todo reproducibles.

2.1 PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque Positivista se fundamenta en la automatización del científico. Tal orientación se centra en la observación empírica, la medición precisa y la demostración rigurosa de la hipótesis, permitiendo la verificación de los objetivos. El argumento del positivismo plantea que la realidad puede conocerse mediante la experiencia sensorial y el uso de herramientas científicas lo que excluye explicaciones subjetivas o metafísicas a la investigación.

La neutralidad se constituye como una característica esencial para el investigador, quien claramente debe ser completamente imparcial y actuar solo como un observador, lo que restringe sus creencias, valores o emociones a influir en los resultados. Por tanto, la recolección de datos se efectúa sistemática y estructuralmente, mediante el uso de métodos cuantitativos como encuestas

con las que se realizan experimentos y análisis estadísticos, que permiten describir modelos, establecer relaciones de causa y formular teorías generales.

2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La dirección cuantitativa, involucra el manejo de mediciones y cálculos para su análisis e interpretación. Con relación al diseño metodológico fue de tipo no experimental, porque no hay manipulación de variables ni se establecieron grupos de control. Asimismo, el corte fue transversal puesto que el desarrollo de la investigación se realizó en un período de tiempo determinado.

2.3 ALCANCE

El alcance de la investigación fue descriptivo, y se caracterizó por su orientación en la identificación y análisis riguroso de las variables y categorías comprometidas en el estudio. Permitiendo no solo un examen minucioso de las particularidades de los fenómenos observados, sino que también brindó una base sólida para investigaciones de mayor complejidad en el futuro, como son las correlacionales o explicativas. Al optar por este enfoque, la descripción de las propiedades, comportamientos y patrones de las variables seleccionadas, no es necesario establecer relaciones causales entre ellas. En consecuencia, el análisis preciso de las categorías permite comprender la estructura y dinámica de los elementos involucrados, aportando una visión clara y sistemática del fenómeno de estudio.

2.4 POBLACIÓN

En cuanto a la población, entendida como el conjunto total de individuos, elementos, objetos o eventos que comparten una o más características comunes y que son de interés para el estudio (Hernández y Mendoza, 2018), se ubicaron 100 trabajadores pertenecientes a empresas privadas ubicadas en Quito. Este grupo constituye el universo sobre el cual se busca obtener información para responder a las preguntas de investigación o alcanzar los objetivos planteados

2.5 TÉCNICA DE MUESTREO

La muestra de colaboradores se seleccionó mediante la técnica de muestreo no probabilístico intencional, esta técnica también conocida como muestreo por criterio o juicio, es una técnica en la que el investigador selecciona deliberadamente a los participantes o elementos de la muestra en función de características específicas (Hernández y Mendoza, 2018). Para ello, la investigadora estableció los criterios de inclusión. De acuerdo con estos criterios la muestra quedó conformada igualmente por 100 sujetos que participaron en la investigación.

De acuerdo con, Hernández y Mendoza (2018) los criterios de inclusión y exclusión son parámetros establecidos por los investigadores para definir quiénes pueden o no formar parte de la muestra de un estudio. Estos criterios son fundamentales para garantizar que los participantes seleccionados sean representativos y adecuados para responder a las preguntas de investigación. En el caso de los criterios de inclusión, son las características que deben cumplir los individuos o elementos para ser considerados elegibles para el estudio. Estos criterios se determinan con base en

los objetivos del estudio y la población de interés, y los de exclusión, son las características que descalifican a un individuo o elemento de participar en el estudio, incluso si cumple con los criterios de inclusión. Estos criterios suelen definirse para evitar sesgos, minimizar riesgos y garantizar la validez de los resultados (Arias et al., 2019).

Criterios de inclusión

1. Ser trabajadores activos.
2. Edad a partir de los 18 años
3. Tener disponibilidad para responder los instrumentos.
4. Firmar el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

1. Presentar condiciones de salud física o mental que puedan impedir la participación plena o comprometer la seguridad durante el estudio.
2. Estar involucrados en procesos legales o laborales que generen conflictos de interés con la investigación.
3. Tener antecedentes de consumo de sustancias que puedan alterar el comportamiento o las respuestas a los instrumentos.
4. Estar sometidos a cambios significativos en su entorno laboral que puedan sesgar los resultados, como horarios inestables o reasignaciones recientes.
5. No contar con el nivel educativo o las habilidades necesarias para comprender los instrumentos empleados.
6. Haber participado recientemente en investigaciones similares, lo que podría generar sesgos en las respuestas debido a la familiaridad con los instrumentos.

2.6 PRINCIPIOS ÉTICOS

Para la consecución exitosa de este estudio, se consideró prioritario garantizar el cumplimiento de los principios éticos que rigen este tipo de procedimientos con la participación de seres humanos. Tales principios buscan certificar que las acciones metodológicas se desenvuelvan en un ambiente de respeto e imparcialidad, en donde la protección de los derechos y el cuidado al bienestar del participante esté presente en todo momento. Los principios éticos fundamentales utilizados según Donoso (2023) son los siguientes:

Autonomía y consentimiento informado: con el fin de garantizar que la participación de los colaboradores sea plenamente voluntaria. Los participantes deben conceder su aprobación informada de manera libre y sin presiones, de esta manera la obtención de la información es clara y concisa y estará en la misma línea de los objetivos de estudio, procedimientos, posibles beneficios y riesgos.

