



**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA:**

---

**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES  
DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL ECUADOR**

---

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

Autor(a)

Grace Marily Cerón Parra

Tutor(a)

Ps. Org. Paulina Guerra Guerra, Msc.

QUITO – ECUADOR 2025

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

Yo, Grace Marily Cerón Parra, declaro ser autora del Trabajo de Titulación con el nombre “Estrés y Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del Ecuador”, 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 02 días del mes de agosto de 2025, firmo conforme:

Autora: Grace Marily Cerón Parra

Firma: 

Número de Cédula: 1725796138

Dirección: Pichincha, Quito, Comité del Pueblo, Barrio 6

Correo Electrónico: gceron@indoamerica.edu.ec

Teléfono: 0979246551

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL ECUADOR” presentado por Grace Marily Cerón Parra 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, 02 de agosto de 2025

Ps. Org. Paulina Guerra Guerra, 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, 02 de agosto de 2025



Grace Marily Cerón Parra  
1725796138

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión, sobre el Tema: ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL ECUADOR, 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, 02 de agosto de 2025

.....

Ps. Ind. Edwin Valencia Gonzalez, Msc.  
LECTOR

.....

Lic. Soledad Males Villegas, Msc.  
LECTORA

## DEDICATORIA

Este proyecto, de manera especial me lo dedico en primer lugar a mí. A la mujer valiente que fui durante este camino. A la que no se rindió, incluso cuando todo parecía oscuro. A la que se sostuvo con fe, se secó las lágrimas en silencio y decidió continuar, dándose una nueva oportunidad de soñar y mantener la mata clara.

Se lo dedico a mis padres, porque hoy celebramos juntos el esfuerzo, la constancia y dedicación de cada momento que esta etapa me regalo, llena de noches de desvelo, días con afecciones en mi salud, risas y llantos que ahora solo llenan de gozo y de un buen recuerdo al recorrido de esta preparación profesional, que sin duda sin su apoyo habría sido muy distinto, pero hoy su esfuerzo se ve reflejado en mí.

A mi hermana, que a pesar de que la vida nos llevó a tomar caminos diferentes, y que la distancia separa cuerpos, pero no corazones, su presencia me acompaña en cada paso, porque en estos momentos que quisiera tenerla junto a mí, el esfuerzo y sacrificio que estamos haciendo por cumplir metas y objetivos juntas, siempre valdrá la pena para trascender tiempo, distancia y silencios hasta que llegue el día de volvernos a encontrar.

A mi familia, mi pareja y mis amistades, les dedico este logro como un símbolo de lo que se puede alcanzar con perseverancia, paciencia y amor. Que esta meta cumplida sea ese faro que los inspire y empuje a no rendirse nunca y a creer en ustedes mismos, incluso cuando el camino esta cuesta arriba.

Finalmente, con mi trabajo de titulación demuestro la dedicación con la que espero que mi profesión se enriquezca y se encuentre siempre al servicio de otro.

## AGRADECIMIENTO

Al llegar a una etapa final de mi vida, me detengo a mirar hacia atrás con el corazón lleno de gratitud. Este logro no ha sido solo obra del conocimiento, sino también de la fe, el amor, el apoyo y, sobre todo, la resiliencia de un camino prodigioso.

Con este mensaje, comienzo este agradecimiento en primera instancia a Dios, mi Padre celestial, el ser que vive y sostiene mi espíritu durante estos años de formación. Doy gracias por sentir su presencia y ser mi fuente inagotable de sabiduría e inspiración, que con su luz me permitió calmar y darme claridad en las horas de ansiedad, en los instantes que sentía que no podía más. Lo honro y lo venero por ser mi guía constante, mi refugio y mi fortaleza ante los desafíos.

Mis agradecimientos, con todo mi corazón a mi hermosa familia. A mis padres, los seres fundamentales de mi existencia, Amador y Angelica, gracias por estar siempre, por cuidar y refugiar cada momento de mi vida, que, con su amor incondicional, sus sacrificios y su fe inquebrantable confiaron en mí, incluso cuando yo misma dudaba. Son mi sustento esencial en cada etapa de mi vida y de manera especial en la culminación de este proyecto. Cada logro alcanzado es el reflejo del amor y el trabajo que ustedes han logrado y que me han inculcado para creer y ser testigo de que todo lo que se anhela se puede llegar a cumplir.

A mi pequeña hermanita, mi amiga y mi leal confidente que, con su presencia incondicional, su alegría y sus palabras de aliento, sabe identificar y conectar ese sentimiento de esperanza que me motiva a no caer, ni dejarme vencer por las adversidades y encontrar el equilibrio de mi existencia dándole un nuevo significado a cada uno de mis esfuerzos.

A mis amistades, aquellas que supieron estar, escuchar y acompañarme en los momentos donde la lucha por crecer parecía una montaña difícil de escalar. Gracias por tenderme su mano y por celebrar conmigo cada pequeño logro como si fuera propio.

A mi pareja, quien ha llegado a mi vida como un regalo lleno de bendición, tu amor genuino y ternura han sido el reflejo de todo lo bueno que la vida puede llegar a ofrecer. Con tu paciencia y bondad me has demostrado y me has enseñado el valor que debo tener sobre mí y como transformarlo para este proceso de crecimiento personal y profesional.

Y con una mucha felicidad agradezco a la Universidad Indoamérica, a mis catedráticos y compañeros de carrera, por tantas vivencias, aprendizajes y desafíos de esta etapa maravillosa. Gracias por ser esa red de apoyo y fuerza que nos permite celebrar este logro juntos. A mis docentes, verdaderos guías y mentores, gracias por sembrar en mí la pasión por la Psicología, por enseñarme a través de su vocación el verdadero significado de ser un psicólogo que con empatía y responsabilidad da el inicio a mi proyecto de vida.

# INDICE DE CONTENIDOS

Portada .....	I
Autorización para el repositorio digital.....	II
Aprobación del tutor .....	III
Declaración de autenticidad .....	IV
Aprobación tribunal .....	V
Dedicatoria .....	VI
Agradecimiento .....	VII
Introducción .....	14
Marco metodológico .....	21
Resultados .....	28
Discusión y limitaciones .....	33
Conclusiones .....	34
Recomendaciones .....	35
Referencias bibliográficas .....	37
Anexos .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Calificación de los ítems de la escala de Estrés percibido .....	25
Tabla No. 2 Calificación de los ítems de la escala de Estrés percibido .....	26
Tabla No. 3 Factores Intrínsecos de la escala de Satisfacción Laboral.....	26
Tabla No. 4 Factores Extrínsecos de la escala de Satisfacción Laboral .....	27
Tabla No. 5 Puntuación de la escala de Satisfacción Laboral .....	27

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1 Promedio de los participantes voluntarios .....	28
Gráfico No. 2 Promedio de las preguntas sociodemográficas en relación a las áreas de la empresa.....	29
Gráfico No. 3 Promedio de las preguntas sociodemográficas en relación a la edad...29	
Gráfico No.4 Promedio de las preguntas sociodemográficas en relación a nivel de instrucción.....	29
Gráfico No. 5 Promedio de las preguntas sociodemográficas en relación al estado civil .....	30
Gráfico No. 6 Promedio de las preguntas sociodemográficas en relación a la antigüedad de la compañía.....	30
Gráfico No. 7 Correlaciones de las variables de investigación .....	30
Gráfico No. 8 Promedio de la escala de Estrés Percibido .....	31
Gráfico No. 9 Promedio de la escala de Satisfacción laboral .....	32
Gráfico No. 10 Correlación de los datos sociodemográficos con la escala de Satisfacción Laboral .....	33

# UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

### CARRERA DE PSICOLOGIA

#### **TEMA: ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL ECUADOR**

**AUTOR:** Grace Marily Cerón Parra

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

#### RESUMEN EJECUTIVO

En el contexto de la investigación actual, el estudio se centra en el análisis del estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del Ecuador. Estos factores conllevan una estrecha relación dentro del bienestar organizacional y el desempeño profesional. El estrés laboral es una reacción fisiológica, psicológica o emocional que emite el cuerpo como respuesta a diversas exigencias laborales que superan los recursos y capacidades del colaborador. Por el contrario, la satisfacción laboral es el estado emocional propicio y complaciente que resulta de una evaluación que el empleado hace referente a su trabajo. En consecuencia, para presentar este análisis, la metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativo, con un alcance descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y corte transversal, que mediante la aplicación de reactivos como el (EEP) y (NTP 394) se alcanzó la recolección de la información del muestreo, para presentar resultados congruentes, obteniendo un nivel moderado de estrés con un 61% y un nivel alto de satisfacción laboral con un 75% dentro de los trabajadores, demostrando que el personal de esta empresa, debido a factores como la cultura organizacional, el desarrollo profesional, el reconocimiento y las políticas empresariales mantienen conformidad en relación de dependencia.

**DESCRIPTORES:** *estrés laboral, satisfacción, trabajadores.*

**INDOAMERICA UNIVERSITY**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCES AND HUMANITIES**

**COURSE IN PSYCHOLOGY**

**THEME:** *STRESS AND JOB SATISFACTION IN EMPLOYEES OF A PRIVATE COMPANY IN ECUADOR*

**AUTHOR:** Grace Marily Cerón Parra

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

**ABSTRACT**

In the context of current research, the study focuses on the analysis of stress and job satisfaction in workers from a private company in Ecuador. These factors are closely related to organizational well-being and job performance. Work stress is a physiological, psychological or emotional reaction that the body emits in response to various job demands that exceed the resources and abilities of the employee. On the contrary, job satisfaction is the favourable and accommodating emotional state that results from an employee's assessment of his or her work. Consequently, to present this analysis, the methodology used was of a quantitative type, with a descriptive correlational scope, with a non-experimental design and cross-sectional, which by applying reagents such as (EEP) and (NTP 394) the collection of sampling information was achieved to present consistent results, obtaining a moderate level of stress with 61% and a high level of job satisfaction with 75% among workers, demonstrating that the staff of this company, due to factors such as organizational culture, professional development, recognition and business policies maintain conformity in relation to dependency.

**KEYWORDS:** *work stress, satisfaction, workers.*

# ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL ECUADOR

*Research Title*

*Autor:* Grace Cerón-Parra  
[gceron@indoamerica.edu.ec](mailto:gceron@indoamerica.edu.ec)

*Tutor:* Paulina Guerra-Guerra  
[monicaguerra@indoamerica.edu.ec](mailto:monicaguerra@indoamerica.edu.ec)

*Lector:* Edwin Valencia-González  
[evalencia6@indoamerica.edu.ec](mailto:evalencia6@indoamerica.edu.ec)

*Lector:* Soledad Males-Villegas  
[mariamales@indoamerica.edu.ec](mailto:mariamales@indoamerica.edu.ec)

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

Modalidad:  
Investigación Cuantitativa.

Quito, Ecuador.  
Agosto de 2025.

