

# recimundo

Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento

**DOI:** 10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.348-361

**URL:** <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1959>

**EDITORIAL:** Saberes del Conocimiento

**REVISTA:** RECIMUNDO

**ISSN:** 2588-073X

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Artículo de revisión

**CÓDIGO UNESCO:** 32 Ciencias Médicas

**PAGINAS:** 348-361






## Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador

Stress and job satisfaction in managers of a collection company in Guayaquil, Ecuador

Stress e satisfação profissional nos gestores de uma empresa de recolha em Guayaquil, Equador

**Génesis Paulett Quinto Reyes<sup>1</sup>; Bryan Daniel Merchán Espinoza<sup>2</sup>; Cecilia María Bastidas Bolaños<sup>3</sup>**

**RECIBIDO:** 10/01/2023 **ACEPTADO:** 26/02/2023 **PUBLICADO:** 02/04/2023

1. Psicóloga; Universidad de Guayaquil; Guayaquil, Ecuador; genesis.quintor@ug.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0002-1991-2371>
2. Psicólogo; Universidad de Guayaquil; Guayaquil, Ecuador; bryan.merchane@ug.edu.ec;  <https://orcid.org/0009-0002-8780-3449>
3. Diplomado en Docencia Superior; Diploma Superior en Diseño Curricular por Competencias; Máster en Psicología Laboral y de Las Organizaciones; Psicóloga Industrial; Universidad de Guayaquil; Guayaquil, Ecuador; cecilia.bastidasb@ug.edu.ec;  <https://orcid.org/0000-0001-7042-3533>

### CORRESPONDENCIA

Génesis Paulett Quinto Reyes  
genesis.quintor@ug.edu.ec

Guayaquil, Ecuador

## RESUMEN

El estrés y la satisfacción laboral son factores que en la actualidad está afectando a los trabajadores en las diferentes ramas profesionales o áreas laborales que hay en el país. Estos factores junto con los problemas políticos y económicos generan malestares psicofisiológicos a los colaboradores de las empresas, entre ellos las empresas de cobranza. Por lo tanto, es importante identificar las problemáticas que se encuentran dentro del call center para mejorar los resultados de los colaboradores. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los gestores de una empresa de cobranza de la ciudad de Guayaquil. La investigación fue de tipo cuantitativa, con diseño no experimental, transversal y alcance correlacional. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y la Escala de Estrés Laboral (OIT-OMS). Los resultados obtenidos demostraron que los niveles de estrés laboral en la mayoría de los gestores son bajos y se presenta un nivel alto en relación con la satisfacción laboral, dichos resultados también nos demuestran que existen factores de estrés a nivel bajo- medio que se deben tomar en cuenta. Como conclusión se determina que existe una correlación inversamente proporcional y poco significativa entre las variables, a menor nivel de estrés es mayor el nivel de satisfacción laboral, permitiendo verificar que las dimensiones de estrés laboral tienen alguna relación con las de satisfacción laboral aceptando la hipótesis alternativa.

**Palabras clave:** Estrés Laboral, Satisfacción Laboral, Organización, Gestores y Cobranza.

## ABSTRACT

Stress and job satisfaction are factors that are currently affecting workers in different professional branches or work areas in the country. These factors, along with political and economic problems, generate psychophysiological discomfort for company employees, including collection companies. Therefore, it is important to identify the problems that are found within the call center to improve the results of the collaborators. The objective of the research was to determine the relationship between job stress and job satisfaction in the managers of a collection company in the city of Guayaquil. The research was quantitative, with a non-experimental, cross-sectional design and correlational scope. The instruments used were the Job Satisfaction Questionnaire (SL-SPC) and the Job Stress Scale (OIT-WHO). The results obtained showed that the levels of job stress in most managers are low and there is a high level in relation to job satisfaction, these results also show us that there are low-medium stress factors that must be taken consider. In conclusion, it is determined that there is an inversely proportional and insignificant correlation between the variables, the lower the level of stress, the higher the level of job satisfaction, allowing to verify that the dimensions of job stress have some relationship with those of job satisfaction, accepting the alternative hypothesis.

**Keywords:** Job Stress, Job Satisfaction, Organization, Managers and Collection.

## RESUMO

O stress e a satisfação profissional são factores que afectam actualmente os trabalhadores de diferentes ramos profissionais ou áreas de trabalho no país. Estes factores, juntamente com problemas políticos e económicos, geram desconforto psicofisiológico para os trabalhadores das empresas, incluindo as empresas de recolha. Por conseguinte, é importante identificar os problemas que se encontram dentro do centro de chamadas para melhorar os resultados dos colaboradores. O objectivo da investigação era determinar a relação entre o stress laboral e a satisfação profissional nos gestores de uma empresa de recolha na cidade de Guayaquil. A investigação foi quantitativa, com uma concepção não experimental, transversal e de âmbito correlacional. Os instrumentos utilizados foram o Job Satisfaction Questionnaire (SL-SPC) e a Job Stress Scale (OIT-WHO). Os resultados obtidos mostraram que os níveis de stress no trabalho na maioria dos gestores são baixos e que existe um elevado nível em relação à satisfação no trabalho, estes resultados também nos mostram que existem factores de stress baixos-médios que devem ser considerados. Em conclusão, determina-se que existe uma correlação inversamente proporcional e insignificante entre as variáveis, quanto menor o nível de stress, maior o nível de satisfação no trabalho, permitindo verificar que as dimensões do stress no trabalho têm alguma relação com as da satisfação no trabalho, aceitando a hipótese alternativa.