Confidencialidad y privacidad: la información obtenida debe ser reservada para asegurar que los datos personales de los trabajadores no sean identificables en los resultados del estudio. Para lo cual, es fundamental usar códigos o sistemas de anonimato para cumplir con las normativas legales de protección de datos, como la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de Ecuador.

Beneficencia y no maleficencia: La mejora del bienestar físico y mental de los participantes es primordial; por eso el diseño de la obra debe limitar todo lo que pudiera causar un peligro o molestia. Y los resultados de la investigación tienen que ser un medio para mejorar el ambiente productivo, tal como lo desea el trabajador.

Justicia: la imparcialidad en la selección de los participantes es esencial, con ello se

certifica que cualquier característica sociodemográfica como sexo, edad, nivel educativo, estado civil, religión o cualquier otro rasgo no son influyentes en la investigación; de modo tal, que todos los grupos tendrán igual oportunidad de participar y beneficiarse de los resultados del estudio.

Transparencia y veracidad científica: es esencial que los investigadores sean íntegros, la manipulación de información y resultados está prohibida. Si la metodología aplicada es rigurosa y se emplea como se estipula, los hallazgos deben reflejar exactamente las conclusiones obtenidas, sin sesgos ni interpretaciones que deformen la realidad.

Respeto a la dignidad de los participantes: durante todo el proceso, es fundamental tratar a los trabajadores con respeto, evitando cualquier tipo de estigmatización o discriminación basada en los niveles de estrés, satisfacción laboral o sus características sociodemográficas.

2.7 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

En una investigación, los instrumentos son las herramientas o recursos utilizados para recopilar datos relevantes que permitan responder a las preguntas de investigación o alcanzar los objetivos planteados. Son esenciales para garantizar que la información obtenida sea válida, confiable y adecuada para el análisis posterior (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso, se aplicaron dos escalas, la primera La Escala de Estrés percibido (PSS). Esta escala es un instrumento de auto informe que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de cinco puntos (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo). La puntuación total de la PSS se obtiene invirtiendo las puntuaciones de los ítems

4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 (en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido.

Los autores, Cohen et al., (1983) miden tres niveles de estrés: bajo, moderado y alto. La versión española tiene una fiabilidad adecuada con un alfa de Cronbach de .81 y una fiabilidad test-retest de $r = .73$.

El segundo instrumento, midió la satisfacción laboral, se usó la Escala General de Satisfacción redactada por Pérez y Fidalgo para el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (1993) la validez calculada mediante alfa de Cronbach con índices entre 0,85 y 0,88, por lo tanto, puede considerarse una prueba válida a nivel internacional. El proceso de recolección de datos se realizó mediante la herramienta Google Forms, ambos cuestionarios se enviaron virtualmente y las respuestas se registraron automáticamente.

2.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para analizar los datos obtenidos, se utilizaron técnicas de agrupación y organización de la información, el recurso del Excel con la discriminación de cada uno de los ítems y sus respectivas respuestas se generaron automáticamente, de igual manera, se obtuvo la representación gráfica de las respuestas con indicadores de frecuencia y porcentaje. A partir de allí, se levantó una matriz analítica-comparativa que fue cotejada con la elaboración de tablas y gráficos con precisión de frecuencias y porcentajes. Estas acciones permitieron generar la interpretación, la discusión y el análisis final.

3. RESULTADOS

La tabla 1 y la gráfica 1 presentan distribución respecto a los rangos de edad.

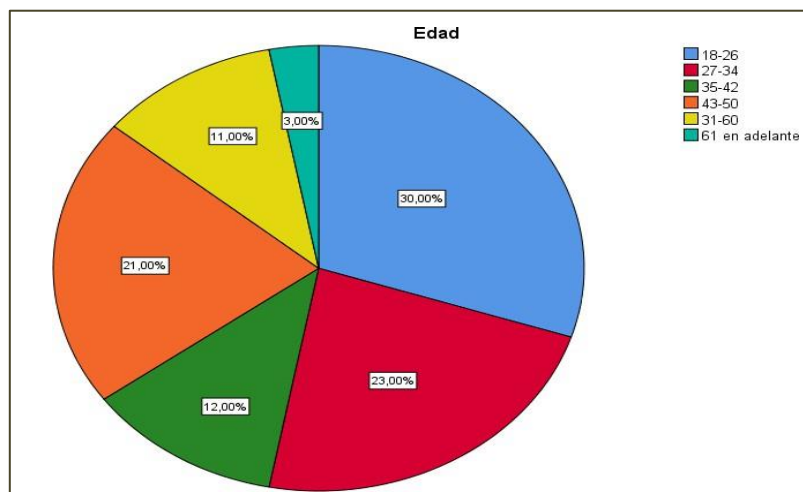
Tabla 1

Distribución por edades.

	Edad			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18-26	30	30,0	30,0	30,0
27-34	23	23,0	23,0	53,0
35-42	12	12,0	12,0	65,0
43-50	21	21,0	21,0	86,0
31-60	11	11,0	11,0	97,0
61 en adelante	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Gráfica 1

Representación por edades de la muestra.



La distribución por rangos de edad muestra que el grupo predominante corresponde a los participantes de 18 a 26 años, quienes representan el 30% del total. Les siguen aquellos de 27 a 34 años, con un 23%, y los de 43 a 50 años, con un 21%. Los grupos de 35 a 42 años y 51 a 60 años tienen una representación menor, con 12% y 11% respectivamente, mientras que las personas mayores de 61 años constituyen el grupo más reducido, con apenas el 3%. La muestra mayormente joven, aunque con representación de diversos rangos etarios.