## RESUMEN

En el contexto de la investigación actual, el estudio se centra en el análisis del estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del Ecuador. Estos factores conllevan una estrecha relación dentro del bienestar organizacional y el desempeño profesional. El estrés laboral es una reacción fisiológica, psicológica o emocional que emite el cuerpo como respuesta a diversas exigencias laborales que superan los recursos y capacidades del colaborador. Por el contrario, la satisfacción laboral es el estado emocional propicio y complaciente que resulta de una evaluación que el empleado hace referente a su trabajo. En consecuencia, para presentar este análisis, la metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativo, con un alcance descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y corte transversal, que mediante la aplicación de reactivos como el (EEP) y (NTP 394) se alcanzó la recolección de la información del muestreo, para presentar resultados congruentes, obteniendo un nivel moderado de estrés con un 61% y un nivel alto de satisfacción laboral con un 75% dentro de los trabajadores, demostrando que el personal de esta empresa, debido a factores como la cultura organizacional, el desarrollo profesional, el reconocimiento y las políticas empresariales mantienen conformidad en relación de dependencia.

**Palabras Clave:** Estrés laboral, Satisfacción, Trabajadores.

## ABSTRACT

In the context of current research, the study focuses on the analysis of stress and job satisfaction in workers from a private company in Ecuador. These factors are closely related to organizational well-being and job performance. Work stress is a physiological, psychological or emotional reaction that the body emits in response to various job demands that exceed the resources and abilities of the employee. On the contrary, job satisfaction is the favourable and accommodating emotional state that results from an employee's assessment of his or her work. Consequently, to present this analysis, the methodology used was of a quantitative type, with a descriptive correlational scope, with a non-experimental design and cross-sectional, which by applying reagents such as (EEP) and (NTP 394) the collection of sampling information was achieved to present consistent results, obtaining a moderate level of stress with 61% and a high level of job satisfaction with 75% among workers, demonstrating that the staff of this company, due to factors such as organizational culture, professional development, recognition and business policies maintain conformity in relation to dependency.

**Keywords:** Work stress, satisfaction, workers.

## 1. INTRODUCCIÓN

Dentro del entorno laboral se ha evidenciado transformaciones significativas de acuerdo a las nuevas exigencias de la sociedad. Las actividades dinámicas y las circunstancias en las que laboran los empleados actualmente dentro de una organización, ha sido una situación que genera un gran impacto de manera directa en su bienestar físico, mental y emocional, generando en muchas ocasiones síntomas de estrés relacionados con el trabajo (Vallejo Ron, 2022).

A lo largo del tiempo, diversos autores han mencionado distintas interpretaciones sobre lo que significa el estrés. Su origen proviene del griego *stringere*, que significa sensaciones sobre tensión, angustia o impotencia, las cuáles surgen ante situaciones percibidas como amenazantes o peligrosas (Sierra et al., 2003). En 1936, el médico científico Hans Selye designó el término estrés como “síndrome general de adaptación” al observar algunas respuestas de carácter físico y conductual en animales expuestos a estímulos nocivos. Esta respuesta integral permitió dar a conocer la denominación de lo que hoy conocemos como estrés (Yong, et. al, 2018). Desde entonces, en el ámbito de las ciencias de la salud, el estrés se ha definido como una reacción del organismo, tanto a nivel fisiológico como conductual frente a situaciones que representan un reto o una amenaza (Cueto, 2020).

De esta manera, las investigaciones de Selye se basaron en el estudio del estrés desde el ámbito de la salud. Distinguiendo dos tipos muy importantes. El *eustrés*, está relacionado con una respuesta adaptativa y positiva ante

el estrés, en la que el organismo se apropia y sobrevive, obteniendo beneficios de la situación que está experimentando. Por otro lado, también existe un tipo contrario a esta sensación a ello se lo conoce como *distrés* que tiene un impacto emocional negativo que perjudica las experiencias o el estado anímico, lo que puede afectar de manera destructiva el bienestar de los individuos (Saavedra, 2022).

A partir, de esta clasificación, autores como Lazarus & Folkman en 1984, mencionan el modelo transaccional del estrés; donde se explica y se permite comprender la razón por la cual las personas experimentan y manejan estrés dentro de su vida diaria y situaciones vitales. De este modo, los autores anteriormente citados, intentaron transformar la teoría planteada por Selye, explicando que el estrés no es solo una respuesta automática, de origen biológico, sino que, es un concepto relacional entre los individuos y el ambiente en el que se desarrollen (Gómez et al., 2024).

Para los primeros años del siglo XX, el psicólogo, Walter Cannon durante varios aportes e investigaciones generadas durante la época, fue el primero que empezó a realizar investigaciones del estrés ocupacional, enfocándose en las relaciones que los individuos presentaban como respuestas fisiológicas y emocionales dentro del ámbito laboral. A partir de este aporte, varios autores empezaron a realizar estudios que expliquen que factores psicosociales dentro de una organización pueden considerarse como factores estresantes para los empleados en distintas condiciones de trabajo (Patlán, 2019).

Autores como Cooper, Luikkonen y Cartwright; Levi y Lunde-Jensen (1996) realizaron aportes significativos dentro del estrés laboral, donde se identificaron que las causas de este tipo de estrés pueden ser de origen fisiológicos, psicológicos y conductuales (Osorio y Cárdenas, 2017). En este sentido, el estrés puede influir de manera considerable en la calidad de vida de una persona, afectado su salud física y emocional, lo que puede provocar una reducción en la productividad, el desempeño, la atención al cliente, la innovación y en términos generales tener un efecto adverso en la prosperidad económica (Williams y Cooper, 2004).

Según lo señalado por Gutiérrez y Ángeles (2012), el estrés laboral se puede entender como una serie de reacciones que experimenta un individuo ante las demandas que percibe en su ambiente de trabajo. Estas respuestas, no solo afectan su salud a nivel fisiológico, emocional, psicológico y conductual, sino que también termina repercutiendo en el funcionamiento de la organización. En base a lo mencionado, los tipos de estresores que se presentan en el ámbito laboral son de tipo: internos y externos, en cuanto al ambiente: pueden ser físicos, biológicos y psicosociales y de acuerdo a su especificidad, estabilidad, intensidad y periodicidad: se pueden clasificar en agudos, crónicos y como respuesta diaria (Fuentes, 2021).

En este sentido, de acuerdo a la clasificación del estrés laboral, se considera que los de mayor afluencia dentro de los trabajadores son los de permanencia, es decir, el estrés agudo, que se presenta cuando los empleados enfrentan circunstancias

adversas durante un periodo de tiempo específico y su estado emocional se ve afectado lo que podría comprometer su permanencia en la compañía, ocasionado amonestaciones, descuentos de sueldos, hasta incluso despidos. Otro de los tipos de estrés, es el crónico, que se exterioriza cuando la persona atraviesa de manera constante situaciones que impliquen agobio y tensión en el ambiente laboral, como condiciones inhabitables del ambiente, trabajos repetitivos, sobrecarga laboral y bajo clima organizacional, que dan como resultado este tipo de manifestación. Finalmente, también se puede encontrar dentro del estrés laboral los de respuesta diaria, que provocan afectaciones en la salud ocupacional y pueden producir alteraciones o traumas dentro del estado integral del colaborador (Bustos, 2016).

Dentro de estudios más actuales, la OMS, menciona que el estrés relacionado con el trabajo se refiere a la acción de un individuo ante diferentes presiones o exigencias en el entorno laboral, las cuales se pueden poner a prueba para la capacidad de afrontamiento (Leka et al., 2004).

En este marco la OIT (2016), determina que el estrés se presenta como una respuesta física y emocional provocando un desbalance entre las exigencias y los recursos percibidos. Los síntomas vinculados a esta condición son el evidente reflejo de un elevado nivel dentro del ámbito psicosocial.

De esta manera se puede considerar que el estrés es una respuesta natural ante las demandas de trabajo y los recursos disponibles del trabajador, que, por medio de componentes como exceso de trabajo, el control de indicadores, los plazos inflexibles

o las relaciones conflictivas; llegan a presentar consecuencias graves de salud que pueden ser: cardíaca, digestiva y psicológica disminuyendo el rendimiento y generando un ausentismo que debilita la eficiencia organizacional (OIT, 2016).

Frente a estas investigaciones, se evidencia que el estrés laboral es la segunda causa más común de problemas de salud entre los trabajadores. Por ello, es fundamental evaluar y medir el estrés en el entorno laboral para comprender cuáles son las causas y consecuencias específicas de los trabajadores, para que de este modo sus funciones y actividades sean medidas y permitan un diagnóstico correcto de la situación para plantear nuevas estrategias de innovación (Starvroula et al., 2004).

Hay que entender, que para presentar manifestaciones de estrés dentro del diario vivir, las causas no siempre son fáciles de identificar, ya que, en algunas ocasiones pueden manifestarse de manera desconocida, minimizados o estar en un nivel de inconsciente y a menudo se revelan solo a través de un análisis o diagnóstico. Algunas de las causas que se pueden mencionar son las angustias, obsesiones, fobias que a menudo se encuentran en el ámbito inconsciente y se relacionan con traumas físicos o emociones de situaciones pasadas. Los trastornos mentales como depresión, ansiedad y neurosis pueden actuar tanto como consecuencia de situaciones desencadenantes, o consientes que en muchos casos se vinculan con las experiencias dadas durante el desarrollo de la vida. Basándonos en el ámbito laboral, la frustración, la preocupación constante, el miedo, la desconfianza, el sentimiento de

insatisfacción, así como la falta de motivación y un propósito de vida tanto personal como profesional, podrían definirse como las causas de mantener niveles considerables de estrés que contribuyan a una tensión psicológica y fisiológica duradera (Naranjo, 2009).

Así pues, se puede explicar que las posibles consecuencias del estrés no son comprendidas en su totalidad, pero sí son entendidas que generan impactos en el bienestar emocional, pues aparte de otros factores ya mencionados, la disminución de la atención, la dificultad para concentrarse, la pérdida de habilidades en la toma de decisiones pueden generar un nivel de inestabilidad no solo en el ámbito laboral sino en todos los roles que el individuo desempeña y estos podrían provocar un alto costo en la eficiencia y efectividad del trabajo (Hoyo, 2004).

Por otro lado, cabe señalar que otra de las variables a estudiar, es la satisfacción laboral, que puede concebirse como un proceso interno que inicia y concluye en la propia persona. Se trata, por tanto, de una experiencia subjetiva, en la que la percepción y valoración de los resultados o de una determinada situación dependen exclusivamente del significado que cada individuo le atribuye (Cabanilla et al., 2002).

Por otra parte, la satisfacción se entiende como el resultado de un juicio cognitivo que conlleva una respuesta emocional. Esta valoración subjetiva tiene un efecto positivo en relación con los objetivos o metas personales del individuo influyendo a su vez en la fidelidad y coherencia de su compromiso (Pujol y Dabos, 2018). Para el año 1935, Robert Hoppock, realizó las

primeras investigaciones sobre la satisfacción en el trabajo. Este descubrimiento, cambio de manera valiosa la clarividencia del vínculo o la percepción que los trabajadores mantenían con su labor dentro de las industrias de trabajo. En consecuencia, el estudio de la satisfacción se consolidó como una cuestión destacada dentro del ámbito laboral, pues comenzó a ser vista como un tema relacionado con el rendimiento de las organizaciones y el bienestar de los trabajadores (García, 2010).