**Palavras-chave:** Stress no emprego, Satisfação no emprego, Organização, Gestores e Cobrança.

## Introducción

La globalización y el progreso tecnológico no solo ha generado desarrollo económico, sino que ha creado grandes cambios en el mundo del trabajo, al globalizarse la economía se incrementa la competitividad lo que ha conllevado a cambios en los modelos de empleo, así como en los procesos de trabajo. El avance tecnológico del internet ha conducido a que exista mayor dificultad en poder identificar la delimitación entre el trabajo y la vida laboral.

Por otra parte nos enfrentamos una crisis mundial que ha contribuido al incremento del desempleo, la pobreza y la exclusión social producto de que numerosas empresas redujeron su actividad por no poder competir en el mercado global con reducciones de personal, reestructuración, fusión, subcontratación y despidos masivos, provocando sentimiento de incertidumbre a los trabajadores que permanecían en sus puestos de trabajo expuestos a mayores exigencias laborales, como cargas y ritmos de trabajo, incremento de nuevas tareas y horarios y flexibilidad.

El trabajo como fenómeno social y como significado son interiorizados por los seres humanos como elementos importantes en su vida por lo que no solo provee al sujeto de recursos económicos, sino que le da un estatus social, crea identidad, promueve las relaciones sociales y le genera satisfacciones con la vida, por lo que le es fundamental en la vida, razón por la cual el estudio de la satisfacción laboral a pesar de haber sido estudiado por mucho tiempo tiene vigencia. Las nuevas condiciones laborales que generan incertidumbre frente a la posibilidad de pérdida de empleo, desgaste y agotamiento en quienes todavía conservan su puesto de empleo afectan a la salud mental y entre sus principales consecuencias se encuentra el estrés laboral, llegando a la depresión y muchas veces al suicidio.

La satisfacción laboral es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral, sin embargo, no existe unanimidad acerca de su concepto, por su basta tradición muchos autores la han definido como un factor que determina el bienestar del sujeto o como actitud frente al trabajo, lo que desde una u otra perspectiva afecta a la productividad.

Para Nieto (2017) la satisfacción laboral es un factor de gran relevancia para una organización hoy en día, puesto que si un trabajador no se siente satisfecho en su medio de trabajo va a incidir negativamente en sus actividades y determinará por ende tanto el éxito como el fracaso de la entidad a la que pertenece. Para que el trabajador considere que está satisfecho en su entorno laboral va a involucrar una evaluación constante sobre su entorno que influye de manera directa en lo que piensa, siente, en su conducta y en su actitud, todos estos elementos son en gran medida determinantes para el colaborador, puesto que su nivel de satisfacción va a depender de la calidad de trabajo que ejecuta.

El estrés laboral se puede reflejar en la duración de las cargas de trabajo establecidas, la creciente presión, los despidos constantes, entre otras situaciones más que arremeten contra el bienestar de los colaboradores. La demanda y exigencia durante la ejecución del trabajo son cada “vez mayores, el ritmo es constante y el entorno se convierte en un espacio clave tanto para generar situaciones negativas en la salud como para prevenirlas, de no poder responder ante estas situaciones se contribuye y afianza el surgimiento y mantenimiento de estrés laboral, y esta problemática afecta directa y negativamente a la satisfacción de los trabajadores como en los resultados que espera conseguir la organización.”

La OIT en el 2016 define:

el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades

percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT, pág. 2)

Freire et al., (2020) realizaron una investigación cuyo objetivo fue analizar el impacto del estrés laboral en la satisfacción de los trabajadores de una compañía que elabora productos químicos para la construcción en la ciudad de Durán-Ecuador. Las correlaciones realizadas permitieron concluir que se da una relación inversamente proporcional en las variables, es decir que cuando el estrés aumenta la satisfacción baja y viceversa. Adicionalmente encontraron correlación entre las dimensiones de estrés y las de satisfacción, sin embargo, no se da una correlación directa entre los cuestionarios aplicados, predominando el nivel bajo de estrés y alta satisfacción.

Palas (2021) realizó una investigación cuyo propósito fue la de determinar la relación que existe entre estrés y la satisfacción laboral en colaboradores de entidades financieras CrediScotia y Scotiabank distrito de Tumbes-Perú. Los resultados que obtuvieron fueron: La no existencia de una correlación entre ambas variables, 62.9% de los colaboradores presentaron un nivel de estrés laboral alto, y 33,3% de insatisfecho. Logro determinar que se da una correlación de Spearman negativa entre satisfacción laboral: dimensiones de la estructura organizacional), el territorio organizacional la tecnología la influencia del líder, la falta de cohesión y la de respaldo de grupo.

La empresa en la que realiza el estudio se dedica a la cobranza de cartera vencida, carteras del área comercial y bancaria en la ciudad de Guayaquil, posicionada más de ocho años. Los gestores tienen como objetivo principal llegar a la meta para obtener los beneficios que otorga la empresa por los resultados obtenidos, existen meses con índices bajos en recuperación de las carteras, y por ende una tendencia al despido, la clientela y/o deudores constituyen para el gestor un reto en hacer efectivas sus dudas, estas y más situaciones producen un impacto a nivel de estrés en los gestores, incidiendo a su vez en su satisfacción dentro de la organización, puesto que se ha identificado algunos síntomas psicofisiológicos.