Estrés y satisfacción laboral en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito

La tabla 2 y la gráfica 2 muestran la distribución por sexo de los encuestados.

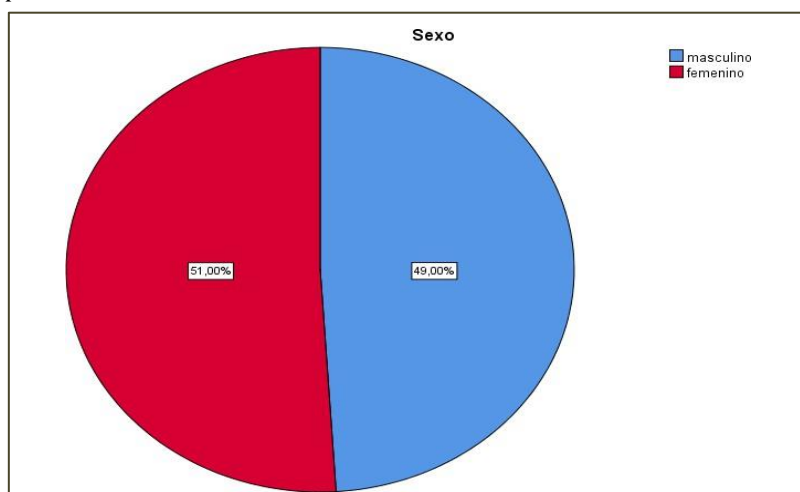
Tabla 2

Distribución por sexo.

	Sexo			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Masculino	49	49,0	49,0	49,0
Femenino	51	51,0	51,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Gráfica 2

Representación por sexo de la muestra.



El análisis de la distribución por sexo revela una proporción equilibrada entre los participantes masculinos y femeninos. Los hombres constituyen el 49% de la muestra, mientras que las mujeres representan el 51%. Esto refleja una ligera mayoría femenina en la población estudiada, garantizando una representación balanceada entre ambos géneros.

Por su parte tanto la tabla 3 como la gráfica 3 indican la distribución en el nivel de instrucción de los participantes.

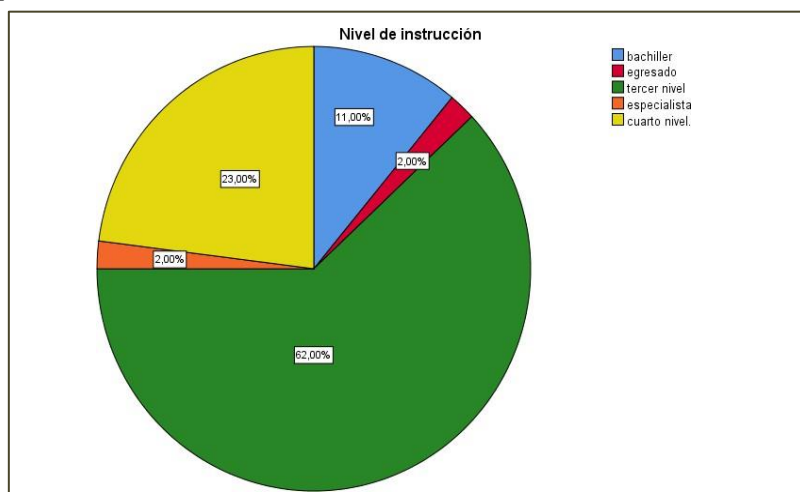
Tabla 3

Distribución por instrucción.

	Nivel de instrucción			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bachiller	11	11,0	11,0	11,0
Egresado	2	2,0	2,0	13,0
Tercer nivel	62	62,0	62,0	75,0
Especialista	2	2,0	2,0	77,0
Cuarto nivel.	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Gráfica 3

Representación por niveles de instrucción de la muestra.



El análisis del nivel de instrucción muestra que la mayoría de los participantes, el 62%, tiene formación de tercer nivel, lo que representa la proporción más alta en la muestra. Le sigue el grupo con estudios de cuarto nivel, que constituye el 23%. Los bachilleres representan el 11%, mientras que los egresados y especialistas tienen la menor representación, cada uno con un 2%. Esto indica una muestra predominantemente conformada por personas con educación superior.

En la tabla 4 podemos encontrar la distribución respecto al estado civil de los participantes. Así mismo la gráfica 4 muestra la representación por estado civil.

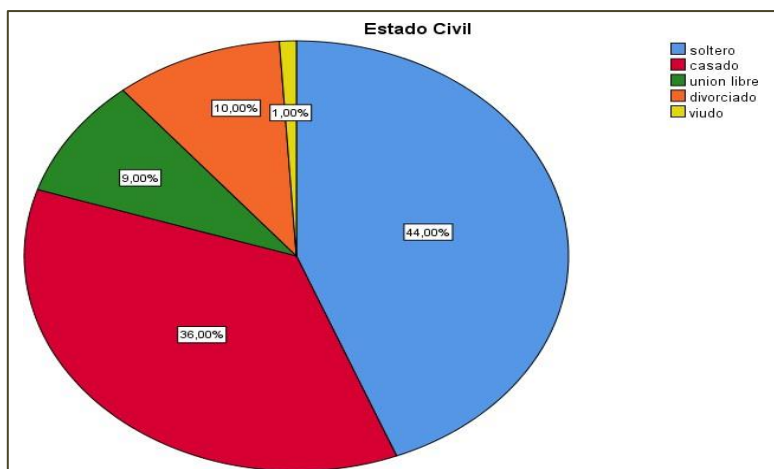
Tabla 4

Distribución por Estado civil.