Locke, uno de los autores más citados en este tema, plantea que la satisfacción en el trabajo se refiere a una emoción positiva que experimenta el trabajador cuando interpreta de forma favorable las vivencias que tiene dentro de su ambiente laboral (Locke, 1976).

En términos generales, la satisfacción laboral ha sido abordada desde dos perspectivas principales, una de ellas la considerada como una reacción emocional y afectiva que el individuo experimenta frente su trabajo, y la otra la vincula con las actitudes y comportamientos que los trabajadores adoptan en relación con sus funciones laborales (Pujol y Dabos, 2018).

Entre otras aportaciones, Robbins en 1996, define que la satisfacción es el conjunto de actitudes generales que una persona posee en relación con su trabajo. Trabajadores que experimentan un alto grado de satisfacción, suelen mostrar actitudes positivas hacia su empleo, mientras que empleados que se sienten insatisfechos, por lo contrario, muestran actitudes negativas y este resultado se vuelve habitual en una organización (Charaja y Mamani, 2013). Por su parte, Gutiérrez y Ángeles (2012), señalan que la satisfacción en el ámbito laboral se

manifiesta como una sensación de agrado que el empleado experimenta cuando percibe acciones favorables en su entorno de trabajo, como un salario adecuado, tareas claras y un ambiente positivo. En contraste, la insatisfacción puede surgir cuando el trabajador no se siente cómodo con lo que hace o cuando las características de su puesto no se ajustan a sus expectativas. Diversas investigaciones sobre satisfacción laboral han permitido encontrar, que ésta se origina en el estudio de la motivación, debido a la estrecha relación que existe entre el nivel de satisfacción del colaborador y el nivel en que sus expectativas se ven consideradas en otros semblantes de su entorno laboral (Ríos, 2024). En este contexto, Maslow presenta su conocida “Teoría de la Motivación Humana”, la cual busca explicar los factores que impulsan la conducta humana a través de una estructura jerárquica de 5 niveles de necesidades. Esta pirámide ubica en su base las necesidades más básicas, y a medida que se asciende, se representan aquellas más complejas. El orden jerárquico indica su relevancia para el bienestar general del individuo (Maslow, 1943).

Según Robbins y Coulter (2010), señalan que la satisfacción laboral en las organizaciones ha cambiado con el tiempo. No obstante, en cualquier época, tener empleados satisfechos ha demostrado traer resultados positivos para las empresas. La satisfacción en el trabajo se ha vinculado con mejores niveles de productividad, reducción del ausentismo y la rotación del personal, mayor satisfacción de los clientes, comportamientos que benefician a la empresa y generan un vínculo más sólido. Dicha satisfacción, está compuesta por tres

dimensiones fundamentales: cognitiva (pensamientos), afectivas (sentimientos) y conductual (acciones) que, en un constructo complejo y multidimensional, responde a las necesidades individuales, desde las más básicas hasta las de autorrealización de los trabajadores dentro de una organización (Carrasco, 2018).

Por otro lado, Wrigth y Davis (2003), definen a la satisfacción laboral como la diferencia entre lo esperado y lo recibido entre las expectativas y la realidad. Ya sea de naturaleza intrínseca o extrínseca, su impacto es claro, ya que aumenta la productividad, reduce el ausentismo y aumenta la retención del talento, lo que fortalece las organizaciones.

A pesar de las teorías de diferentes autores, ya expuestos, se debe considerar que el estudio realizado por Frederick Herzberg en 1959, fue de gran impacto debido al nivel de aportaciones para investigaciones actuales. Pues, explica a la satisfacción desde la composición de dos factores dentro del ámbito organizacional: los intrínsecos y los extrínsecos, que se consideran para ser evaluados de manera independiente como las causas de la satisfacción para distinguir condiciones internas y externas que dan un resultado general. En primer lugar, los intrínsecos son considerados como factores higiénicos que describen a las condiciones de trabajo e incluyen elementos como el salario, los reglamentos internos y la seguridad laboral. Por otro lado, los factores extrínsecos, se refieren a los elementos que permiten el gozo del trabajo como la ejecución de trabajo, la responsabilidad y el reconocimiento laboral (Pérez y Fidalgo, 2019).

En este sentido, se puede considerar que las consecuencias que pueden generar una adecuada satisfacción laboral, están relacionadas directamente con el bienestar del colaborador, las características dentro la actividad laboral y el balance respecto a los resultados obtenidos dentro del ámbito del desempeño que maneja cada organización (Padilla y González, 2020).

De esta manera, se puede entender que un alto grado de satisfacción laboral respecto al bienestar físico, psicológico y emocional, se da, mediante la fomentación de emociones y conductas positivas que impactan dentro de las funciones laborales encomendadas a cada colaborador y estas permiten evaluar el compromiso, la motivación y el desarrollo de nuevas habilidades para favorecer el desarrollo personal y profesional de cada miembro del equipo de trabajo (Sánchez y García, 2017).

Por otro lado, factores como la actividad laboral y los resultados obtenidos dentro del ámbito del desempeño, se encuentran relacionados con el incremento de la productividad y la calidad del trabajo que los empleados ejecutan en una organización (García, 2010). En este sentido, se puede comprender que cuando existe empleados motivados se puede evidenciar mayor dedicación y menor índice de errores en el nivel de cumplimiento y productividad, pues la actitud proactiva, la cooperación del equipo y las relaciones interpersonales se empiezan a desarrollar en base a un adecuado nivel de satisfacción, que permite obtener resultados positivos para la organización y estos son evidenciados mediante las evaluaciones y mediciones ejecutadas dentro del clima laboral y

desarrollo organizacional (Amasifuen et al., 2022).

De esta manera es importante mencionar, que, dentro de esta investigación, se puede manifestar que la relación entre estrés percibido y satisfacción laboral no admite debate, pues en su signo las causas como los efectos coinciden que a mayor estrés menor satisfacción en las organizaciones. (Brenton et. al, 2021)

Es por ello que, en base a lo expuesto, se considera que, en el contexto actual, el estrés percibido es originado por el cansancio y el descontento de las funciones que cumple un empleado y en consecuencia la satisfacción laboral tiende a tomar un papel fundamental que protege el talento humano en todos sus aspectos. De esta manera, se ha demostrado que el dominio generalizado del estrés ocasional erosiona las dimensiones de la discusión laboral dentro de todas las áreas que conforman la organización, que no solo reaccionan ante la eficacia sino a la productividad de cada empleado durante el desarrollo de todas sus actividades. Por ello, se considera que la productividad laboral esta positivamente correlacionada con el nivel de bienestar emocional del empleado; es decir, cuando un trabajador se encuentra experimentando altos niveles de satisfacción tiende a mostrar un desempeño eficiente, mientras que aquellos con bajos niveles de satisfacción presentan un desempeño reducido. De esta manera, se establece una relación significativa y directa entre el bienestar subjetivo del empleado y su productividad organizacional. (Guerrero, et. al, 2024).

## **Preguntas de Investigación**

Para guiar este estudio cuantitativo, se plantea una pregunta general que articula las variables clave del análisis: estrés y satisfacción laboral, en el contexto específico de los trabajadores de una empresa privada del Ecuador.

### **Pregunta General:**

¿Cómo se relacionan el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa privada del Ecuador?

A partir de esta, se derivan las siguientes preguntas específicas:

1. ¿Cuáles son los niveles de estrés presentados por los trabajadores de una empresa privada del Ecuador?
2. ¿Qué nivel de satisfacción laboral existe en los trabajadores de una empresa privada del Ecuador?
3. ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con los datos sociodemográficos (edad, sexo, nivel de instrucción, estado civil, área en la que se desempeña, tiempo laborando en la empresa) de los trabajadores de una empresa privada del Ecuador?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo general:***

Analizar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa privada del Ecuador.

### ***Objetivos Específicos:***

- ❖ Describir cuáles son los niveles de estrés presentados por los trabajadores de una empresa privada del Ecuador.
- ❖ Identificar los niveles de satisfacción laboral que existen en los trabajadores de una empresa privada del Ecuador.
- ❖ Relacionar la satisfacción laboral con los datos sociodemográficos (edad, sexo, nivel de instrucción, estado civil, área en la que se desempeña, antigüedad) de los trabajadores de una empresa privada del Ecuador.

### **Justificación del Problema**

Algunos aspectos del comportamiento organizacional, como el estrés y la satisfacción laboral se encuentran relacionados con los estados de salud física y mental de los empleados, lo que repercute su desempeño laboral, permanencia y productividad. La investigación actual se enfoca en explicar la contribución del análisis de las variables determinantes que se encuentran dentro del bienestar social y los objetivos institucionales en dinámica psicosocial de las organizaciones. En este sentido, es importante señalar, que, el contexto del problema a nivel mundial, las

organizaciones con una excesiva carga de ocupaciones, roles mal definidos y relaciones laborales conflictivas, indican que el estrés se convierte en un factor de riesgo psicosocial que puede afectar la salud integral y el ambiente laboral colectivo (Fernández y Pereira, 2016). Por lo contrario, la satisfacción laboral, es entendida, como una visión positiva sobre el entorno laboral, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales, que actúan como un factor protector contra el agotamiento emocional y la desmotivación. Un clima organizacional agradable proporciona satisfacción a los empleados, pues si se satisfacen las necesidades de un colaborador, se disminuye los niveles de ausentismo y se fortalece la retención del talento humano (Tinoco, 2023).

A nivel de América Latina, es importante mencionar que las empresas públicas como privadas manejan distintos elementos para la seguridad ocupacional de los trabajadores. En consecuencia, estos factores se consideran como indispensables para proporcionar una excelente calidad de vida de los empleados y garantizar su satisfacción dentro del rendimiento y el éxito empresarial. En base a ello, se considera que, de acuerdo a las leyes gubernamentales, de manera política, económica y social se da a conocer cómo el estrés y la satisfacción laboral establecen el equilibrio entre diversos factores del entorno empresarial para mantener la infraestructura en un lugar de trabajo (Gómez, et, al. 2017). En este contexto a nivel nacional, el estrés en el lugar de trabajo se considera como una noción ineludible, bajo las presiones organizacionales orientadas a resultados y dinámicas complicadas que lleva a presentar

efectos adversos dentro de la armonía y plenitud de los trabajadores. Sin embargo, en este punto la importancia de considerar la satisfacción laboral permite conocer el nivel de reconocimiento que tienen los trabajadores en relación a los aspectos sociales y el equilibrio entre la carga laboral y el control de sus funciones, para mantener la motivación, el compromiso y la estabilidad emocional con la organización (Zapata y Riera, 2024).