La investigación pretende encontrar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laborales de los gestores de la empresa de cobranza, estableciendo el nivel de estrés en que se encuentran los sujetos de la investigación, identificando las dimensiones que están afectando la satisfacción laboral y las dimensiones del estrés que se correlacionan con la satisfacción.

## **Materiales y Métodos**

La investigación se realizó con enfoque cuantitativo. Es un estudio ex post facto de tipo correlacional que permite establecer las asociaciones entre las dos variables estudiadas. Los métodos utilizados, fueron los de análisis y síntesis, el cual permitió establecer consideraciones específicas a partir de los datos generales. Además, se utilizó el método inductivo-deductivo, el cual permitió establecer inferencias acerca de la realidad estudiada.

Se empleó un instrumento denominado cuestionario de Estrés Laboral validado por la OIT-OMS de Ivancevich y Matteson (1989), con una fiabilidad del 0,9218. en el Coeficiente Alfa de Cronbach en una investigación aplicada a trabajadores de un call center en Lima Perú por Suárez (2013 citado por Rodríguez, 2019).

La segunda versión del “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23” de Meliá & Peiró (1989) que indica que “versión S20/23 presenta unas instrucciones sensiblemente más breves y sencillas, con una escala total de Alpha de 0'92, procesamiento de las dos bases de datos, hemos utilizado el programa SPSS (Statistical Package for Social Science). En el procesamiento de datos se efectuó la prueba de Alfa de Cronbach.

La muestra estuvo constituida por 25 gestores del departamento de call center de cobranza de una población total de 40, con edades que fluctúan de 20 a 40 años, ecuatorianos provenientes de los cantones de Guayaquil y Durán, del género masculino y femenino que laboran en la modalidad pre-

sencial con estudios secundarios y superior. Para su determinación se realizó un muestro de tipo no probabilístico por conveniencia.

## Resultados

### Niveles de estrés laboral que presentan los gestores de una empresa de cobranza

#### 1.1 Resultados del estrés laboral general

Para llevar a cabo la interpretación del nivel de estrés se tomó en consideración la tabla que nos proporciona el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS en la que define cuatro rangos de puntuación, cada uno con un significado distinto. Los rangos que se muestran en la tabla permiten clasificar la puntuación del nivel de estrés general.

**Tabla 1.** Niveles de estrés e Interpretación de los resultados de los gestores

Nivel de estrés	Sumatoria	Gestores	Puntuación
<b>Nivel bajo de estrés</b>	<90.2	21	<b>25-89</b>
Nivel intermedio	90.3-117.2	3	93-98
Estrés	117.3 – 153.2	1	131
<b>Alto nivel de estrés</b>	>153.3	0	<b>0</b>

Como se logra apreciar en la tabla 1, con base en los resultados obtenidos, el nivel general de estrés laboral presente se encuentra en un nivel bajo, con un 84% lo equivalente a 21 gestores, se presenta a su vez un nivel intermedio de estrés, con un 12% que equivale a 3 gestores y; por último, un 4% lo que equivale a una sola persona

que presenta estrés laboral. Se logra observar que la mayoría de los gestores se encuentran en puntuaciones menores a 90,2, lo que indicaría que no presentan estrés laboral, mientras que un grupo minoritario muestra padecer un nivel intermedio de estrés laboral “90.3-117.2” y solo se identificó un caso de estrés laboral “117.3 – 153.2”.

**Tabla 2.** Niveles de estrés e Interpretación de los resultados de los gestores

Factor	Ítems	Rango de estrés	Puntuación
Clima organizacional	1, 10, 11 y 20	4-28	<b>8,72</b>
Estructura organizacional	2, 12, 16 y 24	4-28	<b>9,84</b>
Territorio organizacional	3, 15 y 22	3 -21	<b>6,44</b>
Tecnología	4, 1 y 25	3 -21	<b>8,76</b>
Influencia del líder	5, 6, 13 y 17	4-28	<b>10,44</b>
Falta de cohesión	7, 9, 18 y 21	4-28	<b>10,24</b>
Respaldo del grupo	8, 19 y 23	3 -21	<b>7,2</b>



## **Resultados por dimensiones del estrés laboral**

### **Clima organizacional**

El 88% que constituyen 22 de los 25 gestores presentan un nivel bajo de estrés en cuanto a la comprensión que tienen estos con la misión, metas, estrategias y políticas generales de la organización, existe un porcentaje minoritario de un 12% que equivale a 3 gestores presentan un nivel intermedio de estrés debido a que las estrategias y normas no son bien comprendidas por los trabajadores, ciertas políticas y leyes que no permiten realizar sus gestiones como antes en base a su experiencia en el área. Se infiere que no es un factor causante de estrés siempre y cuando exista un buen clima laboral que no perjudique el bienestar del personal.

### **Estructura organizacional**

El 88% que constituyen 22 de los 25 gestores presentan un nivel bajo de estrés en cuanto a la forma de rendir informes entre superior y subordinado no se siente presión, se tiene el mismo nivel o mucho control sobre el trabajo, la estructura formal no tiene demasiado papeleo y la cadena de mando se respeta, cabe señalar que dentro de este factor existe un porcentaje de 12% que equivale a 3 gestores que presentan un nivel intermedio de estrés, estos resultados se pueden deber a que las consignas no llegan a ser completamente claras y definidas, el o los supervisores son más estrictos y firmes de carácter. Se infiere que este no es un factor causante de estrés siempre y cuando las asignaciones sean clara, respetando los límites de supervisión y responsabilidad.

