

**Universidad de Iberoamérica**

**Facultad de Psicología**

**Ansiedad, estrés y depresión como conjunto emocional correlacionado:  
influencia de la satisfacción laboral y factores protectores en trabajadores de  
Costa Rica**

Trabajo Final de Graduación bajo la modalidad de tesis  
para optar por el grado de Licenciatura en Psicología

Carmen de Berruezo N° 20190003

San José, Costa Rica

7 de agosto de 2025

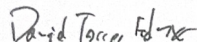
**Ansiedad, Estrés y Depresión como conjunto emocional correlacionado: influencia de la  
satisfacción laboral y factores protectores en trabajadores de Costa Rica.**

Trabajo Final de Graduación presentado en la Universidad de Iberoamérica en la modalidad Tesis  
para optar por el grado de Licenciatura en Psicología

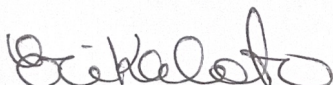
Presentado por:

Carmen María Delgado Herazo de Berruezo

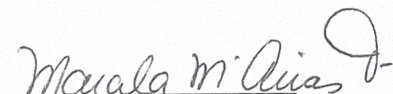
Aprobado por los siguientes miembros del Tribunal Examinador:

  
MSc. David Torres Fernández

Director del proyecto

  
Dra. Erika Coto Jiménez

Decana Facultad de Psicología

  
MSc. Marcela Arias Fallas

Profesor (a) Invitado (a)

## **Dedicatoria**

### **A mi esposo**

Por levantarme, tomarme de la mano e impulsarme en todos los aspectos para cumplir este sueño.

Quince años compartiendo miradas... Te amo tanto.

### **A mi hija**

Por sus palabras de aliento en momentos difíciles.

### **A Rohit Sharma**

Por dar lo mejor de sí, sin pedir nada a cambio, para lograr parte de esta tesis. Gracias.

## **Agradecimientos**

### **A mi coordinador**

Investigador y profesor David Torres Fernández por su paciencia, su vocación y su gran guía en este proceso educativo que, me ayudó a continuar.

### **A mis profesores**

Investigador Rafael Román y doctora Josiane Pawlowski por su dedicación y paciencia en los pininos de esta tesis.

### **A la Universidad**

Por acogerme y hacer lo posible para que mi proceso de aprendizaje sea lo más lindo posible. Gracias a la Rectoría, profesores, administrativos y personal en general.

### **A Costa Rica**

Por abrirme las puertas, por ser un país que enseña el valor del respeto, la prudencia y la paz. Al estar en Costa Rica, aprendes a vivir en Pura Vida.

## Índice

<i>Dedicatoria</i> .....	<i>iii</i>
<i>Agradecimientos</i> .....	<i>iv</i>
<i>Resumen ejecutivo</i> .....	<i>vii</i>
<b>Capítulo 1. Introducción</b> .....	<b>1</b>
Introducción .....	1
Justificación .....	2
<b>Capítulo 2. Marco referencial</b> .....	<b>3</b>
Antecedentes empíricos.....	3
Antecedentes nacionales .....	3
Marco teórico .....	11
<b>Capítulo 3. Problema</b> .....	<b>17</b>
Problema .....	17
Objetivos .....	21
Objetivo general .....	21
Objetivos específicos:.....	21
Pregunta de investigación .....	21
<b>Capítulo 4. Metodología</b> .....	<b>22</b>
Diseño .....	22
Participantes.....	22
Instrumentos .....	23
Procedimientos.....	26
Técnicas de análisis.....	26
<b>Capítulo 5. Resultados</b> .....	<b>27</b>
Análisis de resultados .....	27
<b>Capítulo 6. Discusión</b> .....	<b>30</b>
Discusión de resultados .....	30
Limitaciones.....	32
<b>Conclusiones</b> .....	<b>33</b>
Recomendaciones.....	33
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>35</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>45</b>

<b>Anexo 1. Instrucciones a participantes .....</b>	<b>45</b>
<b>Anexo 2. Herramientas .....</b>	<b>46</b>
<b>Anexo 3. Consentimiento informado.....</b>	<b>48</b>

## **Índice de tablas**

<b>Tabla 1. Correlaciones de Pearson entre Ansiedad, Estrés y Depresión con Factores de Satisfacción Laboral, edad, género y experiencia laboral .....</b>	<b>29</b>
--	-----------

## Resumen ejecutivo

Esta investigación analiza la relación entre ansiedad, estrés y depresión como un conjunto de constructos correlacionados versus su vínculo con factores protectores, variables sociodemográficas y satisfacción laboral en trabajadores que laboran dentro de Costa Rica. Se aplicó un diseño cuantitativo, no experimental, correlacional transversal mediante cuestionarios estructurados. Los resultados indican que los constructos de (Ansiedad y Estrés), (Estrés y Depresión) y (Ansiedad y Depresión) están muy correlacionadas por lo que tienden a subir o bajar al unísono y, por ende, son elementos diferentes, pero de un mismo conjunto de malestar. En la relación de factores latentes (o sea, creencias subyacentes agrupadas en ítems con patrones similares en las respuestas) se tiene que, el Factor 5 (Desarrollo Personal) mide un posible efecto protector o modulador frente al estrés; y, el Factor 4 (Relaciones Sociales) parece tener un efecto protector o modulador frente a la Depresión. Lo anterior sugiere que estos factores funcionan como protectores o moduladores emocionales pues, a más puntuación en ellos, es menos el malestar emocional percibido. En cuanto a la Edad versus el Estrés, se tiene que las personas mayores de edad pueden tener mejor desarrollo de estrategias ante el afrontamiento o, bien, puede que estén menos expuestas a estresores, dado que los resultados indican que, entre más edad, baja el nivel de estrés ligeramente. En los niveles de estrés, las mujeres reportan un nivel ligeramente más alto en comparación que los hombres.

## **Capítulo 1. Introducción**

### **Introducción**

En Costa Rica, los trastornos ansiosos, el estrés y la depresión han ocupado un espacio preponderante y se han posicionado como unas de las primeras causas de incapacidades en el sector laboral. Esta preponderancia aflora el gran impacto emocional que enfrentan colaboradores en sus haberes profesionales; lo cual repercute, además, en otros lares haciendo un efecto dominó en sus allegados, desarrollo personal y relaciones sociales.

Esta investigación analiza la relación entre los niveles de ansiedad, estrés y satisfacción laboral en una muestra de 201 trabajadores que se encuentran dentro de Costa Rica tanto en el sector público como privado en cualquier área laboral. Para el fin, esta investigación toma en cuenta factores moduladores de protección como el desarrollo personal y las relaciones sociales.

El tipo de trabajo buscado es una investigación primaria en la que la información es de primera fuente a través de estudios, o conjunto de técnicas, con metodología cuantitativa y técnica de análisis de contrastación y de corte.

Los resultados hallaron que los constructos están altamente correlacionados y que las variables de edad y género influyen en el malestar emocional que se percibe en las muestras. Con los resultados, se beneficia la psicología organizacional y el diseño de estrategias enfocadas en el bienestar laboral.

## Justificación

La inestabilidad en el sentido de seguridad influye intrínsecamente, en el ámbito cognitivo, y extrínsecamente, en el comportamiento; esta sensación afecta o maximiza la productividad laboral; siendo así, las cifras nacionales son el reflejo de la problemática. En Costa Rica, las enfermedades psiquiátricas más frecuentes que ocupan los primeros números de incapacidad en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) desde el 2019 al 2023 son los trastornos ansiosos, estrés y depresión (Blanco, 2018; Evans *et al.*, 2024). Aunado a lo anterior, el comportamiento de hospitalización gracias al estrés aumentó de 1.073 para el 2022 a 1.207 en el 2023; para el 4 de julio de 2024 se registraban 557 hospitalizaciones (Evans *et al.*, 2024; Porras, 2024). Con los datos, se plantea analizar la relación de los niveles de ansiedad y estrés; y, el grado de satisfacción laboral, ya que puede ser parte de los problemas en la incidencia de incapacidades. Es importante estudiar la satisfacción laboral porque el éxito de la empresa se liga a los factores intrínsecos y extrínsecos que inciden en el compromiso de los trabajadores.

Se justifica la necesidad de recolectar datos cuantitativos para la consideración del sector empresarial y empleados. Las estadísticas colaboran en el conocimiento de la salud mental y anímica, la cual repercute en lo económico tanto para las empresas, el gobierno, familiares y el paciente. Los datos cuantitativos de esta investigación benefician a la Psicología organizacional en la identificación de los requerimientos de capacitación en temas como riesgo laboral y seguridad ocupacional. Los aportes que brinda esta tesis es la recolección de datos cuantitativos para las estadísticas que colaboran en el conocimiento de la salud mental y anímica en 201 trabajadores que laboran dentro de Costa Rica.

## **Capítulo 2. Marco referencial**

### **Antecedentes empíricos**

#### **Antecedentes nacionales**

Brenes (2019) presenta el estudio primario “Relación del nivel de actividad física, depresión, estrés y ansiedad, autoconcepto personal y satisfacción laboral en docentes de secundaria de dos colegios públicos de Heredia”. En dicho estudio define si hay concordancia entre la actividad física, depresión, estrés y ansiedad; y, autoconcepto personal y satisfacción laboral en docentes de III ciclo de educación diversificada de dos instituciones educativas públicas de Heredia. Para dicho objetivo, se valoró a ochenta y nueve educadores (40 varones y 49 damas) provenientes del Ministerio de Educación Pública (MEP) de Heredia. Brenes (2019) utilizó la Escala de depresión, estrés y ansiedad DAAS-21 que estimó grados de estrés, ansiedad y depresión; para valorar el grado de actividad física, o corporal, se aplicó el Cuestionario Internacional de Actividad Física Corto (IPAQ) compuesto de siete preguntas generales; también, se usó el Autoconcepto forma 5 (AF-5). Por otro lado, para medir la satisfacción laboral se implementó la Escala de Satisfacción Laboral- Versión para profesores (ESL-VP), (Brenes, 2019). En los hallazgos se evidencia que, a mayor edad más oportunidad de satisfacción laboral; se halló que, el estrés, depresión y ansiedad no se relacionaron significativamente con la satisfacción laboral.