Por otro lado, la relevancia de abordar estos dos fenómenos radica en la identificación y el análisis de sus causas y consecuencias a nivel global, territorial y dentro de las empresas ecuatorianas, para implementar estrategias efectivas de prevención, intervención y promoción del bienestar de los colaboradores, mediante estrategias que favorezcan el desarrollo humano y la eficacia con la que los colaboradores pueden alcanzar el éxito empresarial y generar un entorno cada vez más competitivo. Estudiar el estrés y la satisfacción laboral, responde a la necesidad de contar con hallazgos empíricos que fundamenten las decisiones y políticas dentro de los distintos ambientes laborales y la implementación de nuevas estrategias en el mercado, y estas puedan lograr generar ambientes más saludables, eficientes y justos en beneficio de los trabajadores como de la organización en conjunto (Cueva et. al, 2023).

Considerando esta temática, en el contexto ecuatoriano, esta investigación busca aportar evidencia científica pertinente que contribuya al diseño de estrategias organizacionales efectivas. Los resultados esperados permitirán no solo identificar los principales estresores laborales, sino

también establecer la relación entre ellos y conocer cómo se puede incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores. Este análisis servirá como base para futuras investigaciones desde el ámbito de la psicología organizacional, orientadas a la construcción de entornos laborales saludables, sostenibles y con alto impacto en la calidad de vida de los trabajadores (Agudelo et, al. 2021).

## 2. MARCO METODOLÓGICO

### TIPO DE DISEÑO Y ALCANCE

El marco metodológico de este estudio está estructurado para guiar el análisis entre el estrés y la satisfacción laboral del personal de una empresa privada del Ecuador. La recolección de datos se complementará utilizando instrumentos estandarizados que proporcionen una buena y representativa base de datos, junto a protocolos explícitos respecto al diseño, selección de muestras, instrumentos y análisis estadístico, que considerarán a esta investigación como un estudio científico y confiable con el propósito de obtener resultados útiles para diseñar intervenciones válidas que mejoren el bienestar de los trabajadores (Mojarrango y Montero, 2024).

El paradigma que se empleó en esta investigación fue el positivista, que se basa en la creencia de que la realidad es objetiva y externa a uno mismo y se puede conocer a través de métodos empíricos y el uso del método científico. Esta mentalidad presupone que los fenómenos humanos al igual que las naturales son medibles

cuantificables y explicables mecánicamente mediante leyes generales con dispositivos estadísticos y procedimientos sistemáticos. Este paradigma ha demostrado ser especialmente beneficioso en el campo de la psicología donde conceptos como el comportamiento, las emociones, el rendimiento laboral entre otros, han sido estudiados desde un punto de vista cuantitativo y medible (Martínez, 2013).

Desde esta perspectiva el investigador es visto como un intermediario objetivo, que debe distanciarse del objeto de investigación para mantener la objetividad del análisis. En consecuencia, examinar estos patrones del comportamiento humano como el estrés y la satisfacción laboral permite mantener fija la investigación, para dar relaciones causales o correlaciones entre variables que dentro de la psicología examinan estos patrones del comportamiento humano (Martínez, 2013).

De esta manera el paradigma positivista permite obtener resultados generalizables que puede informar sobre decisiones operativas y prácticas en entornos laborales, especialmente si los resultados tienden a explicar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral mediante el uso de medidas estandarizadas y métodos estadísticos (Beltrán y Ortiz, 2020).

En cuanto al enfoque utilizado dentro del estudio académico, se empleó una metodología cuantitativa que estudia fenómenos observables a través de datos numéricos para medirse con precisión. El principal objetivo es establecer relaciones definidas entre variables, determinar patrones o relaciones, y llegar a resultados que pueden ser válidos para otros grupos de personas que buscan una base metodológica

para garantizar la objetividad del análisis (Sánchez, 2019).

Este tipo de enfoque, requiere un diseño cuidadoso que permita controlar los resultados y no exista una des variación de los resultados. Por esta razón, se debe asegurar que los métodos a utilizar sean estandarizados para recopilar la información. Un ejemplo, puede ser cuestionarios, pruebas estructuradas y muestras que representen con precisión la población que se está estudiando para cuantificar e interpretar los resultados que se obtengan de la investigación (Barreto, y Lezcano, 2018).

Dentro del alcance de la investigación se empleó uno de tipo descriptivo, que permite detallar las características esenciales de un fenómeno sin modificar o alterar su contexto. Este tipo de alcance facilita la identificación de patrones y peculiaridades presentes dentro del objeto de estudio, para lograr una comprensión clara de las condiciones reales donde se están estudiando dichos fenómenos (Meseguer, 2018).

Por otro lado, el alcance correlacional permite determinar la relación estadística que existe entre dos o más variables. Aunque no se establece una causalidad directa, si establece métodos que permitan interactuar a los factores de estudio entre sí para utilizarlas en investigaciones futuras (Meseguer, 2018).

Este tipo de metodología permite tener una visión más completa y útil del objeto de estudio, pues permite fundamentar la hipótesis planteada basada en evidencia empírica, para comprender las

características individuales y su relación con los elementos empleados dentro de la investigación (Cárdenas y Salinas, 2008).

El tipo de diseño no experimental transversal es aquel en el que se observa las variables de estudio en un momento determinado y no hay manipulación por parte del investigador. Este tipo de diseño se emplea frecuentemente para describir características o relaciones de variables existentes en un momento dado, con el fin de obtener una visión más general del fenómeno estudiado sin interferir en sus relaciones causales (Vega et. al, 2021)

Sin embargo, es importante tener en cuenta que las limitaciones para identificar causalidades permiten que los resultados se interpreten como asociaciones observadas dentro de un contexto específico (Cabrera, 2023).

## **MUESTREO Y MUESTRA**

El muestro no probabilístico de tipo intencional, se emplea en la investigación cuantitativa para obtener una muestra aleatoria. Este procedimiento permite la elección de participantes con características específicas para el estudio. Sin embargo, este muestreo no garantiza la generalización de los resultados ya que se necesita explorar los fenómenos en distintos contextos (García et. al, 2016).

Este tipo de muestreo puede ser utilizado específicamente en estudios donde se busque la riqueza de información de grupos específicos. Esta aproximación ofrece una descripción profunda que ayuda a recopilar una gran cantidad de datos relevantes para

comprender el objeto de estudio en la investigación (Arias, et. al 2016).

La muestra utilizada en este estudio la constituyeron empleados de una empresa privada del Ecuador. La elección de los colaboradores, se llevó a cabo a través de un muestreo de tipo no probabilístico intencional, que permitió conseguir que los colaboradores proporcionen su información de acuerdo con el cumplimiento de criterios específicos dentro de la empresa. Entre estos criterios, los trabajadores debían tener al menos dos años de antigüedad en la empresa y desempeñar funciones operativas o administrativas. La elección de esta muestra permitió que se respondiera a la necesidad planteada dentro del objeto de estudio para garantizar que la experiencia laboral dentro de la compañía permita evaluar los niveles de estrés percibido y satisfacción laboral dentro del entorno organizacional. Además, se consideró la disponibilidad de los colaboradores y el consentimiento voluntario para participar dentro de la presente investigación.

Para la recolección de datos, se inició ejecutando un documento legal que solicitaba la autorización de los colaboradores de las distintas tiendas de la empresa para la realización de un forms académico, donde en conjunto con el departamento de recursos humanos se recopiló la información de los datos necesarios para el análisis de sus respuestas. Se planificaron jornadas de tiempos parciales, dentro del horario laboral para la aplicación de los reactivos a emplear. Todos los participantes, recibieron una inducción sobre los objetivos de estudio de la presente investigación, para que de esta manera se

garantizar la confidencialidad de los datos registrados y se obtenga su consentimiento bajo los parámetros éticos y morales que este estudio presenta. Con estos criterios, antes mencionados, fue posible contar con un muestreo óptimo dentro del propósito de estudio, respetando los derechos de los participantes y la calidad de información obtenida.

### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

Dentro del objeto de estudio, se establecieron ciertos criterios de inclusión y exclusión, para garantizar que los participantes seleccionados accedieran a colaborar en la investigación de forma voluntaria y con total sinceridad en la emisión de su información. Así, los criterios de inclusión consistieron en:

1. Considerar como requisito fundamental que los trabajadores tuvieran un vínculo activo con la organización para la recolección de datos.
2. Mantener una antigüedad mínima de dos años dentro de la empresa, para considerar su experiencia laboral.
3. Encontrarse dentro de la edad establecida en los datos sociodemográficos, con el fin de asegurar validez en sus respuestas.

Por otra parte, se consideraron los siguientes criterios de exclusión:

1. No participación de colaboradores con el requerimiento mínimo dentro

de la empresa, para evitar bajas condiciones dentro del estudio.

2. No colaboración de entidades externas que mantengan vínculos laborales con la compañía.
3. No intervención de colaboradores que presenten condiciones médicas o psicológicas que pudieran influir en las respuestas de sus resultados.

### **PRINCIPIOS ÉTICOS**

Para el desarrollo de esta investigación, es importante considerar el marco ético y los estándares morales que se deben cumplir para la ejecución de este trabajo. Principios fundamentales como la confidencialidad, la beneficencia y no maleficencia, además de la compensación, ayuda a generar un conocimiento nuevo y con gran aporte investigativo en relación al beneficio del grupo humano que se hicieron partícipes en este proceso de indagación de información.

Por otra parte, para los principios éticos se considera:

#### **Confidencialidad**

- ❖ Protección de la información
- ❖ Responsabilidad y cuidado
- ❖ Dignidad y seguridad del participante

#### **Beneficencia y no Maleficencia**

- ❖ Promoción del bienestar social
- ❖ Evitar el daño o perjuicio
- ❖ Minimizar riesgos y peligros

#### **Compensación**

- ❖ Responsabilidad ética

- ❖ Equidad y justicia
- ❖ Reconocimiento de contribución

## ESTRATEGIA DE PROCEDIMIENTOS DE DATOS

Para el análisis de este estudio, los instrumentos que se van a utilizar se consideran de gran utilidad, pues tras el análisis de varios criterios que proporcionan su validez y confiabilidad al momento de recopilar los datos necesarios, los reactivos a emplear fueron la escala de Estrés Percibido (PSS) y la escala de Satisfacción Laboral General (NTP 394).

Ambas herramientas con un nivel de interés alto para el análisis cuantitativo permitirán medir de manera objetiva y estructurada los niveles de estrés y satisfacción por parte de los participantes de la compañía.

En este contexto, la adaptación al español (2.0) de la escala de Estrés Percibido, fue llevada a cabo por el Dr. Eduardo Remor en 2006. Esta versión se basa en el trabajo original de los desarrolladores de la escala Cohen, Kamarck y Mermelstein que fue publicado en 1983, donde se indica como el coeficiente alfa de Cronbach reporta un valor de 0.84, lo que indica una buena fiabilidad del instrumento para ser aplicado en el contexto organizacional (Fernández y Ramos, 2019). (Remor, 2006).

Esta escala, es un instrumento auto aplicable que mide el nivel de estrés experimentado en el último mes y se encuentra compuesto por 14 ítems con respuesta de cinco puntos.