### **Territorio Organizacional**

El 84% que constituyen 21 de los 25 gestores presentan un nivel bajo de estrés, es decir el trabajador si se encuentra en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo, tiene acceso a un espacio privado de trabajo y se siente cómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo,

cabe señalar que dentro de este factor existe un porcentaje de 16% que equivale a 4 gestores que presentan un nivel intermedio de estrés debido a que no pueden realizar sus funciones de acuerdo a sus conocimientos sino que deben ajustarse a las nuevas políticas y leyes. Se puede inferir que este no es un factor causante de estrés siempre y cuando se respete los espacios del gestor y se pueda trabajar en conjunto.

### **Tecnología**

El 72% que constituyen 18 de los 25 gestores que presentan un nivel bajo de estrés, es decir, el gestor dispone del equipo tecnológico para llevar a cabo el trabajo a tiempo, dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo, cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia, dentro de este factor existe un porcentaje significativo de 16% que equivale a 4 que presentan estrés y un 4% que equivale a 1 persona que presenta alto nivel de estrés, estos resultados se pueden deber al uso del sistema informático creado por la misma empresa por los fallos que se suelen presentar ya que esto sabe tomar tiempo en solucionar y esto le resta minutos a los gestores, estos inconvenientes tecnológicos atrasan la labor de los gestores y no les permite cumplir con la meta o el tiempo de llamadas establecidos del día que se les exige. Se puede inferir entonces que este factor es causante de estrés en una mínima escala siempre y cuando las fallas tecnológicas no se presenten en tiempos importantes para las gestiones telefónicas.

### **Influencia del líder**

El 84% que constituyen 21 de los 25 gestores que presentan un nivel bajo de estrés, es decir, el supervisor da la cara por los gestores ante los jefes, respeta al trabajador, se preocupa por el bienestar del equipo y tiene confianza con el desempeño del trabajo, cabe remarcar que dentro de este factor existe un porcentaje de 12% que equivale a 3 gestores que presentan un alto nivel de estrés debido a que no sienten el respaldo o la confianza

de parte de su superior ante los resultados obtenidos de forma mensual ya que sienten una diferencia entre los que tienen más tiempo laborando en la empresa con respecto a los nuevos gestores. Se infiere que este no es un factor causante de estrés, sin embargo, existe poco representativa de gestores que presentan altos niveles de estrés, esto se mantendrá o si no se toma en cuenta se magnificaría siempre y cuando el supervisor no crea en las capacidades y no se preocupe por el bienestar de los gestores.

**Falta de cohesión**

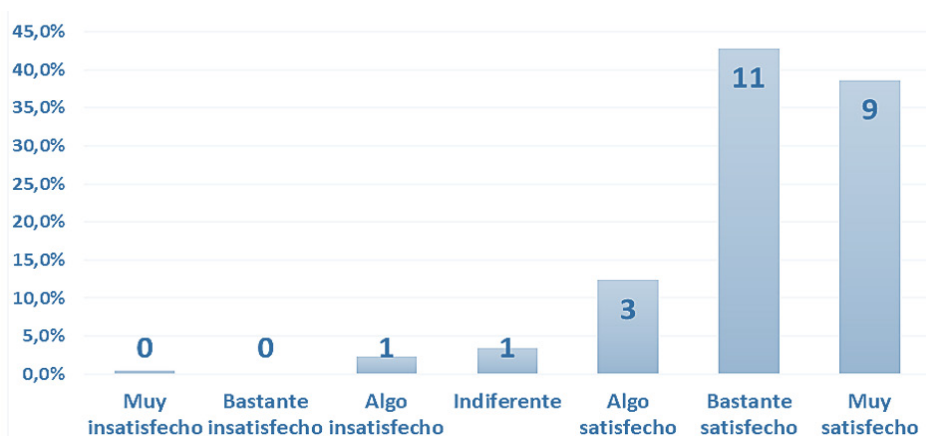
El 92% que constituyen 23 de los 25 gestores que presentan un nivel bajo de estrés, es decir, el trabajador se siente parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha, disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización, su equipo es organizado y no busca presionar, cabe enfatizar que dentro de este factor existe un porcentaje poco significativo para nivel intermedio de 1 gestor y alto nivel de estrés de 1 gesto esto puede ser debido a que el gestor no percibe afinidad e interacción grupal. Se infiere que este no es un factor causante de estrés siempre y cuando se propicie la unidad y el trabajo en equipo y se goce de las oportunidades que brinde la empresa.

**Respaldo de grupo**

El 92% que constituyen 23 de los 25 gestores que presentan un nivel bajo de estrés, es decir, el equipo gestor dentro de su equipo se siente que respaldan sus metas profesionales, brinda protección en relación con las injustas demandas de trabajo que hacen los jefes y brinda ayuda técnica cuando es necesario, cabe recalcar que dentro de este factor existe un porcentaje de 8% que equivale a 2 gestores que presentan estrés esto debido a que no se da un vínculo afectivo con sus compañeros o el apoyo recibido por esto no sea proporcionado. Se infiere que este no es un factor causante de estrés siempre y cuando cada miembro del grupo de gestores brinden soporte y apoyen las metas de los demás, confíen en estos y se protejan mutuamente.