Otro estudio correlacional de corte transversal no experimental aplicado a sesenta y seis participantes acerca de la satisfacción laboral es el que ejecuta Blanco y Thoen (2017) bajo el título: “Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios

costarricenses”. Su objetivo fue encontrar si los participantes experimentaban estrés laboral y si ello estaba relacionado con la presencia del burnout, estrés, depresión, ansiedad y otras causas personales u ocupacionales (Blanco y Thoen, 2017). Para dicho fin, se recurrió a la Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS). Entre lo encontrado se tiene que el estrés laboral está significativamente relacionado con la presencia de estrés, ansiedad y depresión, pero no está relacionado con la presencia de burnout.

Otro estudio es el realizado por Arce y Rojas (2020) titulado “Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. Se recurrió al *software* LIMESURVEY, este instrumento consta de siete secciones y las mismas se enviaron a 300 teletrabajadores y 350 trabajadores presenciales. Cabe destacar que, del 1 de octubre de 2019 al 14 de diciembre de 2019, se recaudó un 80% de respuesta en teletrabajadores versus un 64% en los presenciales. Referente a los hallazgos se observa que el teletrabajo “contribuye a la calidad de vida, disminuyendo el nivel de estrés y aumentando la satisfacción de los teletrabajadores”; por esta razón, es de esperar que la modalidad de teletrabajo transite de innovador a rutinario (Arce y Rojas, 2020, p. 5).

### **Antecedentes internacionales**

Buitrago *et al.* (2021) presentaron la investigación secundaria de revisión sistemática no experimental titulada “Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias, y estrategias de prevención”, cuyo propósito es estudiar las teorías del estrés laboral considerando los temas: principales causas, consecuencias y estrategias de prevención en el ámbito laboral. Para recolectar los datos se recurrió a una tabla de registro, se categorizó por los temas de: conceptos de estrés laboral, causas

y consecuencias de estrategias de prevención; seguido, se analizó las categorías. Como fuente, se analizó 5554 obras electrónicas; después, seleccionaron y revisaron 60 artículos de las bases de datos: Epistemonikos, ProQuest, Frontiers in Psychology, Academy, Biblioteca Digital, Elsevier, entre otras publicadas entre 2015 y 2020 en castellano, inglés y portugués (Buitrago *et al.*, 2021).

Como resultado, notifica que las consecuencias del estrés se muestran a corto, mediano y largo plazo con secuelas fisiológicas como dificultades gastrointestinales, dolores musculares, cefaleas, entre otros. Asimismo, están las secuelas emocionales generadoras de ansiedad, depresión, irritabilidad, insomnio y otros; además, cognitivamente, se ve afectada la concentración, memoria y cometida de equivocaciones frecuentes (Buitrago *et al.*, 2021). En el estudio se destaca que los síntomas minimizan la calidad de vida del colaborador lo cual, repercutirá en el desempeño, productividad y en el clima laboral. Ante esto, los autores concluyen que el estrés es un asunto estático en el tiempo, en el ambiente de la organización y que sale a flote por múltiples elementos relacionados con la condición laboral y personal, lo cual se produce en el paciente gracias a consecuencias fisiológicas y mentales que afectan su desempeño y productividad y, de allí que se prioriza motivar una cultura de prevención para instaurar la salud de los colaboradores (Buitrago *et al.*, 2021). Los autores recomiendan que se pongan en práctica acciones para prevenir la enfermedad laboral; para ello, recomiendan planificar acciones en pro de mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación; adicional, recomiendan promover el liderazgo, la claridad de roles y programas de autocuidado en pro de crear un ambiente laboral saludable (Buitrago *et al.*, 2021).

Con el objetivo de caracterizar la satisfacción laboral en la gestión administrativa, Saavedra y Delgado (2020) realizan la investigación secundaria, de diseño no experimental, descriptiva y con revisión sistemática titulada: “Satisfacción laboral en la gestión administrativa”; para recolectar los datos se usó una tabla de registro, la fuente fue la revisión bibliográfica de artículos científicos, nacionales e internacionales; los conceptos utilizados fueron: la gestión administrativa y la satisfacción laboral (Saavedra y Delgado, 2020). De 10 771 obras, se rescataron once; los resultados arrojan que la satisfacción laboral en la gestión administrativa significa el sentir del colaborador en su contexto de trabajo; también arroja que, los colaboradores no se encuentran totalmente satisfechos por bajos sueldos; arroja que los ambientes laborales inadecuados y el deficiente liderazgo contribuye a insatisfacción laboral (Saavedra y Delgado 2020). Se concluye que la satisfacción laboral es asignada al área de recursos humanos (Saavedra y Delgado, 2020).

Orozco *et al.* (2020) presentan la investigación secundaria titulada “La satisfacción laboral como promotora de la salud mental: una revisión narrativa”; la meta fue conocer los métodos y hallazgos que sirvieron de abono a la construcción del aprendizaje de la percepción de los trabajadores. La recogida de datos fue por medio de revisión de narrativas; las fuentes provinieron de 10 771 obras originales desde agosto de 2018 a marzo de 2019; algunas bases de datos son EBSCOHost Web y Google del año 2004 a 2018. Los términos claves fueron: satisfacción laboral, salud mental y/o trabajador administrativo; los idiomas fueron castellano, inglés y portugués (Orozco *et al.*, 2020). El resultado informó que la mala percepción de la situación de trabajo puede aflorar malestares físicos y emocionales, los cuales podrían afectar la salud mental de los

trabajadore. Además, se reporta que no hay muchas investigaciones cualitativas que se pueda usar para contrastar con el número alto de investigaciones cuantitativas (Orozco *et al.* 2020). La conclusión de los autores es que los temas cualitativos ponen su interés en las enfermedades mentales que afloran desde los entornos laborales por lo que no se logra detectar cómo las organizaciones ponen en práctica la promoción de la salud mental. Como recomendación, los autores recomiendan realizar estudios que hurguen desde la visión del colaborador todo lo concerniente a su satisfacción laboral. En cuanto a las consideraciones de los autores, piensan que hace falta estudios que demuestren que la satisfacción laboral se percibe de varias aristas al tomar a cada grupo social por lo que, al considerar esto, se puede afectar o beneficiar un grupo de trabajadores y otros no; lo cual significa un elemento de riesgo psicosocial en los en las organizaciones (Orozco *et al.*, 2020).

Brown Britton (2022) realiza una investigación secundaria titulada “El estrés laboral en el personal de Enfermería” con el objetivo de reconocer los elementos más recurrentes de estrés en el área de Enfermería; además, otro objetivo es postular recomendaciones para el manejo del estrés en esta área. Para ello, recolecta bibliográficamente los datos extraídos de fuentes como PudMed y ScieloPubMed; luego, se revisaron 65 artículos, de los cuales se seleccionaron 40 con los temas del estrés enfocado en Enfermería de diferentes áreas incluyendo el estudiantil; se tomaron obras de los últimos 20 años (Brown, 2021). La autora concluye que la Enfermería es una profesión de elevado grado de estrés debido a las tareas y riesgo diario; sin embargo, no se vislumbra lógicas de prevención, control, ni plan para dar continuidad al personal. Otra conclusión a la que llega la autora es que hay estudios sobre el estrés en

Enfermería, sus factores y consecuencias; pero estos brindan pocas recomendaciones que mejoren el ambiente laboral en Enfermería (Brown, 2021). Referente a la hipótesis se destaca que los elementos que estresan en Enfermería influyen negativamente en el cuidado hacia el paciente por causa del agotamiento e insatisfacción laboral (Brown Britton, 2022).

Cabrera *et al.* (2022) realizan una investigación secundaria titulada “La salud mental y ansiedad en los espacios de trabajo. Estrategias de mitigación”; cuyo objetivo fue identificar la percepción de cuáles son los amenazantes para la salud mental y ansiedad en el área de labor y las medidas para mitigar la aparición. La recolección de datos se hizo desde la metodología cualitativa y con diseño descriptivo; las fuentes fueron bibliográficas; los conceptos fueron: salud mental, estrés laboral y ansiedad (Cabrera *et al.*, 2022). Los resultados apuntan que los impactos nefastos del estrés laboral, la depresión, el agotamiento y la ansiedad son somáticos, psicológicos y sociales de acuerdo a los estudios bibliográficos que se eligieron. En la conclusión se pondera que, aún con la incertidumbre y lo rápido del vivir, las empresas deben tratar los síntomas y signos dentro de una estrategia de seguridad laboral para minimizar el cansancio psicobiológico por el trabajo. Se recomienda que se le brinde apoyo a los colaboradores y se concluye que el estrés laboral y ansiedad son estados de agobio psicobiológico a razón del trabajo. Además se menciona que lo psicósomático y lo psicoemocional puede incitar alteraciones gastrointestinales, concentración, baja de peso, ansiedad, pérdida de autoestima y más como respuesta nociva ante la exigencia de un trabajo que no iguala las capacidades, los recursos o las necesidades, lo cual concuerda con Hernández (2020, p. 116 mencionado en Cabrera *et al.*, 2022). Los autores recomiendan poner en

práctica acciones en pro de la salud de los colaboradores, en pro de que se garanticen las condiciones, el área laboral y la calidad de vida (Cabrera *et al.*, 2022).

Soledad y López (2023) presentan la investigación primaria titulada “Factores de riesgo psicosociales y burnout en psicólogos que trabajan desde casa”; cuyo objetivo fue identificar la relación entre elementos de riesgo psicosociales intralaborales y el burnout en psicólogos que trabajan desde casa. La metodología transversal, de tipo correlacional con 71 psicólogos entre los 23 y 53 años; fueron las herramientas: Cuestionario de factores de riesgo psicosociales intralaborales (Ministerio de Protección Social [MPS], 2010) y la Escala de desgaste ocupacional EDO (Uribe *et al.*, 2014; Soledad y López, 2023).