Para medir las respuestas del instrumento, se utiliza la escala de Likert con 5 opciones de

respuesta, que aprueba los distintos niveles de consentimiento u oposición. Estos, se detallan a continuación:

- “0” (Nunca)
- “1” (Casi nunca)
- “2” (De vez en cuando)
- “3” (A menudo)
- “4” (Muy a menudo)

Estas puntuaciones, identifican la frecuencia con que los entrevistados atraviesan ciertas inclinaciones o emociones en relación a su nivel de estrés.

Una vez, finalizado la realización del instrumento, se procede a calificar y validar sus respuestas. Es importante considerar que dentro de la calificación se debe considerar ciertos ítems que operan una inversión en su calificación a nivel global, por tanto, es necesario identificarlos de la siguiente manera:

### Tabla 1

*Calificación de los ítems de la escala de Estrés Percibido*

En los ítems 1, 2, 3, 8, 11, 12 y 14
0 = nunca
1 = casi nunca
2 = de vez en cuando
3 = a menudo
4 = muy a menudo

**Fuente:** Elaboración propia

En cambio, en los siguientes ítems se maneja de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Calificación de los ítems de la escala de Estrés Percibido*

En los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13
0 = muy a menudo
1 = a menudo
2 = de vez en cuando
3 = casi nunca
4 = nunca

**Fuente:** Elaboración propia

De esta manera, al sumar las calificaciones de los 14 ítems. La puntuación general fluctúa entre (0 a 56) indicando que a una mayor puntuación mayor es el nivel de estrés percibido.

En este sentido, es importante entender que para establecer un rango de la puntuación y conocer el nivel que oscila el estrés en los participantes de manera general, se debe considerar las siguientes calificaciones:

- **Nivel Elevado** = 38-56 pts.
- **Nivel Moderado** = 20-37 pts.
- **Nivel Bajo** = 0-19 pts.

Estos resultados, permiten generar una interpretación más clara y cuantitativa de esta variable psicológica.

El siguiente instrumento a utilizar, es la escala de Satisfacción Laboral General, diseñada por Warr, Cook y Wall en 1979. Este reactivo, fue desarrollado para medir la satisfacción que presentan los empleados dentro de una organización. El instrumento

permite recolectar información sobre las percepciones de los trabajadores respecto a las diferentes dimensiones del trabajo, tanto en el contenido de las tareas como en las condiciones laborales en las que son ejecutadas (Fernández y Ramos, 2019).

En su estructura, este instrumento fue modificándose con estudios piloto para llegar a obtener la versión más actualizada de la escala, hasta llegar al cuestionario NTP 394 de Satisfacción Laboral General que consta de 15 ítems que valoran elementos tanto intrínsecos como extrínsecos dentro del entorno laboral (Trujillo y González, 2007).

La escala de Satisfacción Laboral está estructurada en dos subdimensiones:

**Tabla 3**

*Factores Intrínsecos de la escala de Satisfacción Laboral*

FACTORES INTRÍNSECOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidad</li><li>• Reconocimiento</li><li>• Oportunidades de promoción</li></ul>

**Fuente:** Elaboración propia

Correspondiente a los ítems:

- 2 / 4/ 6 / 8 / 10 / 12 / 14
- Relacionadas con el crecimiento personal

**Tabla 4**

*Factores Extrínsecos de la escala de Satisfacción Laboral*

FACTORES EXTRÍNSECOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salario</li> <li>• Horario</li> <li>• Condiciones físicas de trabajo</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

Correspondiente a los ítems:

- 1 / 3 / 5 / 7 / 9 / 11 / 13 / 15
- Relacionadas con las condiciones organizacionales

De esta manera, las propiedades psicométricas, en relación a su validez y fiabilidad mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, varía entre 0.85 y 0.88, lo que indica que se encuentra una alta consistencia interna y permite que la confiabilidad del instrumento sea alta (Boluarte, 2024).

Es importante, mencionar que la escala de Satisfacción laboral es un instrumento auto aplicable y colectivo, que no necesita de una situación específica para su ejecución. Debido a la brevedad y opciones de respuesta rápida, permite que la aplicación sea didáctica y se obtenga resultados más confiables.

Para el cálculo de este instrumento psicológico, se califica utilizando una escala de tipo Likert que se consigna de 7 puntos expuestos a continuación:

- 7 = Muy satisfecho
- 6 = Satisfecho
- 5 = Moderadamente satisfecho
- 4 = Ni insatisfecho ni satisfecho
- 3 = Moderadamente insatisfecho
- 2 = Insatisfecho

- 1 = Muy insatisfecho

Una vez, establecido el puntaje, su calificación se divide en 3 categorías: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

Este marco, permite identificar las puntuaciones correspondientes a cada categoría de la escala:

**Tabla 5**

*Puntuación de la escala de Satisfacción Laboral*

PUNTUACIÓN
<b>Satisfacción General:</b> 15-105
<b>Satisfacción Intrínseca:</b> 7-49
<b>Satisfacción Extrínseca:</b> 8-56

**Fuente:** Elaboración propia

De este modo, una vez establecidas las puntuaciones por agrupaciones, se realiza una evaluación global para obtener la puntuación final del instrumento, aplicando sus valores de la siguiente manera:

- **Nivel Alto** = 61-105 pts.
- **Nivel Medio** = 60 pts.
- **Nivel Bajo** = 15-59 pts.

Estos rangos, permiten comprender de manera más específica la evaluación diferenciada entre los factores relacionados directamente con la compañía y las condiciones externas o internas que interactúan con esta variable de estudio (Pérez y Fidalgo, 2025).

## ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS

En base al desarrollo empleado dentro del objeto de estudio de la presente investigación, se considera que la estrategia de análisis de datos esta ejecutada desde una construcción teórica y una metodología descriptiva. Misma, que permite un análisis sistemático y riguroso de los datos obtenidos del estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa privada del Ecuador.

Basándonos en este modelo, la recolección y revisión de la información obtenida fue empleada desde varias aplicaciones que optimizaron la recolección de los datos. En primer lugar, se empleó un formulario digital (Forms) que ayudo a sistematizar las respuestas de una manera más ágil y segura, y que, tras la aplicación de instrumentos, se trabajó desde el programa de Excel en la depuración de la información, para contrastar que los registros se encontraran válidos y completos. Posterior a la revisión, se colocaron los datos en matrices del programa Excel para identificar patrones y relaciones descriptivas, que permitieron graficar las respuestas obtenidas, para continuar con su análisis, mediante la utilización del software estadístico (SPSS) que sirve para aplicar pruebas estadísticas más avanzadas y comprobar la fiabilidad de las escalas, así como, la correlación entre las variables a estudiar. El uso paralelo de estas aplicaciones permitió un abordaje integral de los datos para asegurar evidencia real dentro de los hallazgos obtenidos del trabajo de investigación.

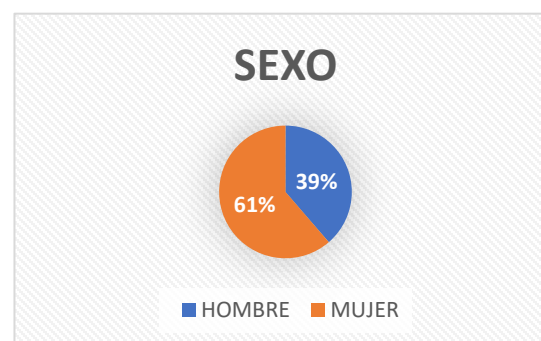
## 3. RESULTADOS

En el marco, de esta investigación cuantitativa, los resultados alcanzados se abordaron a partir de un estudio relacional entre el estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa privada del Ecuador.

El desarrollo inicial de este análisis se efectuó por medio de la aplicación de las preguntas sociodemográficas y posterior con la aplicación de los reactivos del “Estrés percibido” y la “Satisfacción laboral”.

**Figura 1**

*Promedio de los participantes voluntarios*

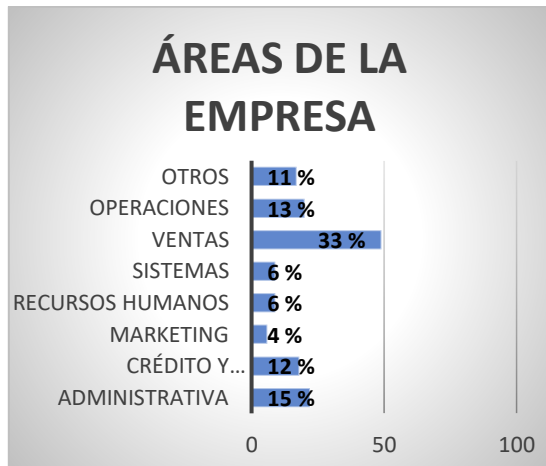


**Fuente:** Elaboración propia

En la Figura 1, cabe señalar que la aplicación de los dos instrumentos previamente mencionados, se trabajó sobre un grupo completo de 150 trabajadores de la compañía, en los que el 61% fueron mujeres, el 39% fueron hombres.

**Figura 2**

*Promedio de las preguntas sociodemográficas en relación a las áreas de la empresa*

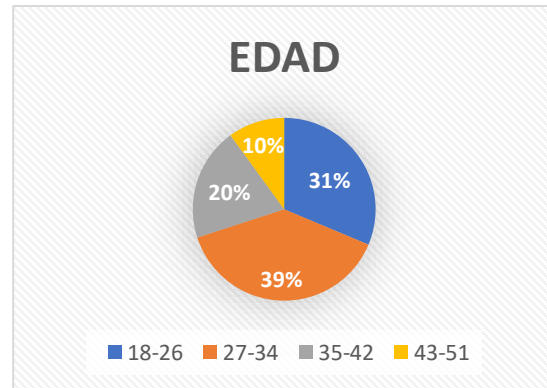


**Fuente:** Elaboración propia

En la Figura 2, se evidencia el análisis de las preguntas sociodemográficas en relación a la división departamental de la compañía. Que estuvo estructurado por un 15% el área administrativa, 4% el área de marketing, 6% del área de sistemas, 13% el área de operaciones, 12% el área de crédito y Atención al Cliente, 6% el área de Recursos Humanos, 33% el área de ventas y un 11% otras áreas de la compañía.

**Figura 3**

*Promedio de las preguntas sociodemográficas en relación a la edad*

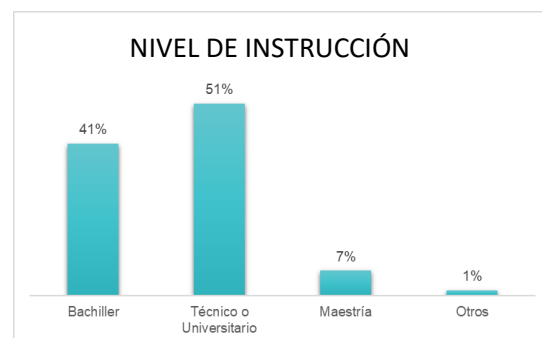


**Fuente:** Elaboración propia

En la Figura 3, podemos observar el análisis que se efectuó en relación a los rangos de edad de los participantes. Dando como respuesta un 31% de participación en colaboradores de 18-26 años, 39% en participantes de 27-34 años de edad, 20% en trabajadores de 35-42 años de edad y finalmente un rango de 10% en la participación de empleados con rango de edad de 43-51 años.