Con los resultados obtenidos con estos factores se puede apreciar que los niveles de estrés en los gestores de la empresa no son significativos puesto que la gran mayoría de estos se observaron niveles bajos de estrés laboral. Estos hallazgos indican que no existe mayor prevalencia ya que no tiene mayor impacto sobre la entidad. Sin embargo, se debe de prestar atención a los factores de “Tecnología”, “Influencia de Líder”, “Falta de Cohesión” y “Respaldo de grupo” puesto que tienen un número de gestores que experimentan estrés y alto nivel de estrés.

**Dimensiones que se encuentran afectando a la satisfacción laboral.**



**Figura 1.** Nivel de Satisfacción laboral en la empresa de cobranza

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar en la figura 10 que los niveles de satisfacción laboral presentan tendencia a ser positivos, siendo el 81,4% el porcentaje entre las respuestas a clasificarse en “bastante satisfactorio” y “muy satisfactorio” que representa a 20 de 25 gestores, sin desconocer que existe un porcentaje alto de respuestas clasificadas dentro de lo positivo, la mayoría de los gestores perciben un nivel de satisfacción alto en la entidad.

### **Análisis de los factores de la satisfacción laboral**

#### **Supervisión**

Se observa en la figura 11 que el 85,3% que constituyen 22 de los 25 gestores responden bastante satisfecho y muy satisfecho con respecto a la interacción que se lleva con los supervisores, la supervisión que ejercen sobre los trabajadores, la proximidad y frecuencia con que es supervisada, la forma en que los supervisores juzgan su tarea, la "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa y el apoyo que recibe de sus superiores.

#### **Ambiente físico de trabajo**

El 90% que constituyen 23 de los 25 gestores responden que responden bastante satisfecho y muy satisfecho con respecto a los recursos que posee la empresa en materia de servicios de aseo e higiene, espacios cómodos para laborar, el entorno físico y el espacio de que dispone, la iluminación, la ventilación y la temperatura de su local de trabajo.

#### **Prestaciones**

El 74% que constituyen 18 de los 25 gestores responden bastante satisfecho y muy satisfecho con respecto a los salarios acorde a la ley, las oportunidades de crecimiento profesional, el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales y la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

### **Satisfacción intrínseca del trabajo**

El 75% que constituyen 18 de los 25 gestores responden bastante satisfecho y muy satisfecho con respecto a la valoración positiva que se tiene sobre el puesto, las oportunidades que se ofrece para realizar las cosas en la que se destacan, el dominio que posean y por último los objetivos, metas y tasas de producción que deben alcanzar.

### **Participación**

El 79% que constituyen 19 de los 25 gestores responden bastante satisfecho y muy satisfecho con respecto a la toma de decisiones sobre sus funciones, la participación en las decisiones del departamento o sección y la participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativo a la empresa.

Como se logra identificar cada una de las dimensiones evaluadas obtuvieron puntajes altos en relación a tener satisfacción en la empresa, 2 de las 5 dimensiones tuvieron la puntuación más alta las cuales fueron satisfacción con el “ambiente físico del trabajo” y nivel satisfacción de la “supervisión”.

### **Resultados de las correlaciones establecidas para la Prueba de Hipótesis General**

#### **Correlaciones**

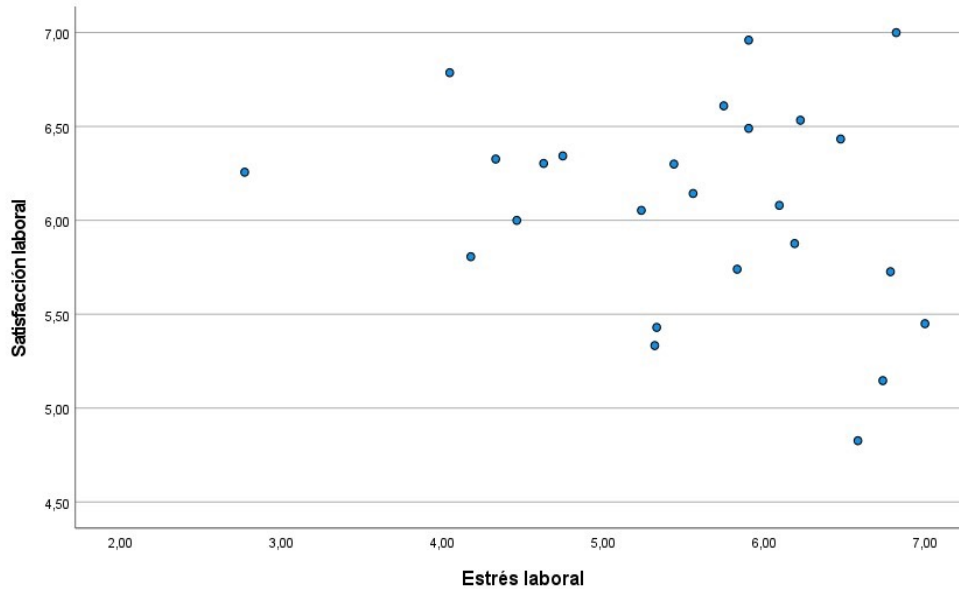
		Estrés laboral
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-,225

En la tabla resultante se puede concluir que el estrés laboral si tiene alguna incidencia en la satisfacción laboral de los gestores de una empresa de cobranza. Esto se comprueba a través del coeficiente de correlación, cuyo resultado fue de - 0.225 (es decir, cuenta con una relación inversa), lo cual se cataloga como una correlación baja.