Como resultado, se haya una correlación positiva entre los factores de riesgo psicosociales y burnout en psicólogos que trabajan desde casa; las autoras concluyen que, algunos riesgos psicológicos y sociales de índole intralaboral son predictores de burnout lo que concuerda con (Fernández *et al.*, 2016 citados por Soledad y López, 2023). Se concluye que las relaciones sociales en el trabajo y el liderazgo es amenazante para la salud psíquica del psicólogo por la falta de dinámicas constructivas en el ambiente laboral y que las responsabilidades laborales pueden ser exigentes y, a su vez, influir en su rol en el hogar, lo cual aumenta el agotamiento, esto concuerda con (Ávila *et al.*, 2019). Además, al psicólogo suprimir las emociones, se convierte en un elemento del burnout porque al intentar interactuar con elementos estresantes a través de estrategias centradas en las emociones, puede que se alivien de forma temporal la tensión del paciente, pero no resuelve el problema y, tal vez, sea una consecuencia de aspectos como la sensación de incompetencia en el trabajo (Soledad y López, 2023).

Barrera y Baculima (2024) presentan la investigación primaria titulada “Efectos del estrés laboral en la salud física y mental de trabajadores de la salud”, cuyo objetivo es determinar la relación entre estrés laboral y la salud física y mental en los trabajadores en un centro de salud en Venezuela. La investigación fue de método cuantitativo, descriptivo, correlacional, de estudio no experimental de tipo transversal (o corte); los instrumentos de recolección de datos fueron la Encuesta basada en la implementación de los cuestionarios de evaluación de riesgo psicosocial realizada por el Ministerio del Trabajo (2018) y el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Manzano (2020). Los cuestionarios brindan ver el entorno laboral y su influencia en el colaborador de salud; los participantes fueron 22 servidores públicos del área de urgencias y servicio al paciente (Barrera y Baculima, 2024). Los resultados revelaron una alta incidencia de trastornos del sueño, alza de riesgo cardiovascular, gastrointestinales, desequilibrio emocional como ansiedad y depresión; entre otros resultados, el estrés laboral se mancomuna con fatiga crónica, baja del sistema inmunológico, migrañas y cambio de humor constante (Barrera y Baculima, 2024). Ante los resultados, los autores recomiendan poner en práctica medidas preventivas y de intervención para el mejoramiento de las condiciones laborales, salud física y salud mental del colaborador de salud (Barrera y Baculima, 2024).

Bendezú (2020) realiza la investigación titulada “ Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada”; cuyo objetivo fue hallar qué relación hay entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de docentes y administrativos de la escuela Mave School de Lima. Se emplea la metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional; para la recolección de datos, se

crearon dos instrumentos para ambas variables tomados de la Escala de Satisfacción Laboral [SL / SPC] de Sonia Palma (Palma, 1999); Valdiviezo, 2016, p. 20; Moy, 2017; Tunqui, 19 de noviembre 2019; Machuca, 2020, p. 31; Casana, en Rimac, 2021), con la participación de 18 docentes y 6 administrativos. Los resultados apuntaron a que la gestión de talento humano tiene significativa relación con la satisfacción laboral con un grado de 0.892 que pertenece a correlación fuerte (Bendezú, 2020).

Constantino y Balcázar (2021) presentan el estudio titulado “Depresión, ansiedad y estrés antes y durante confinamiento por COVID-19 en adultos no clínicos” tras el mal resultado en la salud mental que dejó el confinamiento por COVID-19. Los autores tuvieron como objetivo hallar los versus entre la ansiedad, depresión y estrés antes y durante el confinamiento. Para el fin, se le aplicó la Escala DASS-21 a 349 adultos no clínicos mediante la virtualidad (Constantino y Balcázar, 2021). Como resultado, se encuentran diferencias significativas: es más alto el nivel de estrés, ansiedad en cuanto al puntaje total de la escala durante el encierro versus previo a este. Fue significativamente alto y los autores concluyen que hubo un golpe psicológico por el aislamiento (Constantino y Balcázar, 2021).

## **Marco teórico**

Abraham Maslow propone la teoría de la motivación humana en 1943, con la cual, de forma universal, se puede observar una escala de necesidades que tiene el ser humano; ahora, dependiendo de cómo la persona fluya en cada nivel, se observará su naturaleza. Maslow agrupó cinco niveles de necesidades humanas: fisiología, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización; se debe satisfacer cada una hasta alcanzar

la totalidad de todas ellas; satisfecho cada nivel, se obtendrá un bienestar subjetivo (tanto por cada nivel, como por la totalidad). El bienestar subjetivo va más allá de la prosperidad económica ya que, la persona valora su calidad de vida en función de otros elementos como felicidad, amor y satisfacción personal (Maisto y Morris, 2014, p. 262; Angulo, 2023; Corchado, 2024; Méndez y Rojas, 2024).

La teoría ayuda a entender y satisfacer, en primer lugar, las necesidades básicas para que la persona trabaje satisfecha, por ejemplo: en la búsqueda de empleo para su seguridad y, por ende, mantener el equilibrio en el diario vivir que repercute en el crecimiento y la autorrealización. Al fluir bien y satisfacer las básicas, la persona se concentra en la próxima necesidad superior, ejemplo: la estima, pertenencia y autorrealización lo cual, repercute en las relaciones laborales saludables, búsqueda de logros personales y profesionales, lo cual conlleva explorar talentos y pasiones. Todo este camino vital de la teoría de Maslow sirve de guía para descubrir el potencial y trabajar en áreas destacadas para el crecimiento en diferentes aspectos (Angulo, 2023). Como consecuencia del crecimiento superior que impresiona el bienestar subjetivo más allá de lo económico, se encuentra la obligatoriedad de las empresas y dueños a analizar para transformar la forma de trato al laborante, ya que la teoría evidencia que el factor “salario emocional” son necesidades intangibles que promueven el crecimiento equitativo y la satisfacción laboral que merma la ansiedad; sin embargo, también obliga a equilibrar las necesidades de ambas partes, pues la empresa no puede rendir ni ofrecer beneficios en función de complacer a todas las necesidades individuales en pro de evitar la insatisfacción laboral (Corchado, 2024).

Con lo expuesto sobre la culturización de las necesidades de satisfacción laboral que repercuten en el buen desempeño de los colaboradores, se hace necesario conceptualizar sobre las variables a tomar en consideración para el estudio.

### **Satisfacción laboral**

Es la postura, en el plano laboral, que se caracteriza por aquello que moviliza a la persona; se enfoca en los sentimientos que se tiene ante el trabajo y las posibles consecuencias que se generan de él. Este concepto abraza conductas internas y externas que se entrelazan en un sitio dentro de las empresas y en el entorno que da paso a la estimulación o no de la satisfacción laboral (Parra *et al.*, 2019; Díaz *et al.*, 2023).

La satisfacción laboral viene de la concatenación con el clima organizacional, el cual influye en un entorno laboral cohesivo o no; dependiendo de esta concatenación, se logra realizar el trabajo de manera óptima. El estudio cuantitativo, descriptivo, transversal llamado “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una municipalidad, 2024”, cuyo objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en 192 trabajadores de una municipalidad, a quienes se les aplicó la Escala SL-SPC y la encuesta de clima organizacional [EDCO] de Acero Yussef, arrojó como resultado que hay un nexo que se asocia fuertemente entre el clima organizacional y el incremento significativo de la satisfacción laboral (Ortega y Campos, 2024).

Con la definición y el estudio cuantitativo se conceptualiza que la satisfacción laboral es la fusión de elementos psicológicos, ambientales y fisiológicos que afectan, o no, en el trabajo y en el ambiente organizacional. Su insatisfacción son cultivos de trastornos mentales que inciden en la depresión y en la actitud negativa que se

acompañan de la pérdida de identificación, pérdida de emocionalidad positiva para el trabajo y pérdidas económicas para el empresario (Ortega y Campos, 2024).

## **Estrés**

Se define con un aglomerado de reacciones en la cognición, conducta, emoción y fisiología que siente un colaborador como parte de un resultado ante elementos nocivos o positivos. Ahora, al tener elementos nocivos ante la respuesta en estas áreas, se crea un estado displacentero en crecimiento que genera afectación en la salud de forma general en los seres humanos (Catillo *et al.*, 2023). En la salud, el estrés laboral se define como una enfermedad con signos clínicos bien identificados con efectos que pueden repercutir en la adquisición de otros trastornos como ansiedad y depresión lo cuales, pasan a formar parte del cuadro de sintomatologías (Castillo *et al.*, 2023). Aunado a las definiciones que abarcan las adquisiciones de otros trastornos, el estrés laboral también tiene definiciones socioeconómicas.

En este sentido, socialmente el estrés laboral se define como la afectación de la salud del colaborador, la cual afecta el activo humano mermando el éxito comercial y el ingreso económico; ahora, en el sentido económico el estrés laboral es la minimización de la competitividad en el mercado (Buitrago *et al.*, 2021; Hernández *et al.*, 2020). Con las definiciones, se evidencia que el estrés laboral es determinante en el área laboral, pues mueve los cimientos de la salud psicológica de una persona; este movimiento produce respuestas emocionales, cognitivas, conductuales, fisiológicas, sociales y económicas. Además, aunado a estas respuestas, el estrés laboral produce la pérdida de control ante las temporadas de alta demanda, en momentos de necesario trabajo bajo presión la parte cognitiva, que involucra los conocimientos y pensamientos, se movilizan

de forma negativa y esto recae en el comportamiento (Cavalcante, 2004; Buitrago *et al.*, 2021).