Estado Civil				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Soltero	44	44,0	44,0	44,0
Casado	36	36,0	36,0	80,0
Union libre	9	9,0	9,0	89,0
Divorciado	10	10,0	10,0	99,0
Viudo	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Gráfica 4

Representación por estado civil de la muestra.



El análisis de la distribución por estado civil muestra que el grupo más representativo es el de solteros, con un 44% de la muestra, seguido por los casados, que constituyen el 36%. Las personas en unión libre representan el 9%, mientras que los divorciados suman el 10%. Por último, los viudos conforman el grupo menos numeroso, con solo el 1%. Esto refleja una mayor prevalencia de personas solteras en comparación con otros estados civiles en la población estudiada.

La tabla 5 y la gráfica 5 muestran la distribución por áreas en las cuales se desempeñan los participantes.

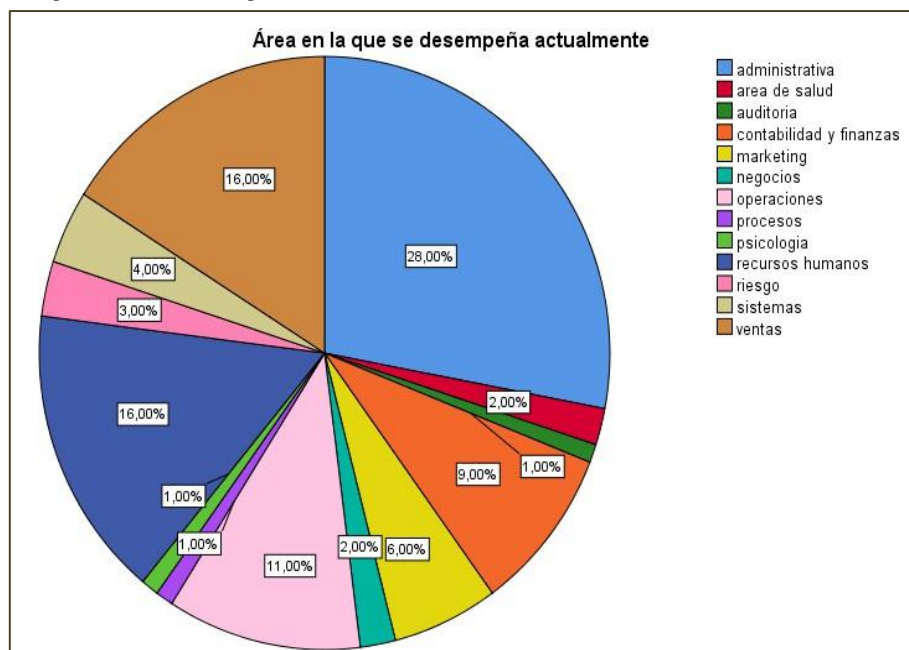
Tabla 5

Distribución por área de desempeño.

Área en la que se desempeña actualmente				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Administrativa	28	28,0	28,0	28,0
Área de salud	2	2,0	2,0	30,0
Auditoría	1	1,0	1,0	31,0
Contabilidad y finanzas	9	9,0	9,0	40,0
Marketing	6	6,0	6,0	46,0
Negocios	2	2,0	2,0	48,0
Operaciones	11	11,0	11,0	59,0
Procesos	1	1,0	1,0	60,0
Psicología	1	1,0	1,0	61,0
Recursos humanos	16	16,0	16,0	77,0
Riesgo	3	3,0	3,0	80,0
Sistemas	4	4,0	4,0	84,0
Ventas	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Gráfica 5

Representación por área de desempeño de la muestra.



El análisis de las áreas en las que se desempeñan actualmente los participantes muestra que el mayor porcentaje pertenece al área administrativa, con un 28% de la muestra. Le siguen las áreas de recursos humanos y ventas, cada una con un 16%. Otras áreas destacadas incluyen operaciones, que representa el 11%, y contabilidad y finanzas, con un 9%. Esto refleja una mayor concentración de personas en roles administrativos y de gestión, con menor representación en áreas técnicas o especializadas.

En la tabla 6 y gráfica 6 se encuentran los resultados respecto del tiempo de permanencia en la empresa.