Esto determina que, en la medida en que disminuya el estrés laboral dentro de la organización, se incrementa la satisfacción laboral de los gestores de una empresa de cobranza; un punto importante para acotar dentro del análisis, es que el nivel de corre-



lación es poco significativo en términos estadísticos, no obstante, con este resultado se acepta la hipótesis alternativa, comprobando lo enunciado.



**Figura 2.** Resultados de las Correlaciones establecidas para la Prueba de Hipótesis General

Luego de realizar los análisis respecto a cada uno de los resultados obtenidos, se concluye que existen niveles de correlación baja y muy baja entre las variables principales definidas en el trabajo de investigación, así como las dimensiones de X respecto a Y, es decir, que, si existe alguna relación entre ellas, rechazando la hipótesis nula y comprobando la hipótesis alternativa de cada caso.

### Discusión

Según la OIT (2016) el estrés laboral dentro de toda entidad organizacional es resultado de un nivel de carga laboral de la cual el colaborador la percibe como excesiva para su realización, lo cual puede llegar a complicar que este se adapte de manera adecuada a las demandas exigidas por su trabajo. El nivel de carga laboral sobrepasa el límite de trabajador ya sea en relación al conocimiento que este pueda poseer sobre determinada asignación de tarea, sus capacida-

des, habilidades y los recursos con los que cuenta puede incidir de manera negativa la ejecución de sus funciones. Son múltiples las respuestas inadecuadas en bajo ciertas situaciones durante la jornada laboral producto del estrés laboral que se pueden dar como en la parte emocional, lo fisiológico o lo conductual.

Partiendo del primer instrumento que se aplicó "Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial" en el cual los resultados obtenidos en la mayoría de las dimensiones han sido positivos, sin embargo, 2 dimensiones presentan un impacto potencialmente moderado, siendo la primera el punto "4. Margen de acción y control la cual es la participación del colaborador en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo y la segunda, como punto 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo la cual refiere a aquellos factores de riesgo como las condiciones de por ejemplo "seguridad" que pue-

dan llegar a afectar negativamente a la salud de los colaboradores y sus actividades, en ambas dimensiones se presenta un nivel de riesgo medio con un porcentaje de 44%.

Estos resultados se relacionan con los obtenidos en algunas de las dimensiones que se nos presenta en el “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” más específicamente de la dimensión de “Estructura Organizacional” en donde, por ejemplo, el porcentaje obtenido fue de 12% que equivale a 3 gestores presentan un nivel intermedio de estrés debido al lugar o la posición que ocupa dentro de la entidad de la cual prestan sus servicios y por el control que poseen con respecto a las funciones que realizan y en la dimensión “Clima organizacional”, de la misma forma que en el anterior, se obtiene un mismo resultado con un 12% que equivale a 3 gestores que presentan cierto nivel de estrés por el entorno que perciben dentro de la entidad pudiendo afectar hasta cierto punto sus funciones.

Como se logra apreciar estas dimensiones difieren en cuanto a los porcentajes obtenidos en 2 dimensiones con 44% para el cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial y 2 dimensiones con 12% para el cuestionario de estrés laboral estas se relacionan en cuanto a su contenido y a su representatividad, en cuanto a la presencia de un nivel intermedio de estrés, puesto que representan o influyen un mínimo nivel de estrés en los gestores, se deben de tomar muy en cuenta esta minoría puesto que pueden llegar a convertirse en un detonante para alcanzar un mayor nivel de estrés. Según el Ministerio de Relaciones Laborales (2013) los factores de riesgos psicosociales pueden llegar a representar grandes problemas para una organización y su mercado laboral, es esencial atender a aquellos riesgos emergentes, lo cual constituye un reto permanente en materia de salud laboral.

Con respecto a los resultados del segundo instrumento que se implementó “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” se

logró establecer que los gestores de la entidad organizativa poseen bajos niveles de estrés en todas las dimensiones, sin embargo, existen 4 dimensiones cuyos porcentajes refieren a presentar niveles de estrés y altos niveles de estrés, la dimensión de “Tecnología” con un 16% que equivale a 4 gestores mencionan haber experimentado estrés y un 4% que equivale a 1 gestor haber experimentado alto nivel de estrés debido a los fallos tecnológicos producto del sistema informático propio de la entidad, así como nos indican Olvera Miranda, Triviño Poveda, & Bastidas Bolaños (2022) que los problemas informáticos pueden ser “causados por la lentitud y averías del sistema, por la cantidad de mensajes electrónicos recibidos, incluidos spam, todo tipo de informaciones fraudulentas y anuncios (pop-ups), virus y pérdida de ficheros” (p. 43).

En la dimensión “Influencia del líder” con un 12% que equivale a 3 gestores mencionan haber experimentado un alto nivel de estrés debido a la falta de respaldo o confianza por parte de su superior frente a los resultados obtenidos, una inclinación desmedida hacia el personal con mayor vigencia no siendo completamente objetivo en cuanto a direccionar el personal, en la dimensión “Respaldo de Grupo” con un 8% que equivale a 2 gestores mencionan haber presentado estrés debido a que dentro del grupo no se brinda la protección entre los compañeros ante las injustas demandas que realizan los jefes, y por último, la dimensión de “Cohesión con el grupo” con un 4% que equivale a 1 gestor menciona haber experimentado un alto nivel de estrés debido a que siente presión dentro del grupo de trabajo o el gestor se siente excluido o ignorado dentro del grupo.