**Figura 4**

*Promedio de las preguntas sociodemográficas en relación al nivel de instrucción*

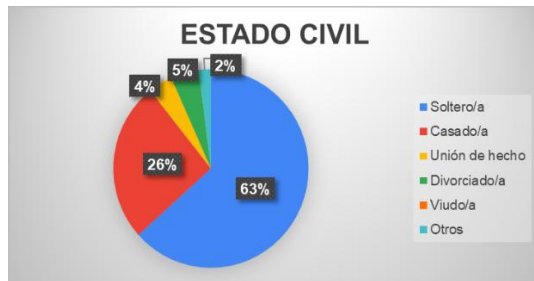


**Fuente:** Elaboración propia

En la Figura 4, se puede apreciar el análisis en relación a los niveles de instrucción por parte de los colaboradores. En esta figura, se puede mencionar que se contó con una participación de un 41% en el nivel de bachiller, el 51% con instrucción técnica o universitaria, el 7% con un nivel académico de 4to nivel y por último se obtuvo el 1% en otros niveles de instrucción.

**Figura 5**

*Promedio de las preguntas sociodemográficas en relación al estado civil*

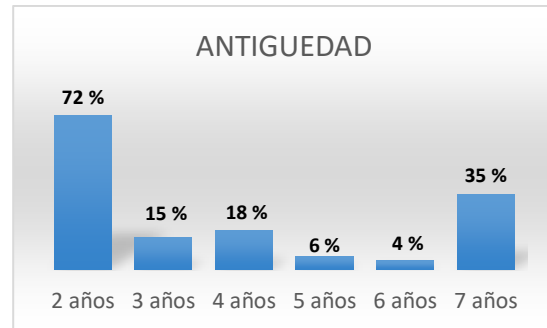


Fuente: Elaboración propia

En la Figura 5, se puede mencionar que los participantes voluntarios mantenían niveles de compromiso social en los siguientes rangos: 63% solteros, 26% casados, 4% en unión de hecho, 5% divorciados/as y un 2% se encontraban en otros.

**Figura 6**

*Promedio de las preguntas sociodemográficas en relación a la antigüedad en la compañía*



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 6, se detalla de manera porcentual los rangos de antigüedad que presentan los colaboradores en la compañía, interpretándose con un 72% a los colaboradores con antigüedad de 2 años, un 15% en colaboradores de 3 años, 18% en colaboradores de 4 años, 6% en empleados de 5 años, 4% en trabajadores de 6 años y un 35% en colaboradores de 7 años en adelante dentro de la organización.

### 3.1 Alcance correlacional – Objetivo general (Análisis de puntuaciones)

**Figura 7**

*Correlaciones de las variables de investigación*

Correlaciones			ESTRÉS PERCIBIDO	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	ESTRÉS PERCIBIDO	Coefficiente de correlación	1,000	-.274**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	150	150
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	-.274**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	150	150

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 7, se puede observar que, en base a la relación establecida en el objetivo general, el estudio de estas correlaciones,

entre la variable de estrés y satisfacción laboral fue empleada mediante la utilización del software estadístico de Spearman (SPSS).

Al analizar, la relación que se estableció entre el estrés percibido y la satisfacción laboral mediante el SPSS se obtuvo como resultado un coeficiente correlacional de **-0.274**, presentado un valor de significancia (Sig.) de **< 0,001.**, demostrando la existencia de una correlación negativa altamente significativa, lo que indica una relación estadística comprobada.

Dicho, en otros términos, se considera que a medida que el nivel de estrés de los colaboradores aumenta, tiende a disminuir la satisfacción laboral, y viceversa. A pesar de que la relación no es fuerte, ya que el valor se encuentra cerca de **-0.3**, si se considera estadísticamente significativo el nivel de confianza de la correlación, pues se establece un **99%** ( $p < 0,01$ ), lo cual valida esta asociación.

Este estudio, confirma el análisis teórico realizado en estudios previos, según la revisión bibliográfica en donde se menciona que el alto nivel de estrés laboral puede afectar en bienestar emocional de los trabajadores, llevando al punto de causar un declive en la motivación y evaluación positiva del trabajo que corresponden a los factores de la satisfacción laboral. De esta manera, se valida la información detallada en la investigación, acorde al cumplimiento del objetivo general del estudio que intenta analizar la correlación del estrés y la satisfacción laboral en una empresa privada del Ecuador.

### 3.2 Evaluación del Estrés Percibido

**Figura 8**

*Promedio de la escala de Estrés Percibido*



**Fuente:** Elaboración propia

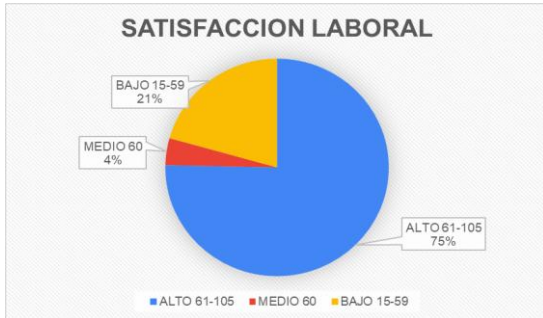
Dentro de la Figura 8, se puede apreciar el análisis que se estableció tras la aplicación del instrumento psicológico dentro de los colaboradores de una empresa privada del Ecuador. Los puntajes globales obtenidos dentro de este estudio muestran un rango de un **36%** con estrés bajo, **61%** con estrés moderado y un **3%** con estrés elevado.

Con base en los resultados obtenidos en la aplicación de la escala, se puede interpretar que en términos generales los colaboradores de la empresa presentan un nivel moderado de estrés en relación al área donde se encuentran desempeñando sus funciones. Sin embargo, es importante destacar que del total de participantes un **3%**, manifiesta signo de estrés elevado, lo que genera una alerta para realizar un estudio e implementar estrategias que trabajen dentro del bienestar emocional que se debe proporcionar a los colaboradores de una organización.

### 3.3 Evaluación de Satisfacción Laboral

**Figura 9**

*Promedio de la escala de Satisfacción Laboral*



**Fuente:** Elaboración propia

En la Figura 9, podemos encontrar una representación, de los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento. Esta revisión nos permite evidenciar una visión general de los niveles de satisfacción laboral dentro la empresa seleccionada. De esta forma, se examina de manera detallada que los diferentes niveles arrojan un **75%** de satisfacción al nivel alto, que oscila entre (61 y 105) de la puntuación total de los participantes, lo que indica que se mantiene un excelente nivel de indicadores dentro del clima organizacional y estas condiciones favorecen el bienestar del personal.

Por otro lado, también se evidenció un portaje del **4%** de satisfacción, que corresponde al nivel medio de la escala y permite interpretar que dentro de la compañía podría existir posibles indicadores que no se están cumpliendo dentro del plan de bienestar social y se considera necesario implementar un plan de mejora para elevar este compromiso y la motivación en los trabajadores. Finalmente, se puede observar,

que un **21%** del total de la satisfacción empresarial, manifestó presentar un nivel bajo que oscila entre (15-59) de la puntuación total, lo que quiere decir, que se debe gestionar una evaluación integradora donde se evalué a los colaboradores con este índice bajo para conocer cuáles serían sus dificultades e inconformidades y mejorar su experiencia laboral.

En este sentido, los datos obtenidos nos permiten conocer de manera general los niveles de satisfacción que fluctúan en la compañía, y en base a ello se puede mencionar cuales serían las áreas de acuerdo al bienestar laboral que deben ser reforzadas, mediante estrategias de evaluación e intervención que reflejen una elevación en las puntuaciones relacionadas al ambiente laboral, motivación y reducción de cargas que generan este tipo de insatisfacción dentro del acuerdo de trabajo que mantienen los colaboradores dentro de la organización.

### 3.4 Alcance correlacional – Objetivos específicos (Análisis de puntuaciones)

**Figura 10**

*Correlación de los datos sociodemográficos con la escala de Satisfacción Laboral*

		Correlaciones						
		SATISFACCIÓN LABORAL	EDAD	SEXO	NIVEL DE INSTRUCCIÓN	ESTADO CIVIL	ÁREA EN LA QUE SE DESEMPEÑA	TIEMPO LABORANDO EN LA EMPRESA
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	1,000	.119	-.147	.072	-.062	-.155	.062
	Sig. (bilateral)							
N		150	150	150	150	150	150	150
EDAD	Coefficiente de correlación	.119	1,000	-.055	.223*	.560*	-.144	.561*
	Sig. (bilateral)							
N		150	150	150	150	150	150	150
SEXO	Coefficiente de correlación	-.147	-.055	1,000	.031	-.019	-.057	-.103
	Sig. (bilateral)							
N		150	150	150	150	150	150	150
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Coefficiente de correlación	.072	.223*	.031	1,000	.128	-.233*	.373
	Sig. (bilateral)							
N		150	150	150	150	150	150	150
ESTADO CIVIL	Coefficiente de correlación	-.062	.560*	-.019	.128	1,000	-.018	.413*
	Sig. (bilateral)							
N		150	150	150	150	150	150	150
ÁREA EN LA QUE SE DESEMPEÑA	Coefficiente de correlación	-.155	-.144	-.057	-.233*	-.018	1,000	-.165*
	Sig. (bilateral)							
N		150	150	150	150	150	150	150
TIEMPO LABORANDO EN LA EMPRESA	Coefficiente de correlación	.062	.561*	-.103	.373	.453*	-.165*	1,000
	Sig. (bilateral)							
N		150	150	150	150	150	150	150

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

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

**Fuente:** Elaboración propia

En la Figura 10, se puede evidenciar el alcance correlacional, que existe entre los datos sociodemográficos (edad, sexo, etc.) y la variable de Satisfacción laboral.

Al realizar el análisis de correlación mediante el software estadístico SPSS, se observó que no existe correlación significativa entre los datos sociodemográficos (edad, sexo, nivel de instrucción, estado civil, área en la que se desempeña el trabajador y tiempo laborando en la empresa) y la escala de satisfacción laboral. Esto debido, a que los coeficientes de correlación obtenidos son bajos, y los valores de significancia arrojan (Sig. bilateral), es decir, superiores al nivel de confiabilidad establecidos ( $p > 0,05$ ), esto indica que no hay correlación estadística significativa entre las variables de estudio.

De esta forma, se considera que dentro de este estudio, los caracteres personales o demográficos no influyen dentro de la satisfacción laboral de los colaboradores, sino que posiblemente existen otros factores organizacionales o psicosociales que podrían marcar el nivel de satisfacción que los colaboradores puedan llegar a tener en la

organización, y que en efecto temas relacionados como el liderazgo, el ambiente laboral, la carga laboral, y demás indicadores se ajustan mejor a los componentes que se evalúan dentro de la satisfacción de las compañías.