## **Ansiedad**

La ansiedad es la vía de defensa biológica que tiene el ser humano ante detonantes externos e internos que se perciben como amenaza o peligro para la vida (Castillo *et al.*, 2023). La ansiedad se considera, además como concepto, un signo que se prende en forma de alerta el cual, se activa automáticamente como parte de una estrategia biológica y, así, proceder a la defensa ante amenazas que se encuentran en el momento presente; ahora, junto a esta activación también vienen síntomas y signos que expresan cuan afectada se encuentra la salud general de la persona (Castillo *et al.*, 2023).

Conceptualmente, la ansiedad se presenta de dos formas: la fisiológica que da paso a las respuestas ante los detonantes; con esta forma clínica, la ansiedad sirve como respuesta vital para la supervivencia ante acontecimientos reales y los posibles que no son de la imaginación o inexistentes; ahora, las reacciones son cualitativamente y cuantitativamente proporcional en tiempo, intensidad y duración (Gaytán *et al.*, 2021; Castillo *et al.*, 2023).

La otra forma de ansiedad se presenta de forma patológica, en la cual conceptualmente se define como la ansiedad que sobrepasa la capacidad de adaptación y la capacidad de respuesta de la persona hablando en términos de frecuencia, intensidad y durabilidad. Este sobregiro repercute en respuestas no adaptativas, intensas y fuera de proporción que interrumpen en el diario vivir y disminuye el rendimiento laboral (Gaytán *et al.*, 2021). Con las definiciones es evidente que las personas expuestas a

ansiedad de forma prolongada puedan estar permanentemente enfermas en el área laboral; por ello, se hace preciso apelar a una cultura de salud mental empresarial.

## **Depresión**

El concepto de depresión se refiere a un trastorno anímico que se aflora por alguna desregulación en los niveles emocionales como el cortisol, por alguna dolencia física y por sentimientos constantes de tristeza, desesperanza, aislamiento y pérdida del interés en actividades del diario vivir. Ahora bien, esta ansiedad puede ser de forma transitoria o instaurarse como una dolencia crónica que repercute de manera significativa el buen funcionamiento diario de quien lo padece y, por ello, necesita tratamiento profesional (Gómez, 2024).

Un estudio de revisión sistemática de Parada *et al.* (2022) que utilizó publicaciones entre 2015 y 2021, y cuyo objetivo fue analizar la relación entre depresión y deterioro cognitivo en adultos mayores, encontró que ambas variables se vinculan fuertemente de forma directa (o sea, una influye en la otra), como indirecta compartiendo, así, factores de riesgo como la edad, enfermedades crónicas, aislamiento social y cambios neurobiológicos propios de la senectud. La investigación pondera que la depresión y el deterioro cognitivo disminuyen significativamente la calidad de vida; además, destacan que la detección temprana de los síntomas depresivos puede ser fundamental para la prevención del avance de déficit cognitivos (Parada *et al.*, 2022).

La investigación destaca, además, que los grupos de apoyo y estrategias comunitarias son de suma importancia para el bienestar y mejoramiento emocional en la vejez. Los autores ponderan que este estudio puede colaborar para el reforzamiento de

la sección de historial o vincular otros hallazgos con el impacto emocional en varias etapas de la vida (Parada *et al.*, 2022).

### **Capítulo 3. Problema**

#### **Problema**

La inadecuada salud mental conlleva a la ansiedad y el estrés en los espacios laborales. Con estas dos variables se crea un efecto dominó que recae en lo económico al incrementar el número de incapacidades y en lo biológico, ya que los colaboradores somatizan con signos como alteraciones gastrointestinales, pérdida de peso, dificultad de atención y concentración, pérdida de autoestima, desesperanza, pérdida de voluntad, irritabilidad, dorsalgia, dolores musculares, cefaleas, insomnio, incremento en el número de errores y más sintomatologías que afectan a corto y largo plazo (Hernández, 2020, p. 116; Cabrera *et al.*, 2022; Buitrago *et al.*, 2021; Orozco *et al.*, 2020; Saavedra y Delgado 2020; Brown Britton, 2022; Soledad y López, 2022; Barrera y Baculima, 2024; Bendezú, 2020; Echeverri *et al.*, 2024; Porras, 2024). Ante el efecto dominó que provoca la ansiedad y el estrés, se analiza el patrón que muestran los datos sobre incapacidades en Costa Rica.

Las tres primeras patologías que encabezan el número de incapacidades en la Caja Costarricense de Seguro Social [CCSS] desde el 2019 al 2023 son dorsalgia con 417,184 (2019) a 635,710 (2023); trastornos de ansiedad con 180.402 (2019) a 455.512 (2023) mostrando un incremento del 152.50% en los días de incapacidad; y episodio depresivo con 157.853 (2019) a 166.023 (2023). Aunado a lo anterior, de 2023 al 2024,

aumentaron los casos de gastroenteritis, el cual se colocó en el sexto puesto de causales de incapacidad con 252.858 días de baja médica (2023) a 94.583 días en 2024. Las edades que lideran las demandas por incapacidad son de 25 a 34 años (Evans *et al.*, 2024).

En cuanto al estrés, hasta el 4 de julio de 2024, el panorama en la CCSS va in crescendo en cuanto a las atenciones y hospitalizaciones en los dos últimos años por esta patología. Desde el 2022 a julio de 2024, las cifras son de 88.953 (2022) a 102.581(2023); y al 4 julio de 2024, el comportamiento es de 46.046; las personas atendidas son mujeres entre los 20 a 44 años, infantes de 1 a 14 años (con más de 25 069 atenciones) y adolescentes los que lideran (Porrás, 2024). En el comportamiento del servicio de hospitalización por estrés, las cifras aumentan con 1.073 (para el 2022) a 1.207 (2023); para el 4 de julio de 2024 se registraban 557 hospitalizaciones por estrés; las mujeres lideran la mayoría de hospitalizaciones. En lo referente a los síntomas físicos que se presentaron se encuentran: cefaleas, malestar gástrico, hipertensión arterial, sudoración, temblor corporal, problemas dermatológicos, tensión muscular, dificultades del apetito; en síntomas psíquicos se presentaron: dificultad en la capacidad de concentración, incremento el número de errores, afectación de la autonomía y funciones cognitivas; frecuente la aparición de ansiedad, preocupación en exceso, pensamiento catastrófico y lento, propensión a tener accidentes, inquietud, miedo o pánico, preocupación excesiva, irritabilidad, reducción del deseo sexual, disminución de la autoestima y constantes cambios de afectivos (Porrás, 2024).

En el campo de la depresión, se tiene que es otra patología presente en la insatisfacción laboral que afecta el rendimiento e incrementa las incapacidades; las

mujeres entre los 25 a 59 años son quienes más casos presentan versus a los hombres con 45 años. En cuanto a la provincia que presenta más cuadros de depresión es Puntarenas la que presenta más tendencia, seguido de San José (Brenes y Cordero, 2024).

En contraste, el comportamiento de incapacidades en el primer semestre de 2024 en Costa Rica se incrementa en Puntarenas como cabecera en el listado, se contrasta la información con el Informe Incapacidades I Semestre de 2024 del Instituto Mixto de Ayuda Social ([IMAS], 2024), el cual coincide con el *área que presenta mayor número de incapacidades* en el primer semestre de 2024 con 66 incapacidades. Adicionalmente, para este mismo período el informe coincide con el *género femenino* quienes presentan el mayor número de incapacidades nacionales con 758 (79.28%) versus los varones con 20.71%; en cuanto al número de incapacidad *por edad* se reporta que, para el I semestre de 2024 de las 956 incapacidades, son los de 31 a 35 años los que presentan el mayor número con el 24.89% seguido de los de 36 a 40 años con 20.81%; continua los de 26 a 30 años con el 14.12%; y los de 41 a 45 años con 11.19%.

En cuanto a las incapacidades emitidas por *tipo de atención* para el primer semestre de 2024 se reporta que las tres primeras son por urgencias con 468 (48.95%); seguida de la de medicina general con 248; seguida de medico de empresa con 111. Al analizar las estadísticas de salud ocupacional, se observa que las ocupaciones laborales que reportan mayor cantidad de enfermedades para el 2023 son ocupaciones elementales con un 40,4% (2 282 personas), de las cuales el 603 son mujeres y 1679 son hombres; seguido de trabajadores de los servicios y ventas en comercios y mercados con un 17,3 % (976), con 383 mujeres y 593 hombres; y en tercer lugar, profesionales

científicos e intelectuales, con un 11,4 % (644), con 452 mujeres y 192 hombres (Sánchez, 2024).

Las enfermedades laborales que involucran la salud mental, del comportamiento, estrés y otros factores psicosociales para el 2023 ocupan el lugar número cinco en la lista de ocurrencias. La mujer encabeza el número con 54% vs. el 46% de los varones; cabe señalar que de todas las enfermedades laborales reportadas es la única en que la mujer lidera la lista de cantidad (Sánchez, 2024, p. 38). Para el 2023 algunos síntomas por enfermedad laboral reportadas fueron: enfermedades del sistema muscular, óseo, óptico; por factores psicosocial en el trabajo que provocaron trastornos mentales, del comportamiento y estrés post traumático (Sánchez, 2024, p. 47).

Con los datos se tiene que el problema nacional de las enfermedades psiquiátricas más frecuentes son los trastornos ansiosos, estrés y depresión; por tanto, son las variables que influyen en la ocurrencia de incapacidades. Con estos resultados se plantea analizar la relación entre los niveles de ansiedad y estrés y el grado de satisfacción laboral, ya que puede ser parte de los problemas en la incidencia de incapacidades.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación de los niveles de ansiedad, depresión y estrés con variables laborales y sociodemográficas en una muestra de personas trabajadoras costarricenses.

### **Objetivos específicos:**

- Analizar la relación de estrés, ansiedad y depresión con satisfacción laboral en personas trabajadoras costarricenses.
- Analizar diferencia por género y sector de ocupación en los niveles de ansiedad, depresión y estrés en personas trabajadoras costarricenses.
- Analizar la relación de la edad y experiencia laboral con los niveles de ansiedad, depresión y estrés en personas trabajadoras costarricenses

### **Pregunta de investigación**

¿La ansiedad, el estrés y la depresión se relacionan con la satisfacción laboral?