Si bien en todas las dimensiones del estrés laboral predomina un nivel bajo de estrés en los gestores, se deben de mantener un monitoreo constantes en aquellos gestores que presentan porcentajes de estrés y alto estrés, puesto que pueden convertirse en un riesgo para alcanzar mayores niveles de estrés, ya que según los resultados de las

investigaciones realizadas por (Organización Mundial de la Salud, 2008) muestran que el tipo de trabajo que genera mayor estrés es aquel en donde las presiones sobrepasen las capacidades y conocimientos del colaborador, existan pocas o casi ninguna oportunidades de tomar decisiones o ejercer algún tipo de control y sea escaso el apoyo que recibe de su equipo.

Los resultados obtenidos por Paredes (2016) si bien difieren en similitud de porcentajes, permiten tener una idea de cómo estas dimensiones pueden influir en el estrés de los gestores, así tenemos que este autor encontró que los niveles de estrés laboral fueron en las dimensiones como “Tecnología 35,89”, “Influencia del líder 35,58%” y “Respaldo de grupo 34,94%” fueron los porcentajes más altos, es decir, se presentan con frecuencia dentro de la entidad, siendo de esta manera considerados como los principales desencadenantes de estrés laboral en la empresa. Esto pueden incidir de manera negativa sobre los niveles de estrés laboral en la entidad, el mismo autor recalca que para el primer factor hay que tener en cuenta que en la entidad cuando se producen cambios en los sistemas tecnológicos, los colaboradores deben estar capacitados para su uso y estos deben de ser eficientes para evitar el estrés y retrasos, por último la dimensión “Influencia del líder”, es fundamental el impacto que los estilos de liderazgo tienen sobre los trabajadores, es por ellos que la organización debe capacitar a los líderes constantemente para que guíen de forma efectiva a su grupo de trabajo.

Comparando los resultados obtenidos se puede apreciar que existen similitudes en cada uno de las dimensiones estudiadas; a pesar de ellos se demuestra que a nivel general el 84% de los gestores que equivale a 21 de 25 gestores, poseen un nivel de estrés con un promedio del 53,5 valor que se ubica en el rango de bajo nivel de estrés <90,2 solo 3 gestores poseen un nivel de estrés y 1 gestor un alto nivel de estrés.

Muy a pesar de la obtención de estos resultados en donde se demuestra un bajo nivel de estrés laboral, es esencial poder dar a conocer como en algunas dimensiones los gestores en algún momento han tenido ciertos niveles de estrés y altos niveles de estrés. Como podemos apreciar los resultados son similares a otros estudios lo cual no constituye una razón de diferenciación significativa para la presentación de estrés laboral, esto se explica básicamente por su carácter multicausal.

Por su parte, Yanez et al., (2018) nos indican que la satisfacción laboral es uno de los componentes principales en toda área laboral ya que es el resultado de la eficiencia, efectividad y de varias actitudes que tiene el trabajador dentro de su área de trabajo. Un estado de satisfacción laboral positivo permitirá que el trabajador cumpla con sus funciones de forma positiva y motivada, dentro de la satisfacción los factores que más influyen son el ambiente de trabajo, las relaciones entre los trabajadores y el salario que reciben.

En relación a la satisfacción, los resultados indican que la gran mayoría de los trabajadores presentan altos niveles de satisfacción laboral, siendo las principales dimensiones de satisfacción: el “Ambiente físico 90%” y la “Supervisión 85,3”. Sobre el ambiente físico, es importante tener en cuenta que cuando un colaborador siente que el lugar es cómodo favoreciendo el cumplir con sus tareas, mostrará una tendencia a sentirse más satisfecho. Por otro lado, el factor de supervisión, está más relacionado a factores individuales, en este punto es importante procurar contar con supervisores cuyo rol este enfocado servir de guía y soporte para sus empleados.

Estos resultados difieren de los obtenidos por Molina et al. (2021) puesto que los niveles de satisfacción son medio-alto, sin embargo, factores como “Ambiente físico 54%” y la “Supervisión 36%” si se relacionan con nuestro estudio al ser también los que generan mayores niveles de satisfacción. Para el pri-

mer factor los autores indican que condiciones físicas y del ambiente deben de ser adecuadas para la ejecución de las labores, sin desconocer que para este caso los colaboradores laboran desde un entorno diferente al sitio habitual de trabajo y para el segundo factor debe de existir buenas relaciones entre supervisores, ya que esto genera un buen clima laboral, equidad a la hora de medir y evaluar el desempeño de los empleados.

En los resultados que se obtuvieron en la investigación refieren que en general el grado de satisfacción laboral en los gestores es alto, teniendo un promedio general de 81,40% en los rangos de muy satisfecho y bastante satisfecho, los resultados en su mayoría de ítems, demuestran que las personas están muy satisfechas, sin embargo, se debería de tomar en cuenta aquel porcentaje minoritario que no está satisfecha completamente ya que la tendencia puede llegar a ser contraria a la que se tiene actualmente si no se da un monitoreo constante trayendo consigo consecuencias para la entidad. En base a la investigación se puede determinar que los gestores de la entidad se encuentran muy satisfechos en el desempeño de sus actividades laborales originando comportamientos positivos para la organización.