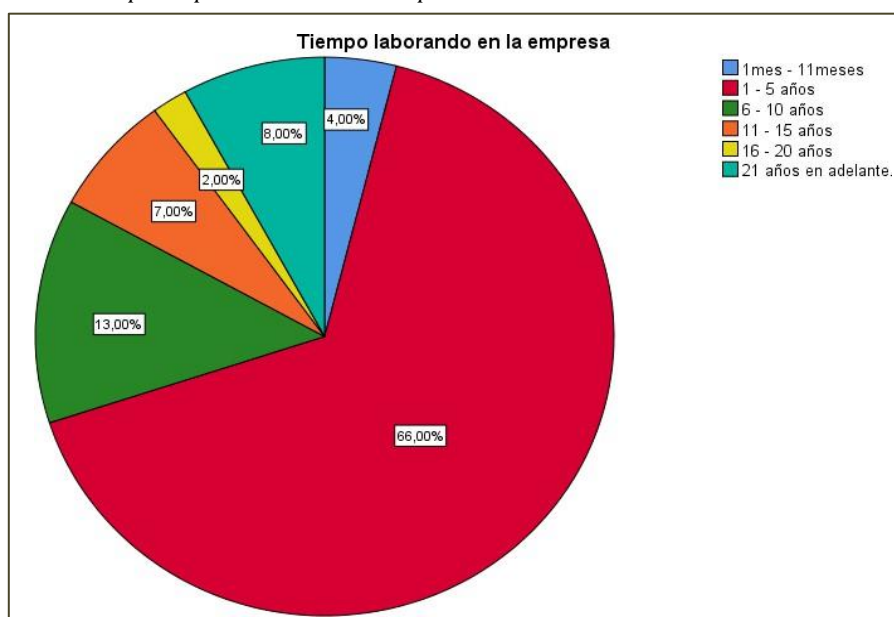
Tabla 6

Distribución por tiempo de permanencia en la empresa.

Tiempo laborando en la empresa				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 mes – 11 meses	4	4,0	4,0	4,0
1 - 5 años	66	66,0	66,0	70,0
6 - 10 años	13	13,0	13,0	83,0
11 - 15 años	7	7,0	7,0	90,0
16 - 20 años	2	2,0	2,0	92,0
21 años en adelante.	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Gráfica 6

Representación del tiempo de permanencia en la empresa.



El análisis del tiempo laborando en la empresa muestra que la mayoría de los participantes, el 66%, tiene entre 1 y 5 años de antigüedad en la empresa. Le siguen aquellos con entre 6 y 10 años de experiencia, que constituyen el 13%, y los que han trabajado entre 11 y 15 años, con un 7%. Un porcentaje menor de participantes tiene más de 15 años de antigüedad, destacando el grupo con 21 años o más, que representa el 8%. Esto sugiere que la mayoría de los empleados en la empresa tienen una trayectoria relativamente corta, de entre 1 y 5 años.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del estudio de acuerdo a la evaluación de las variables edad, sexo, instrucción, estado civil, área de desempeño y tiempo de desempeño en la empresa. La tabla 7 nos muestra las correlaciones de Spearman al analizar el estrés y la satisfacción laboral y en la tabla 8 encontramos la relación del nivel de estrés en los participantes.

Tabla 7

Correlación entre variables de estudio (Estrés y Satisfacción laboral)

CORRELACIONES ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL				
		ESTRÉS SATISFACCIONL		
Spearman's rho	ESTRÉS	Correlation Coefficient	1,000	0,022
		Sig. (2-tailed)		0,825
		N	100	100
	SATISFACCIONL	Correlation Coefficient	0,022	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,825	
		N	100	100

Estrés y satisfacción laboral en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito

El análisis de correlación de Spearman muestra que no existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables estrés y satisfacción laboral, ya que el valor de significancia ($p=0.825$) es considerablemente superior al nivel de significancia comúnmente aceptado de 0.05. Esto indica que los cambios en una de las variables no están asociados de manera estadísticamente significativa con cambios en la otra. No hay cambios en la otra variable.

Tabla 8

Nivel de estrés

NIVEL DE ESTRÉS				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bajo	3	3,0	3,0	3,0
Medio	86	86,0	86,0	89,0
Alto	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

En la tabla de niveles de estrés, se muestra que el 3% de los participantes tienen un nivel bajo de estrés, el 86% presentan un nivel medio y el 11% reportan un nivel alto. Esto indica que la mayoría de los participantes experimentan un nivel medio de estrés, lo que sugiere una tendencia generalizada hacia un estrés moderado dentro del grupo. Los porcentajes más bajos en los niveles bajo y alto podrían reflejar una distribución más equilibrada en la percepción del estrés, con pocas personas experimentando niveles extremos.

Por su parte las tablas 9 y 10 señalan el nivel de satisfacción y la correlación entre la variable problema y las variables sociodemográficas antes evaluadas respectivamente.

Tabla 9

Nivel de satisfacción laboral

NIVEL DE LA SATISFACCION LABORAL				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bajo	7	7,0	7,0	7,0
Medio	37	37,0	37,0	44,0
Alto	56	56,0	56,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

En la tabla de niveles de satisfacción laboral, se observa que el 7% de los participantes tienen una satisfacción baja, el 37% presentan una satisfacción media y el 56% reportan una satisfacción alta. Esto indica que la mayoría de los participantes se sienten altamente satisfechos con su trabajo, mientras que un porcentaje menor experimenta niveles bajos de satisfacción. La distribución sugiere que la satisfacción laboral tiende a ser positiva en el grupo, con pocos casos de insatisfacción.

Tabla 10

Correlación entre la variable problema y las variables sociodemográficas

VARIABLE PROBLEMA Y VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS		
Variable	Spearman's rho	Significación (2-tailed)
Estrés con Edad	0,053	0,598
Estrés con Sexo	0,049	0,629
Estrés con Nivel de instrucción	-0,009	0,928
Estrés con Estado Civil	-0,014	0,893
Estrés con Área de desempeño	0,172	0,086
Estrés con Tiempo laborado	-0,028	0,784

El análisis de las correlaciones presentadas demuestra que no existe evidencia de una relación significativa entre el nivel de estrés y las variables edad, sexo, nivel de instrucción, estado civil, área de desempeño y tiempo laborado, dado que los valores de significancia en todos los casos exceden el nivel generalmente aceptado para la significancia estadística. Aunque la relación entre el estrés y el área de desempeño muestra un coeficiente más alto en comparación con las otras variables, el nivel de significancia no es suficiente para considerarla relevante, lo que refuerza la conclusión de que ninguna de las variables incluidas tiene una asociación comprobada con el nivel de estrés en este análisis.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 DISCUSIÓN

En medio de la presión laboral crónica y perjudicial, ampliamente identificada por los científicos como un factor que contribuye al desgaste de los estados mentales y emocionales tanto de las organizaciones como de los trabajadores, se han evidenciado contribuciones negativas que, con el tiempo, han generado un impacto destructivo en diversos niveles.