## Capítulo 4. Metodología

### Diseño

El método de investigación es de enfoque cuantitativo; se recolectaron datos por medio de cuestionarios estructurados para analizar las relaciones entre ansiedad, estrés y depresión versus factores protectores, variables sociodemográficas y satisfacción laboral. El alcance del estudio es correlacional y transversal; se correlaciona el vínculo entre ansiedad, estrés y depresión versus variables laborales si establecer causalidad (Sampieri, 2014; Sampieri, 2018). El enfoque es transversal ya que, la información se recolecta en un solo momento (Sampieri, 2014; Sampieri, 2018).

El diseño es no experimental pues, no se manipulan variables, se observan en su ambiente natural; es correlacional ya que, se examina la relaciones entre variables; es transversal ya que se recolecta datos en un único momento temporal, es cuantitativo por que se utiliza cuestionarios para analizar estadísticas por medio de Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), el cual permite manipular y analizar grandes cantidades de datos para transformarlos en estadísticas.

### Participantes

La muestra estuvo conformada por trabajadores que se encontraban dentro de Costa Rica, de cualquier nacionalidad, mayores de edad, seleccionados por conveniencia, de distintos géneros, edades, estado civil y ocupaciones. Los criterios de inclusión fueron ser trabajadores activos que laboraran dentro de Costa Rica, tener 18 años o más, aceptar participar voluntariamente, haber aceptado el consentimiento

informado. Se toma como criterio de exclusión a personas que tengan trastornos significativos que impidan el proceso de llenado de encuesta y su comprensión; se excluyen a personas que no laboren actualmente, a participantes menores de edad y personas que no llenaron el cuestionario de forma válida o se nieguen a participar.

## **Instrumentos**

Para la aplicación son la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de exploración psicológica de la autora Sonia Palma Carrillo de Lima Perú; el objetivo del instrumento es evaluar el grado de satisfacción laboral de trabajadores basado en una estructura de siete factores (Machuca, 2020, p. 31; Moy, 2017): factor 1: condición físicas y/o materiales; factor 2: beneficios laborales y/o remunerativos; factor 3: políticas administrativas; factor 4: relaciones sociales; factor 5: desarrollo personal; factor 6: desempeño de tareas; factor 7: relación con autoridad (Machuca, 2020, p. 31; Moy, 2017). Características: tipo Likert de 36 ítems ; aplicación individual y grupal, se usa 20 minutos para responder, sirve para planes organizacionales; administrable desde edad de 17 años o más.

En cuanto a la calificación: el puntaje total es el resultado de sumar las puntuaciones que se alcanzan en las respuestas de cada ítem; el puntaje a alcanzar es de entre 36 y 180; altos puntajes son: satisfacción frente al trabajo y los bajos: insatisfacción frente al trabajo. La asignación es: TA: totalmente de acuerdo, 5 puntos; A: De acuerdo, 4 puntos; I indeciso, 3 puntos; D: En desacuerdo, 2 puntos; TD: totalmente en desacuerdo 1 punto (Machuca, 2020, p. 31; Moy, 2017). Los ítem negativos están resaltados en la hoja de respuesta; la distribución de ítems es: Factor I: 1,13,21,28,32;

Factor II: 2,7,14,22. Factor 3: 8,15,17,23,33. Factor IV: 3,9,16,24. Factor V: 4,10,18,25,29,34. Factor VI: 5,11,19,26,30,35. Factor VII: 6, 12,20,27,31,36.

Para la validación Valdiviezo (2016), se realizó una investigación psicométrica; el objetivo: determinar la validez, confiabilidad, establecer baremos percentiles en la SL-SPC para el año 2016; la muestra fue 300 educadores de la Universidad Privada de Piura; se usó la fórmula de poblaciones infinitas con 95% de confianza y error del 5%; el muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

La validación de SL-SPC se efectúa con la segunda versión en el 2005 la cual, obtuvo 4 indicadores: significación de tarea, reconocimiento personal, condiciones de trabajo, beneficios económicos; ahora, para encontrar la validez de contenido se sometió a jueces logrando un puntaje de 0.794; para la validez de constructo, se utilizó Spearman Brown donde se obtiene resultados significativos; se usa el coeficiente de Alfa de Cronbach teniendo como resultado 0.911 (Valdiviezo, 2016).

Sobre la interpretación, factor 1: son elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador; factor 2: es el nivel de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor; factor 3: es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directo con el trabajador; factor 4: es el nivel de complacencia ante los otros con quien se comparte actividades; factor 5: oportunidad que tiene el colaborador de hacer actividades en pro de su autorrealización; factor 6: es la valoración con asociada el colaborador; factor 7: es la ponderación del trabajador en la relación con el jefe en referencia a sus actividades (Valdiviezo, 2016).

El otro instrumento creado en 1995 es la Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés [DASS] (Depression, Anxiety and Stress Scale de Peter Lovinbond y Sydney Harold Lovinbond); los constructos son depresión y ansiedad con 42 reactivos; sin embargo, se elige la versión corta de 21 [DASS-21] (Smith, 2014). Ambas tienen subescalas tripartitas de la emoción, o sea, mientras la escala de depresión mide la baja afectividad positiva; la de ansiedad mide la agitación psicofisiológica; también, mide el estrés y afectividad negativa (Gurrola *et al.*, 2006).

La herramienta es de autorreporte de tres subescalas tipo Likert de 4 puntos de 0 a 3 (Smith, 2014). Cada subescalas tiene 7 ítems que miden estados emocionales que se relacionan con la depresión, ansiedad y estrés; los resultados de cada escala se promedian con los puntos que se obtienen en cada respuesta. La escala de depresión tiene reactivos que tratan: tristeza, expectación, fortaleza personal, ausencia de positividad, entusiasmo, pérdida de sentimiento e iniciativa; la de ansiedad tiene reactivos de : respiración entrecortada, resequedad de boca, taquicardia, miedo, pánico, temblores y sentimientos de ser tonto. La escala de estrés contiene reactivos de: reactividad, susceptibilidad, nerviosismo, tranquilidad, cansancio paulatino, intolerancia y agitación (Gurrola *et al.*, 2006). Para el diagnóstico clínico, la consistencias son depresión (rango=.91 a .97); ansiedad (.81 a .92.); estrés (.88 a .95); los rangos de correlación fueron: depresión – ansiedad 045-.71; ansiedad-estrés .65-.73 y depresión – estrés .57-.79 (Anthony *et al.*, 1998; Brenes, 2019).

## **Procedimientos**

Como procedimientos en la recolección de datos, se utiliza la herramienta de encuesta de Google; la muestra se recolecta en cadena llamada también redes en cadena o “bola de nieve”. Se identifica muestras claves y se le pregunta si conocen a otras personas que puedan proporcionar más datos o ampliar la información y, una vez contactados, se les incluyen también (Sampieri, 2014, p. 388; Sampieri, 2018).

## **Técnicas de análisis**

Para las técnicas de análisis, se prevé la utilización de una tabla de Excel para la depuración y análisis de los datos. Para los procedimientos de digitación se prevé el uso del *software* SPSS, el cual posibilita el análisis estadístico para abordar la relación entre el grado de ansiedad y estrés y el de satisfacción laboral en 201 empleados que laboran en de Costa Rica. Se utiliza por la capacidad que tiene para manejar grandes conjuntos de datos, analizar estadísticas cuantitativas complejas y producir gráficos. En cuanto a los procedimientos para mantener la confidencialidad y protección de los participantes se garantiza la confidencialidad de los datos de los participantes. En caso de que los resultados sean publicados o divulgados, será únicamente con fines académicos y/o científicos y de manera anónima. La investigación se realiza bajo las disposiciones señaladas en el Código de Ética del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. En cuanto al cronograma, se prevé que el envío del formulario de Google se envié el 31 de mayo de 2025 con cierre de la plataforma el 15 de junio del mismo año; luego, se realiza la depuración el 16 del mismo mes y se inicia con SPSS el 21 para concluir la primera semana de agosto.

## Capítulo 5. Resultados

### Análisis de resultados

Participaron 211 personas entre los 18 y 63 años (88 masculinos 41.7%) mayormente de 34 años y 8 meses aproximadamente; y, 123 femeninas (58.3%) de 32 años y 9 meses aproximadamente. Luego de una depuración, de las 211 muestras se incluyeron 201 casos validos (95.3%); se excluyeron 10 casos (4.7%) por contener datos faltantes en algunas de la variables seleccionadas. Los análisis de confiabilidad muestran una alta consistencia interna de las variables ansiedad ( $\alpha=.90$ ), estrés ( $\alpha=.90$ ) y depresión ( $\alpha=.92$ ). Mientras presentan niveles aceptables y buenos en las subescalas de satisfacción laboral, es decir, Desarrollo Personal ( $\alpha=.87$ ) y Relaciones Sociales ( $\alpha=.81$ ).

Se analiza las variables principales de ansiedad, estrés y depresión correlacionadas con factores de satisfacción laboral, edad, género y experiencia laboral (ver tabla 1). En el caso de la ansiedad se encontraron relaciones negativas con Relaciones Sociales ( $r=-.28$ ,  $p<.001$ ), Desarrollo Personal ( $r=-.29$ ,  $p<.001$ ), Condiciones Físicas/Materiales ( $r=-.30$ ,  $p<.001$ ); Beneficios Remunerativos ( $r=-.17$ ,  $p=.014$ ), Políticas Administrativas ( $r=-.22$ ,  $p=.002$ ), Desempeño de Tareas ( $r=-.26$ ,  $p<.001$ ), Relación con La Autoridad ( $r=-.24$ ,  $p=.001$ ), Edad ( $r=-.21$ ,  $p=.002$ ) y Tiempo de Servicio ( $r=-.26$ ,  $p<.001$ ). Además, se encontró una correlación positiva con el Género ( $r=.17$ ,  $p=.013$ ), teniendo que las mujeres reportan mayores niveles de ansiedad; en cuanto al Sexo, se halló una correlación positiva baja significativa ( $r=.17$ ,  $p=.013$ ) que sugiere diferencias leves de ansiedad según el sexo reportado en los participantes.