#### 4. DISCUSIÓN Y LIMITACIONES

Dentro de la información obtenida en esta investigación, se debe mencionar que se buscó determinar la relación entre el estrés percibido y la satisfacción laboral de una empresa privada del Ecuador. Para los hallazgos de este estudio, se empleó escalas estandarizadas como, la escala de Estrés Percibido de Cohen y la escala de Satisfacción Laboral NTP 394. Los resultados evidenciaron, que dentro del estudio existió una correlación negativa altamente significativa e inversamente proporcional entre ambas variables, lo que señala que a mayor nivel de estrés menor satisfacción existe en el entorno laboral.

De este modo, dentro del estudio realizado por Alban y Pardo (2022) de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, se encontró una correlación significativa entre las variables de estudio, que por medio del programa estadístico SPSS y el análisis correlacional de Spearman, se encontró que en una muestra de 76 trabajadores de una industria de Tungurahua el coeficiente de relación fue negativo (-0,266), con un nivel de (Sig.) de 0.026 ( $p < 0,05$ ).

Estos resultados, demuestran que en los colaboradores de la industria de Tungurahua se evidencia que si el estrés laboral aumenta su satisfacción disminuye en relación al bienestar que la organización proporciona.

En este sentido, se encuentra una similitud con los descubrimientos de la presente investigación y se destaca la importancia de abordar el estrés laboral como un punto clave dentro de la gestión del talento humano.

Por otro lado, López (2015), en su estudio realizado en la empresa Termo Pichincha, conecta las variables investigadas a través del uso del programa DYANE, que permite un manejo simple y eficiente de los datos de encuestas. Su análisis, se ejecuta mediante una tabulación cruzada o tabla de contingencia para la obtención de la frecuencia conjunta de dos variables. Para estos resultados, el valor obtenido fue el rechazo de las hipótesis de dependencia, ya que se obtuvo un valor menor ( $p < 0,05$ ), que quiere decir, que existe una dependencia estadísticamente significativa entre las variables del estudio. Dicho en otras palabras, se puede interpretar que un valor  $< 0,05$  indica que las variables de estrés ocupacional y la satisfacción laboral no son independientes, sino que se encuentran relacionadas entre sí. De esta manera, se confirma que no hay una relación significativa entre las variables para que repercutan significativamente en el desempeño de los colaboradores. Por tanto, la discusión con esta investigación no comparte los resultados que se mencionan, en relación a la diferencia que existe en las correlaciones de las variables de estudio.

Finalmente, de acuerdo con la investigación realizada por Chiang, Riquelme y Rivas (2018) en trabajadores de una Beneficencia de la provincia Concepción (Chile), se encontró que los resultados entre las diversas categorías del estrés y la satisfacción

laboral de los colaboradores presenta una correlación significativa a nivel ( $p < 0,01$ ), lo que afirma la existencia de una relación de incremento o disminución de las variables, inversamente proporcional. Al igual que los estudios realizados dentro de la investigación, lo que indica que este hallazgo afirma la revisión de la literatura que a mayor nivel de estrés menor satisfacción laboral existe.

#### 4.1 Limitaciones

En la elaboración del presente trabajo de investigación, es importante mencionar que dentro de su estudio se presentaron ciertas limitaciones que dificultaron el alcance real en la muestra seleccionada dentro del campo temático.

Entre las limitaciones encontradas existió:

- a) Limitaciones con el acceso a la selección de los instrumentos a utilizar dentro del proyecto de investigación.
- b) Limitaciones con el acceso a la muestra, debido a restricciones de tiempo, disponibilidad del personal y autorización institucional.
- c) Limitaciones en el contexto empresarial, ya que al ser una entidad reconocida a nivel nacional se pudiera considerar la influencia en los resultados.

## 5. CONCLUSIONES

En base al análisis realizado, se puede mencionar que el estudio de la presente investigación busca analizar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral dentro de una organización, que de acuerdo con los resultados obtenidos se identificó una correlación negativa altamente significativa, e inversamente proporcional, lo que quiere decir que, al incrementarse una variable la otra empieza a disminuir, y viceversa.

Respecto a los niveles de estrés percibido dentro de la organización, se destaca la relevancia de los resultados obtenidos, que muestran que entre los rangos establecidos bajo, moderado y alto; el nivel que mayor puntuación tuvo en los participantes fue el nivel moderado con un 61% que revela que factores como la sobrecarga de tareas, el plan de cumplimiento, la gestión de indicadores serían los efectos causantes de generar estrés en los colaboradores.

Por otra parte, los niveles de satisfacción laboral generados en el estudio de esta variable dieron resultados favorables dentro de la organización, pues dentro de las categorías que se evaluaron se manejó con un mayor índice la satisfacción laboral alta, lo que se interpreta que, de la población total de la compañía, existe un gran número de colaboradores experimentan bienestar dentro de las circunstancias laborales actuales. Sin embargo, es importante considerar que así como existe un índice alto de satisfacción en ciertos colaboradores, también se evidencia el descontento o insatisfacción que surge en el clima organizacional, ya que en áreas relacionadas con la administración, o que se desempeñen dentro de espacios cerrados, podrían ser

consideradas para una reformulación de la estructura que se maneja a nivel del área de la compañía, generando la necesidad de mejoras que promuevan el bienestar integral sin dejar de lado a ningún colaborador y así evitar experiencias laborales menos favorables.

Por último, dentro del análisis estadístico se confirmó que no existe una correlación significativa entre los datos sociodemográficos y la satisfacción laboral de los trabajadores. Es decir, que los factores de información personal como historial laboral no influyen dentro del estado emocional que refleje el colaborador, sino que por el contrario su grado de complacencia es considerado de acuerdo a las compensaciones y ventajas laborales que se otorgan dentro de la relación organizacional.

## 6. RECOMENDACIONES

Se considera que esta investigación, pretende generar un aporte académico y a su vez corporativo, en relación al contexto real en el que fue desarrollada. Al generarse en una industria con alta demanda de personal en distintas categorías, se manejó un alcance bastante significativo donde se pudo observar el día a día de las actividades generadas por los colaboradores y saber de qué manera y en qué momento se incrementaba los niveles de estrés y como estos picos tenían relación con la satisfacción laboral.

En base a lo expuesto, se sugiere que la empresa pueda implementar acciones

orientadas a mejorar el bienestar emocional de su equipo de trabajo, considerando que tras el estudio probabilístico los niveles moderados exigen actividades que generen motivación y desarrollo organizacional para elevar los indicadores de gestión que la compañía maneja dentro de su reglamento interno.

Entre las actividades que se recomienda ejecutar en beneficio de la empresa con sus colaboradores son las pausas activas, encuentros formativos y áreas con

oportunidades de apoyo emocional que permitan ayudar en la contribución de la presión laboral y prevenir futuras intensificaciones de estrés que podrían ocasionar trastornos laborales si no implementan propuestas de mejora.

Para finalizar, es recomendable exponer que pese a manejarse una satisfacción alta si es necesario que se mantenga el equilibrio entre las variables expuestas para lograr alcanzar las metas institucionales y cuidar el ambiente laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, E., Parra, A., Quinto, M. y Ruiz J. (2021). Propuesta de intervención en entornos laborales saludables en el marco de la promoción de la salud en contextos de trabajo extramural que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en Medellín – Antioquia (Informe de especialización). Universidad CES, Facultad de Medicina, Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://repository.ces.edu.co/server/api/core/bitstreams/5ad1a3b4-654d-4314-8cae-88c935ed0425/content>
- Albán, I. y Pardo, E. (2022). Estudio de relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción de una industria de Tungurahua: caso Prodegel S.A. [Trabajo de investigación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/627520e8-31a8-4fce-9e67-665f25d47b66/content>
- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2022). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 3(1), 89-102. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.007>
- Arias, J., Villacís, M. y Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=486755023011>
- Beltrán, M. y Ortiz, J. (2020). Los paradigmas de la investigación: Un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21), e064. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v11n21/2007-7467-ride-11-21-e064.pdf>
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, 25(2), 80-84. Recuperado en 24 de julio de 2025, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2014000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2014000200005&lng=es&tlng=es)
- Bustos, E. (2016). ¿Es posible evitar el estrés?: Motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante. Buenos Aires: SB Editorial <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8315/1/T3610-MDTH-Fuentes-Influencia.pdf>
- Cabanilla, G., Cando, C. y Valencia, M. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 403-408. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n3/2218-3620-rus-14-03-403.pdf>

- Cabrera, P. (2023). Nueva organización de los diseños de investigación. *South American Research Journal*, 3(1), 37–51. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8050508>
- Camacho Gómez, O., Pedroza Cabrera, F. J., Navarro Contreras, G., de la Roca Chiapas, J. M., & Fulgencio Juárez, M. (2024). Modelo transaccional del estrés y estilos de afrontamiento en investigación psicológica del estrés: Análisis crítico. *Uaricha, Revista De Psicología*, 22, 42-53. <https://doi.org/10.35830/kcgm5244>
- Carrasco, C. (2018). Desarrollo organizacional y resistencia al cambio [Trabajo final de carrera, Universidad Nacional de Rosario]. Facultad de Ciencias Empresariales. <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc129731.pdf>
- Charaja, Y. y Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - Puno - Perú, 2013. *Comunicación*, 5(1), 05-13. Recuperado en 28 de julio de 2025, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es).
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución benéfica de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20 (63), 178-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Cueto, J. (2020). Estrés y enfermedad mental: la otra epidemia. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, 19(2), 16-20. [https://www.uv.mx/rm/num\\_anteriores/revmedica\\_vol19\\_num2/articulos/Estres.pdf](https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol19_num2/articulos/Estres.pdf)
- Cueva, G., Valenzuela, S. y Hidalgo, J. (2023). Calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés laboral de enfermeras/os en Ecuador. *Revista San Gregorio*, 1(55), 46–64. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2292>
- Fernández C., y Pereira, A. (2016). Exposure to psychosocial risk factors in the context of work: a systematic review. *Revista de Saúde Pública*, 50, 24. <https://doi.org/10.1590/S1518-8787.2016050006129>
- Fernández, A. y Ramos, M. (2019). Propiedades psicométricas de la escala de estrés percibido (pss-14) en estudiantes de bachillerato de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 17(2), 269-282. Recuperado en 28 de julio de 2025, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612019000200003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612019000200003&lng=es&tlng=es).
- Fuentes, L. (2021). Influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano - IFTH Quito, en el año 2019 (Trabajo de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Repositorio institucional Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8315/1/T3610-MDTH-Fuentes-Influencia.pdf>