Partiendo de la idea de que el estrés laboral es un problema representativo en el espacio laboral y que afecta tanto la salud física y mental de trabajadores como el rendimiento en las instituciones. Es preciso relacionar la satisfacción laboral, con el bienestar físico, mental y emocional

en el entorno de trabajo; y a los factores: como las cargas de trabajo excesiva, la falta de apoyo y reconocimiento, la violencia o acoso en el lugar de trabajo y la falta de recursos, como los potenciadores del estrés laboral. Cada uno de estos factores puede tener efectos negativos en la salud física y mental de los trabajadores, derivando en trastornos de ansiedad, trastornos del sueño, depresión, enfermedades cardiovasculares entre otros problemas de salud.

Los hallazgos de la investigación se complementan con los de la tesis de Agudelo et al., (2008). En este sentido, el presente estudio vincula el estrés laboral con la satisfacción laboral pero solo desde una perspectiva determinada, mientras el trabajo de Agudelo et al., (2008) ofrece una imagen más amplia que aborda el estrés laboral, así como también otros

numerosos factores de riesgos psicosociales y el posible impacto en la salud de los trabajadores. Es importante gestionar el estrés laboral desde el departamento de recursos humanos en la producción de espacios laborales más saludables y más productivos.

El estudio realizado por Bravo (2024) pone de manifiesto que la autoeficacia y el estrés laboral están verificados desde un enfoque contextual, y que el estrés se incrementa cuando la autoeficacia es baja y sugiere que los trabajadores con menor confianza en su propia habilidad para afrontar tareas complejas perciben mayor estrés laboral. En ese sentido, un mayor nivel de estrés relacionado con el trabajo no se pudo asociar con variables sociodemográficas, como la edad, la posición y el tiempo que se lleva trabajando para el mismo empleador.

Respecto a la relación motivación y satisfacción en el trabajo, la investigación de Ríos (2024) discute la relación existente entre motivación y satisfacción en el trabajo, es decir, que hay una relación significativa entre ambas, observando que niveles altos de motivación aumentan los niveles de satisfacción en el trabajo y se tiene más facilidad para cumplir con las obligaciones. Sin embargo, en este estudio no se encuentra una correlación, lo que es un descubrimiento intrigante, ya que contradice algunos estudios previos como el de Agudelo et al., (2008) que señala una relación negativa entre ambas variables, sugiriendo que más estrés corresponde a menos satisfacción laboral., del mismo modo, estudios como el de Zapata y Riera (2024) muestran como el vínculo entre los bajos niveles de satisfacción laboral y los bajos niveles de productividad generados por el aumento del estrés en la organización, resultan en un aumento en la rotación de empleados y, en

consecuencia, costos operativos más altos para las empresas.

Por tanto, se considera que la baja relación de estas variables en el estudio puede reflejar quizás, un escenario especial en empresas privadas en Quito, en el que el tipo de trabajo, los grupos de estrategias empresariales, incluido el apoyo social, podrían ser elementos defensivos de esos factores de estrés sobre la satisfacción laboral y que características como la edad, el género o el nivel educativo no son determinantes de la relación motivación y satisfacción laboral, tal como lo revelaron los resultados.

Se ha puesto de manifiesto que factores como la sobrecarga laboral, la falta de recursos humanos y las exigencias de tiempo son algunas de las causas que fomentan el estrés en el trabajo en las empresas privadas de Quito, hecho que no necesariamente influye de forma negativa en la apreciación general del trabajo, sin embargo, Buitrago et al. (2021) sostiene que las personas que presentan baja tolerancia a la frustración o que tienen antecedentes de problemas emocionales son más susceptibles al estrés. A pesar de esta diferencia, se aboga por la necesidad de que las organizaciones lleven a cabo evaluaciones de control a priori y establezcan estrategias de intervención que implementen medidas efectivas que prevengan y reduzcan el estrés personal en el trabajo, y lo resalten como una forma de potenciar el bienestar de las condiciones de trabajo para fomentar la productividad y el rendimiento.

La investigación sobre estrés y satisfacción laboral en empresas privadas en Quito, nos provee la relación entre las variables y el impacto que tales niveles de estrés tienen en el trabajo y, como resultado, en la productividad de la organización. Por tanto, la investigación cuantitativa

proporcionar una definición objetiva del contexto en relación al estrés en el trabajo. La disponibilidad, de instrumentos validados (por ejemplo, la escala de Estrés percibido PSS y la Escala General de Satisfacción) permiten una evaluación confiable y objetiva de las variables del estudio, además de mantener la solidez de la evidencia de los resultados.

Estas asociaciones entre estrés y satisfacción laboral son consistentes con aquellas encontradas en otros estudios como en Albán et al., (2024) donde se indica un alto nivel de estrés en el personal de estudio, especialmente en la dimensión de cansancio emocional, y niveles medios de satisfacción laboral. Así mismo, Ríos (2024) señala que hay una alta incidencia de estrés, lo que provoca que la barrera entre lo laboral y lo personal sea extrema y ocasiona una disminución en la motivación y entrega del trabajador.

En general, estos resultados de investigación respaldan parcialmente la afirmación de que el estrés laboral es crónico cuando hay un sentido universal de insatisfacción que afecta tanto la productividad de los empleados como la calidad de vida.

Los datos recolectados hacen una valoración general de alto nivel, y muchas recomendaciones clave sobre esto necesitarán ajustarse. En primer lugar, la muestra está sesgada hacia jóvenes; el treinta por ciento de los encuestados tiene entre 18 y 26 años. Este hallazgo es importante para la interpretación del nivel de estrés, por ejemplo, Manjarrés (2013) demuestra que los niveles moderados de estrés se están volviendo más comunes entre una proporción mayor de jóvenes trabajadores a través del fenómeno más amplio de la inexperiencia y los nuevos tipos de trabajo. Incluso si muchos miembros del grupo más joven están

siendo muestreados en el estudio, los de todos los demás grupos de edad están bien representados para una comprensión sólida del fenómeno.

Por otra parte, el género cumplió un papel importante, 51 por ciento se categorizaron como mujeres y 49 por ciento como hombres. Esto es relevante, ya que hombres y mujeres no experimentan el estrés laboral de la misma manera debido a las expectativas laborales y responsabilidades sociales muy diferentes (Ruano, 2013). La mayoría de los participantes tiene un nivel educativo terciario (62%), mostrando una población educada y se enfatiza que el nivel educativo no se encuentra significativamente relacionado con el nivel de estrés, por lo tanto, el nivel educativo no es un criterio preponderante en el estudio. De igual forma la correlación con el segmento de desempeño, aunque es aún mayor sigue siendo no significativa.

4.2 CONCLUSIONES

Los resultados muestran que el estrés laboral es una cuestión importante aunque no tiene una estrecha relación con los bajos niveles de satisfacción en el entorno laboral. El uso de herramientas aprobadas, como La escala de Estrés Percibido y la Escala General de Satisfacción, certifican la fiabilidad y validez de los resultados, además de coincidir con anteriores investigaciones que relacionan ambos factores, confirmando los resultados obtenidos, donde el estrés no solo impacta la salud mental de los trabajadores, sino también la eficiencia organizacional.

La investigación enriquece el campo de estudio, ya que ofrece una visión más amplia sobre contextos específicos en las empresas evaluadas, respecto al estrés laboral, área con escasa evaluación. Tanto

el estrés, la satisfacción laboral y las demás variables sociodemográficas analizadas no presentan una correlación entre sí, sugiriendo que el estrés en el entorno laboral de las empresas privadas en Quito no está influenciado por factores como la edad, el género o el nivel educativo de los empleados.

Aunque la mayoría de los trabajadores que hicieron parte del estudio reportan un nivel moderado de estrés, al mismo tiempo, expresan una alta satisfacción laboral, indicando que, aunque el estrés es una constante en el ámbito laboral, no necesariamente impacta de manera

negativa en la percepción general del trabajo.

Con los resultados se deja al descubierto un camino para que los responsables de las políticas laborales desarrollen normativas que promuevan ambientes laborales saludables, que no solo beneficien al trabajador, sino también el rendimiento y la sostenibilidad de la organización en el largo mediano y largo plazo. Fomentar una cultura organizacional positiva y desarrollar programas de bienestar y satisfacción laboral pueden resultar más efectivos que intentar reducir el estrés de forma directa.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo Gabriel, G., Aignerren , M., y Ruíz, J. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*. Obtenido de Repositorio Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas:
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabriel_2008_DisenosInvestigacionExperimental.pdf
- Aguirre, M., Aguirre, M., Sánchez, g., y Navarrete, F. (2023). El estrés laboral se ha posicionado como uno de los principales problemas en el escenario organizacional. (<http://www.reibci.org/publicados/2024/mzo/5300116.pdf>, Ed.) *Revista Iberoamericana de Ciencias*.
- Albán, E., Pinta, Adriana, Albán, E., y Chicaiza, D. (2024). Estrés laboral y satisfacción en el trabajo del personal de enfermería. (<http://soeici.org/index.php/biosana/article/view/172/310>, Ed.) *Revista Científica de Salud BIOSANA*, 4(4), 1-12.
- Andrade, D. (2023). *El valor del capital intelectual y su impacto en el rendimiento Financiero de las entidades del sector financiero del primer piso, ubicadas en la ciudad de Quito, año 2020*. Universidad Politécnica Salesiana [Tesis de grado].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24354/1/TTQ1060.pdf>.
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2019). El protocolo de investigación III: la población de estudio. (<http://dx.doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>, Ed.) *Alegría*, 63(2).
- Bravo, A. (2024). *Autoeficacia y niveles de estrés en jóvenes adultos de una Empresa privada en Quito*. Universidad Politécnica Salesiana [Tesis de grado].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/28678/1/TTQ1742.pdf>.
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., y Chaparro, B. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención.

Estrés y satisfacción laboral en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito

- (<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>, Ed.)
Revista Investig. Salud Univ. Boyacá, 8(2), 131-46.
- Cohen, S., Kamarck, T., y Mermelstein, R. (1983). Perceived Stress Scale. . [Database record].
APA PsycTests. doi:<https://doi.org/10.1037/t02889-000>
- Donoso, M. (2023). Principios éticos en investigación clínica y tecnologías emergentes: implicaciones en poblaciones vulnerables.
(<https://www.endocrinologiapediatrica.org/revistas/P1-E43/P1-E43-ES.pdf#page=17>, Ed.) *Rev Esp Endocrinol Pediatr*. 2023; 14, 14(1).
- Gonzabay, M. M., Rosales, F. J., Palacios, J. G., y Villao, F. M. (2024). Evaluación de la Relevancia Financiera del Sector Económico en la Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador. (https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12697, Ed.) *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3).
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>, Ed.)
- Manjarrés, S. (2013). *Aplicación de principios éticos a la metodología de la investigación*. España: Revista científica e informativa de la Asociación Española de Enfermería en Cardiología.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2011). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/direccion-poblacion-adulta-mayor/#:~:text=El%20envejecimiento%20de%20la%20poblaci%C3%B3n,mundo%20mayores%20de%20esa%20edad>.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (1993). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Retrieved from Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacción-laboral-escala-general-de-satisfacción.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (01 de Octubre de 2019). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15474:number-of-older-adults-with-long-term-care-needs-will-triple-by-2050-paho-warns&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- Organización Mundial de la Salud. (2024). *La salud mental en el trabajo*. Retrieved from <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Ríos, R. (2024). Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. (<https://doi.org/10.37811>, Ed.) *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 13574-13587.
- Ruano, E. (Noviembre de 2013). *Repositorio Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9623/DISERTACION%20%93N%20MANIFESTACIONES%20DEL%20DUELO%20POR%20ABANDONO%20FAMILIAR%20EN%20EL%20ADULTO%20MAYOR.pdf?sequence=1>

Estrés y satisfacción laboral en trabajadores de empresas privadas de la ciudad de Quito

- Saavedra, J., y Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. (https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176, Ed.) *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
- Universidad Estatal del Milagro . (2020). *Alcance de la Investigación*. Retrieved from https://sga.unemi.edu.ec/media/archivocompendio/2021/08/12/archivocompendio_202181223225.pdf
- Vargas, J. (2024). *El papel de los rrhh en la gestión de la Salud mental en el trabajo: un estudio De prácticas efectivas*. Universidad Politécnica de Cartagena [Tesis de grado]. <https://repositorio.upct.es/server/api/core/bitstreams/89892fc8-e551-4359-9707-b30f4d7d678a/content>.
- Zapata, C., y Riera, W. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador. (<https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.60>, Ed.) *Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(10).

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por darme la salud y ponerme en el momento adecuado y con las personas correctas para permitirme vivir este momento único y compartirlo con los que amo; a mi Tutor Luis Iriarte Pérez por su guía y paciencia; a mi tutor Edwin Valencia González por su apoyo y sabiduría para llevar a cabo este trabajo de titulación.

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación, el más significativo de mi carrera profesional, lo dedico ante todo a Dios, quien es la fuerza y mi guía espiritual y personal. A mis padres, Karla y Raúl, quienes siempre han sido mi pilar inquebrantable, brindándome su apoyo, amor y ejemplo desde el primer día que decidí estudiar psicología, enseñándome el verdadero valor del esfuerzo y perseverancia. A Antonio que, con su presencia constante, palabras de aliento y sabios consejos me impulsaron a seguir adelante incluso en los momentos más complejos. A mis pequeños hermanos, Juan David y Lucianna quienes con su pureza y alegría me inspiraron a ser mejor cada día y por quienes me esfuerzo mucho para ser una muestra de ejemplo digno de admiración y amor. A mis abuelitos, quienes han sido mi apoyo moral más grande guiando mi camino y brindándome consejos sabios que han sido de cimiento de todo lo que soy ahora.

A Diego, mi futuro esposo, mi compañero, por estar a mi lado en cada decisión, por su paciencia infinita y por motivarme a diario a seguir mis sueños, incluso cuando la duda me nublabla el camino. Y, finalmente, a la persona más importante: a mí misma. A mí por no rendirme en los momentos más difíciles, por demostrarme que la fortaleza que creí que no tendría ahora reside en lo más profundo de mi ser. Este logro es, sobre todo, un testimonio de valentía, y lo celebro con mucho amor.

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO



The image shows a digital form for informed consent. At the top, there are navigation tabs: 'Preguntas', 'Respuestas' (with a '100' indicator), and 'Configuración'. The main title of the form is 'ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE EMPRESAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE QUITO'. Below the title is a rich text editor with icons for bold, italic, underline, link, and unlink. The body of the form contains the following text:

El presente tema se centra en identificar como las y los colaboradores de las empresas privadas en Quito manejan el estrés y la satisfacción laboral en cuanto los factores sociodemográficos detallados a continuación. Toda la información proporcionada es anónima y confidencial, sus resultados serán revisados exclusivamente para un informe académico. Si usted está de acuerdo en ser parte del estudio, por favor continúe respondiendo las preguntas relacionadas con las variables del estudio. La primera variable "Estrés" consta de 14 preguntas y la segunda variable "Satisfacción laboral" consta de 15 preguntas. Muchas gracias por su participación. Si continua, acepta los términos.

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO – 14

Version española (2.0) de la *Perceived Stress Scale (PSS)* de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), adaptada por el Dr. Eduardo Remor.

Escala de Estrés Percibido - *Perceived Stress Scale (PSS)* – versión completa 14 ítems.

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una "X" cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN

	Muy insatisfecho	Insatisf.	Moderad. insatisf.	Ni satisf. ni insatisf.	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							