En el caso del estrés se observó una correlación moderada negativa con Las Condiciones Físicas y/o Materiales del entorno laboral ( $r=-.38$ ,  $p<.01$ ), y una correlación negativa y significativa con Relaciones sociales ( $r=-.35$ ,  $p<.01$ ), Desarrollo Personal ( $r=-.32$ ,  $p<.01$ ) y con La Relación con La Autoridad ( $r=-.30$ ,  $p<.01$ ). Estas asociaciones sugieren que, a más estrés, menor es la percepción positiva sobre estos aspectos del entorno laboral. De igual manera, se halló correlaciones negativas de menor magnitud entre el Estrés y los Beneficios Laborales y/o Remunerativos ( $r=-.19$ ,  $p<.01$ ), las Políticas Administrativas ( $r=-.20$ ,  $p<.01$ ) y el Desempeño de Tareas ( $r=-.20$ ,  $p<.01$ ), lo que indica una relación débil pero significativa. En cuanto al Estrés y las variables Sociodemográficas se encontró una correlación negativa significativa con la Edad ( $r=-.22$ ,  $p<.01$ ); una correlación positiva significativa con el Sexo ( $r=.18$ ,  $p<.01$ ), y una correlación negativa significativa con el Tiempo de Servicio ( $r=-.18$ ,  $p<.05$ ). Estos resultados sugieren que factores protectores y la madurez laboral influyen como reguladores ante el estrés percibido.

La variable de Depresión mostró correlaciones positivas significativas con ansiedad ( $r=.77$ ,  $p<.001$ ) y Estrés ( $r=.80$ ,  $p<.001$ ); lo que sugiere que a mayor ansiedad y estrés, mayor nivel de depresión. Se observaron correlaciones negativas significativas entre Depresión y Condiciones Físicas/Materiales ( $r=-.39$ ,  $p<.001$ ); correlación negativa moderada con Beneficios Laborales/Remunerativos ( $r=.22$ ,  $p=.001$ ), Políticas Administrativas ( $r=-.27$ ,  $p<.001$ ), Relaciones Sociales ( $r=-.33$ ,  $p<.00$ ), Desarrollo Personal ( $r=.40$ ,  $p<.001$ ), Desempeño de Tareas ( $r=-.39$ ,  $p<.001$ ) y Relación con La Autoridad ( $r=-.31$ ,  $p<.001$ ). Estas correlaciones indican que a más satisfacción en estos elementos laborales, es menor el nivel de depresión reportado en los participantes. En

cuanto a las variables demográficas, se observó una correlación negativa baja entre la Depresión y la Edad ( $r=-.21$ ,  $p=.002$ ) y el Tiempo de Servicio ( $r=-.20$ ,  $p=.007$ ). Estas relaciones sugieren que a mayor edad y años de experiencia laboral, se reportan menos niveles de depresión. La variable Sexo no presentó una correlación significativa con depresión ( $r=.12$ ,  $p=.085$ ). Los resultados sugieren que las relaciones sociales y desarrollo personal son factores protectores frente a la depresión.

**Tabla 1.** *Correlaciones de Pearson entre Ansiedad, Estrés y Depresión con Factores de Satisfacción Laboral, edad, género y experiencia laboral*

Variable	Ansiedad	Estrés	Depresión
Condiciones físicas/materiales	-.30**	-.38**	-.39**
Beneficios laborales/remunerativos	-.17*	-.19**	-.22**
Políticas administrativas	-.22**	-.20**	-.27**
Relaciones sociales	-.28**	-.35**	-.33**
Desarrollo personal	-.29**	-.32**	-.40**
Desempeño de tareas	-.26**	-.20**	-.39**
Relación con la autoridad	-.24**	-.30**	-.31**
Edad	-.21**	-.22**	-.22**
Género	.17*	.18**	.12
Tiempo de servicio	-.26**	-.18*	-.19**
Sexo	.17*	.18**	.12

Notas: \*\* \* $p < .05$  (\*); \* $p < .01$  (\*\*). Correlaciones significativas según prueba de dos colas.

Se realizó una prueba T para muestras independientes con el fin de encontrar diferencias significativas entre los niveles de depresión entre trabajadores del sector público y privado. En la prueba no se encontraron diferencias significativas ( $t = .029$ ,  $p = .97$ ) lo que indica que el sector laboral no influye en la depresión en la muestra del sector privado ( $M = .865$ ,  $DE = .774$ ) y el sector público ( $M = .835$ ,  $DE = .772$ ); tampoco se halló diferencias entre el estos sectores versus a la ansiedad y estrés.

## Capítulo 6. Discusión

### Discusión de resultados

Los hallazgos responden directamente a los objetivos y pregunta de investigación planteada y contrasta los resultados con el marco teórico y antecedentes relevantes. En concreto, se confirma la presencia de un grupo emocional concatenado compuesto por ansiedad, estrés y depresión que mostró coeficientes de correlaciones muy altas entre ellos lo que confirma estadísticamente que ante la pregunta ¿la ansiedad, el estrés y la depresión se relacionan con la satisfacción laboral?, los constructos son distintos, pero se comportan de forma organizada: cuando uno aumenta, los otros tienden a hacerlo también; en otras palabras, son un conjunto emocional correlacionado.

Este comportamiento es congruente con los modelos que abordan los síntomas emocionales como estructura integrada, tal como lo plantean Buitrago *et al.* (2021), quienes ponderan que el estrés laboral puede desencadenar múltiples manifestaciones incluyendo ansiedad y depresión. La validación de este enfoque tipo conjunto sugiere que, tanto en investigación como en práctica clínica, el abordar una sola variable

emocional de forma aislada podría resultar insuficiente; por ende, se evidencia que ciertos factores funcionan como protectores ante el malestar emocional.

El factor de desarrollo personal mostró una correlación negativa significativa con la depresión mientras que las relaciones sociales también se vinculan negativamente con esta variable. Estos resultados coinciden con el enfoque motivacional de Maslow, en el que la autorrealización y el sentido de propósito son claves para mantener el equilibrio emocional. Además, el desarrollo personal mostró vínculos negativos relevantes con ansiedad y estrés, lo que refuerza su potencial y valor como recurso emocional organizacional que lo sitúa como promotor para que las organizaciones generen espacios que favorezcan el crecimiento personal y las relaciones afectivas como estrategia de prevención en salud mental.

En cuanto a las variables sociodemográficas, se divisó que la edad y el tiempo de experiencia laboral se asocian negativamente con los niveles de ansiedad, estrés y depresión; lo que sugiere que las personas con mayor trayectoria profesional podrían haber desarrollado estrategias de afrontamiento más efectivas lo que concuerda con Brenes (2019) y Blanco y Thoen (2017), quienes reportan que el bienestar emocional puede elevarse con la edad en parte por la adquisición de recursos cognitivos y sociales.

En el género se mostró correlaciones significativas con la ansiedad y el estrés, pero no con depresión; esta última diferencia es relevante ya que, contradice algunos antecedentes que indican mayor dolencia emocional en mujeres (Brown Britton, 2022). La falta de correlación significativa entre género y depresión puede deberse a que en ciertos ambientes, como el de Costa Rica, podría hallarse más presencia de redes

afectivas que amortiguan los efectos del malestar emocional o podría existir una normalización diferencial en la expresión de síntomas emocionales entre géneros.

Finalmente, las implicaciones prácticas de estos resultados son significativas. Se propone el diseño de programas de bienestar emocional centrados en el desarrollo personal y las relaciones interpersonales, así como la segmentación de intervenciones por edad y género. Adicionalmente, se recomienda aportar un modelo que integre la evaluación de síntomas emocionales que reconozca la interconexión entre ansiedad, estrés y depresión para, así, avanzar hacia políticas organizacionales más eficaces y sensibles a las necesidades emocionales de los colaboradores y promuevan ambientes laborales saludables como medida preventiva y promotora de salud mental.

### **Limitaciones**

Se pondera que esta investigación permite identificar relaciones significativas entre ansiedad, estrés, depresión y factores de satisfacción laboral, pero se reconoce la existencia de ciertas limitaciones que podrían haber influido en la amplitud e interpretación de los resultados. Primero, el diseño transversal impide establecer relaciones causales entre variables por lo que, restringe la comprensión de los procesos dinámicos en el malestar emocional. Además, no se incluyeron variables adicionales como el nivel educativo y presencia de condiciones de salud preexistentes que podrían actuar como moduladores relevantes en la experiencia emocional laboral. Igualmente, la carencia de medidas cualitativas limita el acceso a percepciones subjetivas que permitirían enriquecer la comprensión del contexto emocional desde la voz de los colaboradores.

## **Conclusiones**

Con los hallazgos se concluye que los constructos de ansiedad, estrés y depresión son conceptualmente distintos, pero se manifiestan de manera interrelacionada dentro de lo emocional, lo que sugiere que intervenciones enfocadas a cualquiera de estos constructos puede influir positivamente en los otros. Se concluye que las relaciones sociales y el desarrollo personal reflejan un efecto regulador sobre el malestar emocional, por lo que sugieren ser variables protectores; fortalecer estas áreas puede repercutir en la percepción subjetiva de síntomas emocionales.

Respecto a la edad, se concluye que, según la tendencia de respuestas, los participantes de edades mayores tienden a reflejar niveles más bajos de estrés, lo cual impresiona ser atribuible a mejor manejo emocional y menos exposición a estresores. Se destaca, como conclusión una ligera diferencia de género donde las femeninas presentan niveles más elevados de estrés versus a los hombres, lo que puede ser explorado las implicaciones culturales y sociales que puedan dar explicación a esta leve tendencia.

## **Recomendaciones**

A partir de los resultados obtenidos, se sugiere que futuras investigaciones amplíen el abordaje multidimensional del malestar emocional laboral incorporando tanto métodos cualitativos como variables contextuales no exploradas en esta investigación. Además, se recomienda incluir, en futuras investigaciones, variables como el tipo de contrato, rotación, clima organizacional, liderazgo percibido y otros elementos que pueden ser factores de riesgo o protección en diferentes ambientes.

Dado que el desarrollo personal y la relaciones sociales mostraron ser moduladores y protectores ante las dolencias emocionales, se recomienda diseñar investigaciones orientadas a ponderar estos factores en sectores específicos como el público y educación para calificar si capacidad preventiva en ambientes laborales de alta demanda emocional.

## REFERENCIAS

- Angulo, A. (2023). *Aplicación de la Pirámide de Maslow a la actualidad* (trabajo de grado). Universidad Miguel Hernández de Elche. <https://dspace.umh.es/handle/11000/29766>
- Antony, M.; Bieling, P.; Cox, B.; Enns, M. y Swinson, R. (1998). Propiedades psicométricas de las versiones de 42 y 21 elementos de las Escalas de estrés, ansiedad y depresión en grupos clínicos y una muestra comunitaria. *Evaluación psicológica*, 10(2), 176-181. <https://doi.org/10.1037/1040-3590.10.2.176>
- Arce, L. y Rojas, K. (2020). Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. *Cuadernos de Investigación UNED*, 12(2), 484-495. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/cinn/v12n2/1659-4266-cinn-12-02-484.pdf>
- Ávila, A.; Amaya, K.; & Valenzuela, P. (2019). *Identificación de los niveles desgaste ocupacional en la empresa Mediimplantes S. A. que alerten sobre la aparición de síndrome de burnout* (tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15496/1/2019\\_desgaste\\_ocupacional\\_empresa.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15496/1/2019_desgaste_ocupacional_empresa.pdf)
- Barrera, J. y Baculima, J. (2024). Efectos del estrés laboral en la salud física y mental de trabajadores de la salud. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 10(1), 281-06. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/citationstylelanguage/get/modern-language-association?submissionId=1223>

- Bendezú, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Revista de Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062237004>
- Blanco, P. (2018). “El país tiene una deuda con la salud mental”. *Noticias UCR*. <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2018/10/26/el-pais-tiene-una-deuda-con-la-salud-mental.html>
- Blanco, T. y Thoen, M. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología* 36 (1) p. 45-59. <http://rcps-cr.org/openjournal/index.php/RCPs/article/view/98/119>
- Brenes, E. (2019). *Relación del nivel de actividad física, depresión, estrés y ansiedad, autoconcepto personal y satisfacción laboral en docentes de secundaria de dos colegios públicos de Heredia* (tesis de posgrado). Universidad Nacional, Costa Rica. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/17193?show=full>
- Brenes, G. y Cordero, S. (2024). *Depresiones*. Unidad de Análisis Permanente de Situación de Salud, Dirección Vigilancia de la Salud, Ministerio de Salud de Costa Rica. <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/biblioteca/material-educativo/material-publicado/boletines/boletines-vigilancia-vs-enfermedades-de-transmision-vectorial/boletines-epidemiologicos-2024/7408-boletin-epidemiologico-n-10-2/file>
- Brown Britton, K. A. (2022). El estrés laboral en el personal de enfermería. *Saluta*, (3), 73–99. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i3.599>

- Buitrago L.; Barrera M.; Plazas, L. y Chaparro C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Rev Investig Salud Univ Boyacá* 8(2), 131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Cabrera, R.; Tapia, M.; García, H. López, O. (2022). La salud mental y ansiedad en los espacios de trabajo. Estrategias de mitigación. *Rev. Dominio de la Ciencia* 8(3), 621-639.  
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2829/6542>
- Castillo, C.; Noroña, R. y Vega, V. (2023). Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. *Revista Cubana de Reumatología*, 25(1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1817-59962023000100002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-59962023000100002&lng=es&tlng=es).
- Cavalcante Silva, J. J. (2004) *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina, Bahía – Brasil* (tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona.  
<https://www.tdx.cat/handle/10803/5042#page=1>
- Constantino, B. y Balcázar, P. (2021). *Depresión, Ansiedad y Estrés Antes y Durante Confinamiento por COVID-19 en Adultos no Clínicos*. Memorias del Congreso Internacional de Investigación Academia Journals Morelia 2021.  
<https://static1.squarespace.com/static/55564587e4b0d1d3fb1eda6b/t/60a7de698c2e2e1f8d9880bc/1621614204774/Tomo+03+-+Memorias+Academia+Journals+Morelia+2021.pdf>

- Corchado, A. (2024). Abraham Maslow: el visionario de la Psicología Humanista. *Rev. Alternativas en Psicología* (53), 103-143. <https://alternativas.me/wp-content/uploads/Revista-Alternativas-en-Psicologia-53.pdf>
- Díaz, R.; Ledesma, J.; Cárdenas, J. y Carranza, H. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Echeverri, A.; Duque, D.; Ramírez, F.; Vásquez, J. y Rodas, N. (2024). *Niveles de ansiedad en los estudiantes de psicología del tecnológico de Antioquia que se encuentran en práctica profesional I, II Y III* (trabajo de grado). Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/6534>
- Evans, R.; Bonilla, R.; Salvatierra, R. y González, L. (2024). Análisis del impacto de las incapacidades de la CCSS en el sistema de salud. *Salud en perspectiva*, 36. <https://uh.ac.cr/file/download/11912>
- Fernández, M.; González, J.; Iribar, C. y Peinado, J. (2016). Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el servicio de urgencias. *Gaceta Médica de México*, 153(4), 452-460. <https://doi.org/10.24875/GMM.17002395>
- Gaytán, S.; Barragán, R.; Benítez, R.; Quiroz, J.; Ceballos, A. y Pacheco, U., (2021). Tipos de personalidad y nivel de ansiedad en residentes de ortopedia y medicina familiar. *Investigación en educación médica*, 10(38), 32-41. <https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2021.38.20335>
- Gómez, M. (2024). Depresión. <https://concepto.de/depresion>

- Gurrola, G.; Balcázar, P.; Bomilla, M. y Virseda, J. (2006). Estructura factorial y consistencia interna de la escala de depresión ansiedad y estrés DASS-21 en una muestra no clínica. *Revista Psicología y Ciencia Social*, 8(2), 3-7.  
<https://www.redalyc.org/pdf/314/31480201.pdf>
- Hernández, P.; Cortés, M. y Rivas, E. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *Rev Investig Latinoam Compet Organizacional* 2(7).  
<https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>
- Hernández, N. (2020). Ambiente laboral: implicaciones para la salud mental. *Revista Salud y Conducta Humana*, 7(1), 114-119.  
[https://www.researchgate.net/publication/351194779\\_Ambiente\\_laboral\\_Implicaciones\\_para\\_la\\_salud\\_mental\\_Work\\_environment\\_Implications\\_for\\_mental\\_health](https://www.researchgate.net/publication/351194779_Ambiente_laboral_Implicaciones_para_la_salud_mental_Work_environment_Implications_for_mental_health)
- Instituto Mixto de Ayuda Social (2024). *Informe incapacidades I semestre 2024*. IMAS.  
<https://www.imas.go.cr/sites/default/files/docs/Informe%20de%20Incapacidades%20I%20Semestre%202024.pdf>
- Machuca. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales* (tesis de licenciatura). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.  
<https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0673f8ac-48e7-44ea-b0c8-6f0951589cea/content>
- Maisto y Morris (2014). *Psicología*. PEARSON

- Manzano Díaz, Angélica. (2020). Síndrome de burnout en docentes de una Unidad Educativa, Ecuador. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 4(16), 499-511.
- Méndez, A. y Rojas, M. (2024). Cambio en la jerarquía de necesidades básicas de Maslow: evidencia desde el estudio del bienestar subjetivo en México. *Anales de Psicología*, 40(3), 458-465.  
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/511101/366451>
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosociales*. Pontificia Universidad Javeriana.  
<https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial de Ecuador*. <https://lc.cx/5b0eHf>
- Moy, D. (2017). *Manual Escala de Satisfacción Laboral*.  
<https://es.scribd.com/document/353159930/186070052-Manual-Escala-de-Satisfaccion-Laboral>
- Orozco, T.; Valle, M.; y Carrillo, G. (2020). La satisfacción laboral como promotor de salud mental: una revisión narrativa. *Revista de Educación y Desarrollo*, (54).  
RED34ok.qxp
- Ortega, D. y Campos, A. (2024). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Municipalidad. *Revista de neurociencia y salud pública* 4(2), 13-22.

[https://www.researchgate.net/publication/388129045\\_Clima\\_Organizacional\\_y\\_Satisfaccion\\_Laboral\\_en\\_Trabajadores\\_de\\_una\\_Municipalidad\\_2024](https://www.researchgate.net/publication/388129045_Clima_Organizacional_y_Satisfaccion_Laboral_en_Trabajadores_de_una_Municipalidad_2024)

Palma, S. (1999). Manual de la escala de satisfacción laboral SLSPC. Editorial *Sonia Palma Carrillo*.

Parada, K.; Guapizaca, J. y Bueno, G. (2022). Deterioro cognitivo y depresión en adultos mayores: una revisión sistemática de los últimos 5 años. *Revista Científica UISRAEL*, 9(2), 77-93  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2631-27862022000200077&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2631-27862022000200077&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

Parra, M.; Visbal, O.; Durán, S. y Badde, G. (2019) Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. *Interdisciplinaria, Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines*, 36(1), 155-170. <https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.1.11>

Porras, K. (2024). CCSS reporta aumento de atenciones en Consulta Externa de trastornos por estrés. *Noticias CCSS*.  
<https://www.ccss.sa.cr/noticia?v=156226040115>

Rimac, A. (2021). *Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Oficina Diocesana de Educación Católica en la Diócesis de Tarma* (tesis de licenciatura). Universidad Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8800/4/IV\\_FCE\\_309\\_TE\\_Rimac\\_Calixto\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8800/4/IV_FCE_309_TE_Rimac_Calixto_2021.pdf)

- Rodríguez, S. y Carlotto, M. (2017). Preditores da síndrome de burnout em psicólogos. *Estudos de Psicologia I Campinas*, 34(1), 141-150. <https://doi.org/10.1590/1982-02752017000100014>
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), pp.1510-1523. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Sampieri, H. R (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Sampieri, H. R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Sánchez, N. (2024). Costa Rica: Estadísticas de Salud Ocupacional. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. [https://cso.hermes-soft.com/documentos\\_relevantes/consultas/estadisticas/Estadisticas%20Salud%20Ocupacional%202023.pdf](https://cso.hermes-soft.com/documentos_relevantes/consultas/estadisticas/Estadisticas%20Salud%20Ocupacional%202023.pdf)
- Serrano, O.; Rebolledo, N.; Villavicencio, C. y Nagua, L. (2024). Abordaje en casos de violencia: repercusiones en psicólogos clínicos. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26(1), 52-73. [www.doi.org/10.36390/telos261.05](http://www.doi.org/10.36390/telos261.05)
- Smith, V. (2014). Compendio de Instrumentos de Medición IIP-2014. Instituto de Investigaciones Psicológicas Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica. [http://www.iip.ucr.ac.cr/sites/default/files/contenido/COMPENDIOINSTRUMENTOSDEMEDICINIIP-2014\\_5.pdf](http://www.iip.ucr.ac.cr/sites/default/files/contenido/COMPENDIOINSTRUMENTOSDEMEDICINIIP-2014_5.pdf)

- Soledad, A. y López, L. (2023). Factores de riesgo psicosociales y burnout en psicólogos que trabajan desde casa. *Informes Psicológicos*, 23(2), 232-248. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/8535>
- Tello, D. (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche* (tesis de maestría). Universidad de Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37614/tello\\_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37614/tello_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tunqui, R. (19 de noviembre de 2019). 386911381 escala de satisfacción laboral [Archivo de Diapositiva] Slideshare. <https://es.slideshare.net/renetunqui/386911381-escaladesatisfaccionlaboral>
- Uribe, J.; López, P.; Pérez, C. y García, A. (2014). Síndrome de desgaste ocupacional (burnout) y su relación con salud y riesgo psicosocial en funcionarios públicos que imparten justicia en México, D.F. *Acta de Investigación Psicológica* 4(2), 1554-1571. <https://www.elsevier.es/es-revista-acta-investigacion-psicologica-psychological-111-articulo-sindrome-desgaste-ocupacional-burnout-su-S200747191470393X>
- Valdiviezo, K. (2016). Propiedades Psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma en docentes de una Universidad Privada de Piura (tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10077/valdiviezo\\_zk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10077/valdiviezo_zk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

World Rugby. (2020) Apéndice 2 - *Escala de Estrés de Depresión por Ansiedad DASS*

21. World Rugby. <https://passport.world.rugby/es/bienestar-del-jugador/perspectiva-un-recurso-de-salud-mental-para-medicos-de-equipos/apendices/apendice-2-escala-de-estres-de-depresion-por-ansiedad-dass-21/>

## **Anexos**

### **Anexo 1. Instrucciones a participantes**

El propósito de la investigación, a cargo de la estudiante Carmen de Berruezo, es identificar la relación que hay entre la depresión, ansiedad, estrés y la satisfacción laboral. Este estudio está planteado para cualquier persona asalariada en cualquier área laboral dentro de Costa Rica.

Instrucciones: al estar de acuerdo en participar de forma anónima usted, contestará preguntas sobre datos sociodemográficos y dos encuestas que evalúan los grados de satisfacción laboral y los estados emocionales que se relacionan con la depresión, ansiedad y estrés. El tiempo estimado que empleará para contestar las preguntas es de 25 minutos en la que, no corre riesgo por la participación; el posible inconveniente de este estudio puede ser el tiempo dedicado a la evaluación y la posibilidad de que algunas preguntas conlleven introspección que genere cierta inquietud. Puede usted decidir no participar o abandonar la participación de la investigación cuando lo desee sin que esto le resulte sanción alguna. La investigación no tiene un beneficio directo en el participante; la participación es anónima y confidencial; si acaso se publican los resultados será solo con fines académicos y científicos.

## Anexo 2. Herramientas

### Aplicación para La Escala SL - SPC

**Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.**

Edad: \_\_\_\_\_ Rol de reproducción biológico \_\_\_\_\_ Género con que se identifica: \_\_\_\_\_ Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( ) Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_ Situación Laboral: Estable ( ) Contratado ( )

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales les agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas, ya que son solo opiniones (Tello, D. 2019).

Total Acuerdo: D    Acuerdo: Indeciso:    En Desacuerdo:    Total    Desacuerdo:  
 TA                      A                      I                      D                      TD

N	ITEM	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme profesionalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
29	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					

### **Instrumento DASS-21 de Lovibond: Escala de ansiedad y estrés.**

**Instrucciones:** por favor lea las siguientes afirmaciones y coloque una x en el número (0, 1, 2, 3) que indica en qué grado le ha ocurrido a usted esta afirmación durante la semana pasada. La escala de calificación es la siguiente:

0: No me ha ocurrido; 1: Me ha ocurrido un poco, o durante parte del tiempo; 2: Me ha ocurrido bastante, o durante una buena parte del tiempo; 3: Me ha ocurrido mucho, o la mayor parte del tiempo (World Rugby, 2020).

#### **DASS 21**

1. Me ha costado mucho descargar la tensión .....0 1 2 3
2. Me di cuenta que tenía la boca seca .....0 1 2 3
3. No podía sentir ningún sentimiento positivo .....0 1 2 3
4. Se me hizo difícil respirar .....0 1 2 3
5. Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas .....0 1 2 3
6. Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones .....0 1 2 3
7. Sentí que mis manos temblaban .....0 1 2 3
8. He sentido que estaba gastando una gran cantidad de energía .....0 1 2 3
9. Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podría hacer el ridículo .....0 1 2 3
10. He sentido que no había nada que me ilusionara.....0 1 2 3
11. Me he sentido inquieto ..... 0 1 2 3
12. Se me hizo difícil relajarme ..... 0 1 2 3
13. Me sentí triste y deprimido .....0 1 2 3
14. No toleraré nada que no me permitiera continuar con lo que estaba haciendo. 0 1 2 3
15. Sentí que estaba al punto de pánico .....0 1 2 3
16. No me pude entusiasmar por nada.....0 1 2 3
17. Sentí que valía muy poco como persona .....0 1 2 3
18. He tendido a sentirme enfadado con facilidad .....0 1 2 3
19. Sentí los latidos de mi corazón a pesar de no haber hecho ningún esfuerzo físico  
0 1 2 3
20. Tuve miedo sin razón ..... 0 1 2 3
21. Sentí que la vida no tenía ningún sentido.....0 1 2 3

Los ítems resaltados corresponden a la escala de ansiedad, el resto, a la de estrés.

### **Anexo 3. Consentimiento informado**

**UNIVERSIDAD DE IBEROAMÉRICA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**PS2920: SEMINARIO DE GRADUACIÓN I**

**Anexo 1. Consentimiento Informado**

**FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Relación entre el nivel de ansiedad y estrés y el grado de satisfacción laboral  
en 200 empleados que laboran dentro de Costa Rica**

Por Carmen de Berruezo

Participante \_\_\_\_\_

El propósito de la investigación, a cargo de la estudiante Carmen de Berruezo, es identificar la relación que existe entre la depresión, ansiedad y estrés y la satisfacción laboral. La investigación está planteada para cualquier persona asalariada en cualquier área de trabajo y que se encuentre laborando dentro de Costa Rica.

Condiciones de la participación: al estar de acuerdo en participar, usted contestará preguntas sobre datos sociodemográficos y dos encuestas que evalúan el nivel de satisfacción laboral y los estados emocionales relacionados con la depresión, ansiedad y estrés. El tiempo para finalizar la encuesta puede tardar 25 minutos aproximadamente.

Posibles riesgos o inconvenientes de la participación: el participante no asumirá ningún riesgo al participar de esta investigación. El posible inconveniente de este estudio puede ser el tiempo dedicado a la evaluación. Responder la escala conlleva introspección y, a partir de esto, es posible que genere cierta inquietud.

Beneficios de la participación: la investigación no tiene un beneficio directo en el participante. Su colaboración contribuirá a la adquisición de conocimientos por el estudiantado.

Participación voluntaria: la participación es voluntaria y usted puede negarse a participar o dejar de participar de la investigación en cualquier momento sin que esto le resulte sanción alguna.

Confidencialidad de los datos: la participación es de carácter confidencial y en caso de que los resultados sean publicados o divulgados será únicamente con fines académicos y/o científicos y de manera anónima.

Aspectos éticos: la investigación se realiza bajo las disposiciones señaladas en el Código de Ética del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica. Para consultas, dirigirse a [carmenptyc3@hotmail.com](mailto:carmenptyc3@hotmail.com)

Consentimiento: al haber leído los puntos anteriores, estoy de acuerdo y acepto en participar voluntariamente como sujeto de investigación en este estudio.

Colocar un gancho en la palabra ACEPTO el cual da fe que:

- A. He leído toda la información descrita en este formulario.
- B. Se me ha explicado las implicaciones de participación.
- C. Mis interrogantes y/o preocupaciones han sido resueltas con claridad previo al estudio.
- D. Accedo de forma voluntaria sin coacción alguna a participar como persona de investigación en este estudio.
- E. Tengo a bien saber que no pierdo ningún derecho legal por aceptar este documento.

F. Cumpló con la mayoría de edad, tengo más de 18 años.

Por favor, firmar si ha leído todo con detenimiento y acepta lo expuesto en este documento.

Yo,

Firma:

---

HE LEÍDO Y ACEPTO LO EXPUESTO EN ESTE DOCUMENTO.

A los \_\_\_\_\_ días de \_\_\_\_\_ de 2025