Se encontró a través del coeficiente de correlación que se obtiene como resultado una correlación inversamente proporcional poco significativa entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensiones de satisfacción laboral en los gestores, por lo que, concluimos que a medida que disminuye el estrés laboral en la organización se incrementa la satisfacción laboral, estos resultados se asemejan a los encontrados por el autor Freire et al., (2020) en su estudio de estrés y satisfacción laboral en trabajadores de una compañía que fabrica productos químicos para la construcción en Durán-Ecuador pudo concluir que se existe una relación inversa en las variables, cuando el estrés sube la satisfacción baja y viceversa, también encontró correlación entre las dimensiones de estrés y satisfacción.

En otra investigación realizado por Sánchez (2011), en cuanto a la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, observo que existía una asociación entre las variables de interés, es decir, se daba una relación inversa entre las variables estrés y satisfacción laboral, sin embargo, estas variables se encuentran asociadas de forma negativa, es decir, que los colaboradores que tienen menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés y viceversa, a mayor satisfacción menor estrés en el trabajador.

No podemos desconocer que existen ciertas dimensiones que se deben intervenir de manera prioritaria para minimizar los posibles riesgos de estrés laboral como es el mejoramiento en cuanto a la tecnología, siendo un recurso indispensable para cumplir de forma eficaz y eficiente con las funciones establecidas, el grado de participación que posean los colaboradores en las decisiones de la entidad organizacional, la influencia que ejerce el líder en beneficio de su equipo como mediador y soporte, la estructura y el clima organizacional como las condiciones de trabajo ejercen una influencia positiva cuando se cumple con un medio propicio para desenvolverse y desarrollar las actividades de manera adecuada. De esta forma se puede constatar que el presente trabajo de investigación ha servido de gran aporte a la actual literatura en relación a las dos variables de estudio estrés y satisfacción laboral.

### **Conclusiones**

Con respecto al estrés laboral, los resultados demostraron que los niveles de estrés en general son bajos pero los factores de tecnología, influencia del líder, respaldo de grupo y falta de cohesión con el grupo inciden más sobre los niveles de estrés de los gestores, aunque son un porcentaje bajo deben ser tomados en cuenta para que estos niveles no aumenten dentro de la organización. En cuanto a la satisfacción, la mayoría de los gestores presentan un alto nivel de satisfacción laboral dentro de la empresa de



los cuales los que tienen mayor porcentaje son: satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con la supervisión. Existe una correlación inversamente proporcional y poco significativa entre las dimensiones de estrés laboral y las dimensiones de satisfacción laboral en los gestores de una empresa de cobranza en la ciudad de Guayaquil.

## Bibliografía

- Freire, A., Cepeda, V., & Escobar, K. (2020). Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una compañía que fabrica productos químicos para la construcción en Durán – Ecuador. Duran. [https://www.researchgate.net/publication/342902566\\_Estres\\_laboral\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_trabajadores\\_de\\_una\\_compania\\_que\\_fabrica\\_productos\\_quimicos\\_para\\_la\\_construccion\\_en\\_Duran\\_-\\_Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/342902566_Estres_laboral_y_satisfaccion_laboral_en_trabajadores_de_una_compania_que_fabrica_productos_quimicos_para_la_construccion_en_Duran_-_Ecuador)
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. [https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS20\\_23.PDF](https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF).
- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). FACTORES Y RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES: NUEVOS RIESGOS LABORALES EMERGENTES E INTRODUCCIÓN A LA EVALUACIÓN. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Molina, J. J., Silva, M., & Gallego, J. (2021). Diagnóstico de estrés y satisfacción laboral en servidores públicos de Corantioquia bajo modalidad de trabajo remoto en tiempos de pandemia por covid-19. Bogotá: [Tesis de grado, Universidad ECCI Bogotá D.C]. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1029/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nieto, E. (2017). ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CENTRAL TÉCNICO, EN EL AÑO 2017. [Tesis de grado PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE PSICOLOGÍA]. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%C3%ADa%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olvera Miranda, J. L., Triviño Poveda, E. A., & Bastidas Bolaños, C. M. (Enero de 2022). Tecnoestrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de alimentos durante la pandemia por COVID-19. PSIDIAL: Psicología y Diálogo de Saberes: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5854850>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Palas, E. (2021). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de entidades financieras CrediScotia y Scotiabank del distrito de Tumbes – 2019. [Tesis de grado, Facultad de Ciencias Sociales]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2448>
- Paredes, L. (2016). Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Sanchez, F. (2011). “ESTRÉS LABORAL, SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA”. Buenos Aires: [Tesis de grado, Universidad Abierta Interamericana Facultad de Psicología y Relaciones Humanas]. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. Revista PsiqueMag. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/download/101/95>.
- Yanez, M., Yanez, J., & Morocho, J. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador. Revista Universidad y Sociedad. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202018000200089](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000200089).



**CITAR ESTE ARTICULO:**

Quinto Reyes, G. P., Merchán Espinoza, B. D., & Bastidas Bolaños, C. (2023). Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador. RECIMUNDO, 7(1), 348-361. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.348-361](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.348-361)



CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.