- García, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, julio 2010. [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)
- García, I., Danet, A. y March, J. (2016). Autopercepción de las personas responsables en los equipos sanitarios de Andalucía: Estudio cuantitativo y cualitativo. *Revista de Calidad Asistencial*, 31(6), 356–364. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2016.03.011>
- Gómez, G., Meneses, A. y Palacio, M. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y Estrés*, 23(2–3), 71–75. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2017.09.002>
- Guerrero, G., Otero, S. y Guerrero, M. (2024). Salario emocional y sus efectos en la productividad laboral: un análisis desde el bienestar emocional y psicológico. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 19(2), 378-393. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2024v19n2.12288>
- Gutiérrez, M., y M. Ángeles. 2012. *Estrés organizacional*. Ciudad de México: Editorial
- Gutiérrez, R. y Yara, I. (2012). *Estrés Organizacional*. México: Trillas. Repositorio Institucional UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf>
- Hispanoamericanos de Psicología, 22(2), 1-17. <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/CHP>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (s.f.). *Estrés laboral: Guía para la identificación, prevención y manejo en las empresas* (M. Ángeles del Hoyo Delgado, autora). <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales* (Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, No. 3). Organización Mundial de la Salud. <https://observatorio.forumvitae.org.ar/wp-content/uploads/2020/10/Stavroula-L.-2004-La-organizacion-del-trabajo-y-el-stress.pdf>
- López, C. (2015). *La relación del estrés ocupacional con la satisfacción laboral y cómo repercute en el desempeño de los mandos medios de los trabajadores de CELEC Termo Pichincha, una macroempresa del sector público*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Repositorio UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4518/1/T1639-MDTH-Lopez-La%20relacion.pdf>
- Martínez, V. (2013). *Paradigmas de investigación: Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico-crítica*. Universidad de Sonora. Recuperado de [https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/7\\_Paradigmas\\_de\\_investigacion\\_2013.pdf](https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf)

- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Meseguer, M. (2018). Métodos de investigación [PDF]. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologic3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (España), Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1993). NTP 394: Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción [Nota Técnica de Prevención]. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/NTP-394-Satisfacci%C3%B3n-laboral-escala-general-de-satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Naranjo, L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33 (2), 171-190. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=44012058011>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo (Informe). Ginebra: OIT. <https://www.ilo.org/es/media/433701/download>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo (Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 28 de abril). Ginebra: OIT. [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safe\\_work/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safe_work/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13 (1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Padilla, J. y González J. (2020). Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en los empleados el sector hotelero de Zatacas (México). *Estudios y Perspectivas. En Turismo*, 29(2), 605-626. <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v29n2/1851-1732-eypt-29-02-00605>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35 (1), 156-184. Recuperado el 28 de julio de 2025, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156&lng=en&tlng=es).
- Pujol, L. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Remor E. (2006). Propiedades psicométricas de una versión española europea de la Escala de Estrés Percibido (ESP). *Revista Española de Psicología*. 2006;9(1):86-93. <https://doi.org/10.1017/S1138741600006004>

- 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. *Ciencia Latina*, 8(5), 13574. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i5.13772](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13772)
- Saavedra, C. (2023). Eustrés y Distrés: Revisión Sistemática de la Literatura. Cuadernos
- Salinas, P. y Cárdenas, M. (2008). *Métodos de investigación social* (2a ed.). Ediciones Universidad Católica del Norte. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=55376>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sierra, J., Ortega, V. y Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Malestar E Subjetividades*, 3 (1), 10 - 59. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=27130102>
- Starvroula L. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Organización Mundial de la Salud. Ginebra; 2004. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522019000100156#B10](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156#B10)
- Tan, S. y Yip, A. (2018). Hans Selye (1907-1982): Founder of the stress theory. *Singapore medical journal*, 59(4), 170–171. <https://doi.org/10.11622/smedj.2018043>
- Trillas. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8315/1/T3610-MDTH-Fuentes-Influencia.pdf>
- Vallejo, R. (2022). El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados (Trabajo de magíster, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). Repositorio institucional Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf>
- Wiernik, B. M., Allan, B., Cardador, M. T., Caza, B. B., Hofmans, J., & Nye, C. D. (2021). Critical evaluation and advancement of research and statistical methods in vocational behavior research: Introduction to the 2020 special issue on research methodology. *Journal of Vocational Behavior*, 125, Article 103529. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103529>
- Williams, Stephen, y Lesley Cooper. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo: Plan de acción detallado para profesionales*. México D.F: Editorial El Manual Moderno. <https://www.semanticscholar.org/paper/Managing-Workplace-Stress:-A-Best-Practice-Williams-Cooper/3eb4475d090188473a2b5595d0aad353c8f5d77a>
- Wright, BE, y Davis, BS. (2003). Satisfacción laboral en el sector público: El rol del entorno laboral. *The American Review of Public Administration*, 33 (1), 70-90. <https://doi.org/10.1177/0275074002250254>

Zapata, C. y Riera, W. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(10), 4-23. Epub 12 de junio de 2024. <https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.60>

## AGRADECIMIENTOS

Al llegar a una etapa final de mi vida, me detengo a mirar hacia atrás con el corazón lleno de gratitud. Este logro no ha sido solo obra del conocimiento, sino también de la fe, el amor, el apoyo y, sobre todo, la resiliencia de un camino prodigioso.

Con este mensaje, comienzo este agradecimiento en primera instancia a Dios, mi Padre celestial, el ser que vive y sostiene mi espíritu durante estos años de formación. Doy gracias por sentir su presencia y ser mi fuente inagotable de sabiduría e inspiración, que con su luz me permitió calmar y darme claridad en las horas de ansiedad, en los instantes que sentía que no podía más. Lo honro y lo venero por ser mi guía constante, mi refugio y mi fortaleza ante los desafíos.

Mis agradecimientos, con todo mi corazón a mi hermosa familia. A mis padres, los seres fundamentales de mi existencia, Amador y Angelica, gracias por estar siempre, por cuidar y refugiar cada momento de mi vida, que, con su amor incondicional, sus sacrificios y su fe inquebrantable confiaron en mí, incluso cuando yo misma dudaba. Son mi sustento esencial en cada etapa de mi vida y de manera especial en la culminación de este proyecto. Cada logro alcanzado es el reflejo del amor y el trabajo que ustedes han logrado y que me han inculcado para creer y ser testigo de que todo lo que se anhela se puede llegar a cumplir.

A mi pequeña hermanita, mi amiga y mi leal confidente que, con su presencia incondicional, su alegría y sus palabras de aliento, sabe identificar y conectar ese sentimiento de esperanza que me motiva a no caer, ni dejarme vencer por las adversidades y encontrar el equilibrio de mi existencia dándole un nuevo significado a cada uno de mis esfuerzos.

A mis amistades, aquellas que supieron estar, escuchar y acompañarme en los momentos donde la lucha por crecer parecía una montaña difícil de escalar. Gracias por tenderme su mano y por celebrar conmigo cada pequeño logro como si fuera propio.

A mi pareja, quien ha llegado a mi vida como un regalo lleno de bendición, tu amor genuino y ternura han sido el reflejo de todo lo bueno que la vida puede llegar a ofrecer. Con tu paciencia y bondad me has demostrado y me has enseñado el valor que debo tener sobre mí y como transformarlo para este proceso de crecimiento personal y profesional.

Y con una mucha felicidad agradezco a la Universidad Indoamérica, a mis catedráticos y compañeros de carrera, por tantas vivencias, aprendizajes y desafíos de esta etapa maravillosa. Gracias por ser esa red de apoyo y fuerza que nos permite celebrar este logro juntos. A mis docentes, verdaderos guías y mentores, gracias por sembrar en mi la pasión por la Psicología, por enseñarme a través de su vocación el verdadero significado de ser un psicólogo que con empatía y responsabilidad da el inicio a mi proyecto de vida.

## DEDICATORIA

Este proyecto, de manera especial me lo dedico en primer lugar a mí. A la mujer valiente que fui durante este camino. A la que no se rindió, incluso cuando todo parecía oscuro. A la que se sostuvo con fe, se secó las lágrimas en silencio y decidió continuar, dándose una nueva oportunidad de soñar y mantener la mata clara.

Se lo dedico a mis padres, porque hoy celebramos juntos el esfuerzo, la constancia y dedicación de cada momento que esta etapa me regalo, llena de noches de desvelo, días con afecciones en mi salud, risas y llantos que ahora solo llenan de gozo y de un buen recuerdo al recorrido de esta preparación profesional, que sin duda sin su apoyo habría sido muy distinto, pero hoy su esfuerzo se ve reflejado en mí.

A mi hermana, que a pesar de que la vida nos llevó a tomar caminos diferentes, y que la distancia separa cuerpos, pero no corazones, su presencia me acompaña en cada paso, porque en estos momentos que quisiera tenerla junto a mí, el esfuerzo y sacrificio que estamos haciendo por cumplir metas y objetivos juntas, siempre valdrá la pena para trascender tiempo, distancia y silencios hasta que llegue el día de volvernos a encontrar.

A mi familia, mi pareja y mis amistades, les dedico este logro como un símbolo de lo que se puede alcanzar con perseverancia, paciencia y amor. Que esta meta cumplida sea ese faro que los inspire y empuje a no rendirse nunca y a creer en ustedes mismos, incluso cuando el camino esta cuesta arriba.

Finalmente, con mi trabajo de titulación demuestro la dedicación con la que espero que mi profesión se enriquezca y se encuentre siempre al servicio de otro.

## ANEXOS



Universidad  
Indoamérica

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación tiene como objetivo el recopilar información sobre el estrés y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del Ecuador. La información recolectada será analizada con el propósito de identificar los niveles de estrés y satisfacción laboral en los colaboradores dentro de la organización.

#### 1) Información participante de la investigación

Este formulario es para documentar que Yo **Coronel Quelal María Fernanda** con C.I. **1713172227**, jefe de Recursos Humanos Operaciones de Almacenes De Prati S.A. he sido informado(a), comprendo, autorizo y doy mi consentimiento para que los colaboradores de esta organización participen en la investigación anteriormente mencionada.

Reconozco y acepto que la información proporcionada por mi persona será utilizada con fines académicos y de investigación. Así mismo, dejo constancia de que mi aceptación de participar en esta investigación no está relacionado a algún tipo de proceso legal actual y estoy en conocimiento de que puedo suspender mi participación en cualquier momento de la investigación.

#### 2) Pautas remuneración – Pago por servicios

Es importante señalar que **no estoy recibiendo ninguna remuneración económica** por mi participación en la presente investigación ya que reconozco que la misma tiene un fin académico y de investigación.

# ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL ECUADOR

El presente tema se centra en identificar como las y los colaboradores de una empresa privada del Ecuador manejan el estrés y la satisfacción laboral en cuanto a 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 percibido" consta de 14 preguntas y la segunda variable "Satisfacción Laboral" consta de 15 preguntas. Muchas gracias por su participación. Si continua, acepta los términos.

*\* Indica que la pregunta es obligatoria*

1. ¿Aceptas participar en esta encuesta? \*

*Marca solo un óvalo.*

Sí *Salta a la pregunta 2*

No  
*Salta a la sección 5 (Gracias por tu tiempo. Como no aceptaste participar; no continuarás con la encuesta. )*

## ***Datos Sociodemográficos***

En el siguiente apartado, contestar las preguntas referentes a su información personal con el fin de conocer el contexto social que presenta la población encuestada.

## ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

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

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

*Marca solo un óvalo.*

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

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

*Marca solo un óvalo.*

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

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, en la presente sección se detectará la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación.

### 22. 1. Condiciones físicas del trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni insatisfecho Ni satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

### 23. 2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni insatisfecho Ni satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho