



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE QUITO**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**ESTRÉS Y CARGA DE TRABAJO EN OPERADORES DE CALL CENTER  
DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS UBICADA EN EL CENTRO NORTE DE QUITO  
EN EL PERIODO 2024.**

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

AUTOR: HIDALGO BUENAÑO DAVID ALBERTO

TUTORA: RAMIREZ OCAÑA XIMENA ALEXANDRA

Quito-Ecuador

2024

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

Yo, David Alberto Hidalgo Buenaño con documento de identificación N° 1727036871 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 5 de agosto del año 2024

Atentamente,



David Alberto Hidalgo Buenaño

1727036871

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Hidalgo Buenaño David Alberto con documento de identificación No. 1727036871, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la: Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención: ESTRÉS Y CARGA DE TRABAJO EN OPERADORES DE CALL CENTER DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS UBICADA EN EL CENTRO NORTE DE QUITO EN EL PERIODO 2024, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 05 de agosto del año 2024

Atentamente,



Hidalgo Buenaño David Alberto

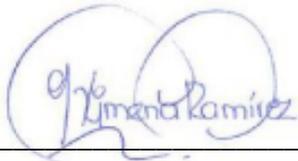
1727036871

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Ramírez Ocaña Ximena Alexandra con documento de identificación N° 1716245822 docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ESTRÉS Y CARGA DE TRABAJO EN OPERADORES DE CALL CENTER DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS UBICADA EN EL CENTRO NORTE DE QUITO EN EL PERIODO 2024, realizado por David Alberto Hidalgo Buenaño con documento de identificación N° 1727036871, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 5 de agosto del año 2024

Atentamente,



---

Ramírez Ocaña Ximena Alexandra

1716245822

## **AGRADECIMIENTO**

Estoy agradecido con la universidad por haberme permitido ser parte de la institución y por acompañarme a lo largo de este extenso proceso de aprendizaje. Aprecio los valores inculcados, a los profesores, y cada momento compartido que han enriquecido estos cuatro años. También agradezco a la institución donde trabajo por abrirme sus puertas para llevar a cabo este proyecto y por brindarme todo el apoyo necesario para completar con éxito mi titulación. A mi tutora Ximena, le agradezco por su conocimiento y tiempo, los cuales fueron cruciales para culminar exitosamente esta tesis y avanzar en mi proceso académico, que con esfuerzo ha llegado a su fin.

Este logro es gracias a ustedes.

## DEDICATORIA

Gracias a Dios a quien todo se lo debo y su propósito con mi vida. Este camino inicio gracias a la incondicionalidad y junto a la misma termino con orgullo dando gracias con el esfuerzo y dedicación que eh puesto en este largo transcurso de aprendizaje académico y personal. Todo se lo debo al mejor ser humano que eh podido conocer y a su constante enseñanza, incondicionalidad y amor, mi madre y gracias a ella eh llegado hasta aquí, gracias a mi padre Enrique se lo dedico a él quien me ha enseñado acerca del amor y la fe en Dios y a mis otros 3 tíos y padres Willy, Freddy y David los que me han obsequiado grandes aprendizajes y valores. Gracias a mis hermanos Marco y Berenice los cuales son las personas que más amo y los mejores amigos que me dio la vida, son el reflejo del amor en mi vida. Gracias a mis abuelitos Fabián y Laura por enseñarme el valor de la honestidad y del esfuerzo. Agradezco a mi novia Camila y sus constantes impulsos en los buenos y malos momentos y palabras de aliento durante este camino. Dedico este título a mi primo Alejandro que soñó con algún día llegar a ser lo que he conseguido y en su nombre lo celebro. Se lo dedico a mi primo Álvaro y mi mejor Amigo Iván quienes quiero tanto.

“Soy el resultado de lo que una gran mujer quiso hacer de mi”

Thomas Alba Edison

## RESUMEN

El objetivo fundamental de este presente estudio es identificar y analizar cómo se relacionan el estrés y la carga de trabajo en los operadores de un call center ubicado en el centro norte de Quito. A través de una investigación acerca del estrés y la carga mental de trabajo en operadores que están en el área servicio al cliente, ventas, retenciones y mantenimiento, cada uno de estos operadores enfrentan distintos tipos de carga mental y estrés y se busca saber qué nivel tienen cada uno de ellos y saber acerca de la existencia de una relación de estas dos variables de estrés y carga de trabajo. Se usaron dos técnicas para este análisis, la escala (ESCAM) y la escala de estrés de la OIT-OMS. Estos resultados obtenidos después de haber aplicado estas dos escalas evidencian que la mayoría de los operadores reportaron niveles medios de carga de trabajo y niveles bajos estrés laboral, puede deberse a las demandas cognitivas son manejables ya que existe apoyo organizacional y cohesión entre compañeros. A pesar de ello varios operadores presentaron altos niveles de carga de trabajo, en especial aquellos operadores sin experiencia previa en call centers o atención al cliente. Las conclusiones detallan que la carga de trabajo y el estrés en la presente población de colaboradores pueden ser reducidos con técnicas y prácticas organizacionales efectivas, entre ellas la automatización de tareas repetitivas, mejorar de la ergonomía en aquellos espacios que se requiera, la capacitación constante e implementar un ambiente laboral de apoyo entre operadores, supervisores y líderes de las diferentes áreas y alcanzar de esta forma un buen desempeño y resultados adecuados. Estas estrategias no solo reducen la carga mental y el estrés, sino que también mejoran la estabilidad dentro del trabajo y el incremento del desempeño laboral de los operadores.

**Palabras clave:** Estrés, carga de trabajo, operadores, call center

## **ABSTRACT**

The main focus of this document is the identification and analysis of the relationship between stress and workload in call center operators in the north-central area of Quito. Through a study on stress and mental workload in operators working in customer service, sales, retention, and maintenance, each of these operators faces different types of mental workload and stress. The aim is to determine the levels each of them experiences and to see if there is a relationship between these two variables of stress and mental workload. Two techniques were used for this analysis: the subjective workload scale (ESCAM) and the ILO-WHO job stress scale. The results obtained after applying these two scales show that most operators reported moderate levels of mental workload and low levels of job stress. This may be due to manageable cognitive demands, as there is organizational support and team cohesion. However, several operators presented high levels of workload, especially those without prior experience in call centers or customer service. The conclusions detail that mental workload and stress in this population of employees can be reduced with effective organizational techniques and practices, including the automation of repetitive tasks, improving ergonomics where needed, continuous training, and fostering a supportive work environment among operators, supervisors, and leaders of different areas. This approach aims to achieve good performance and adequate results. These strategies not only reduce mental workload and stress but also improve job stability and increase the work performance of the operators.

**Keywords:** Stress, workload, operators, call center

## INDICE DE CONTENIDO

PRIMERA PARTE .....	1
I. Datos informativos del proyecto .....	1
II. Objetivos .....	1
<b>Objetivo General:</b> .....	1
<b>Objetivos específicos:</b> .....	2
III. Eje de la intervención o investigación .....	2
El estrés laboral.....	2
Carga de trabajo .....	8
IV. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención.....	11
V. Metodología .....	13
VI. Preguntas clave .....	18
Preguntas de inicio.....	18
Preguntas interpretativas:.....	18
Preguntas de cierre:.....	18
VII. Organización y procesamiento de la información.....	19
VIII. Análisis de la información .....	20
Datos sociodemográficos.....	20
Resultados de la Evaluación ESCAM .....	22
Resultados Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS .....	30
SEGUNDA PARTE:.....	40
IX. Justificación .....	40
X. Caracterización de los beneficiarios.....	41
XI. Interpretación .....	43
Carga mental de trabajo .....	43
Estrés.....	45
Estrés y Carga mental de trabajo.....	46
XII. Principales logros del aprendizaje.....	47
XIII. Conclusiones y recomendaciones .....	49
Referencias bibliográficas.....	52

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> .....	20
<i>Datos sociodemográficos</i> .....	20
<b>Figura 2.</b> .....	21
<i>Variable por edad</i> .....	21
<b>Figura 3.</b> .....	22
<i>Dimensión 1: Demandas cognitivas y Complejidad de la Tarea</i> .....	22
<b>Figura 4.</b> .....	23
<i>Dimensión 2: Características de la tarea</i> .....	23
<b>Figura 5.</b> .....	24
<i>Dimensión 3: Organización temporal</i> .....	24
<b>Figura 6.</b> .....	25
<i>Dimensión 4: Ritmo de trabajo</i> .....	25
<b>Figura 7.</b> .....	26
<i>Dimensión 5: Consecuencias para la salud</i> .....	26
<b>Figura 8.</b> .....	27
Grafico escala ESCAM .....	27
<b>Figura 9.</b> .....	28
<i>Tabla de nivel de estrés ESCAM</i> .....	28
<b>Figura 10.</b> .....	29
<i>Distribución escala ESCAM</i> .....	29
<b>Figura 11.</b> .....	30
<i>Clima organizacional OIT-OMS</i> .....	30
<b>Figura 12.</b> .....	31
<i>Estructura organizacional OIT-OMS</i> .....	31
<b>Figura 13.</b> .....	32
<i>Territorio organizacional OIT-OMS</i> .....	32
<b>Figura 14.</b> .....	33
<i>Tecnología OIT-OMS</i> .....	33
<b>Figura 15.</b> .....	34
<i>Influencia del líder OIT-OMS</i> .....	34
<b>Figura 16.</b> .....	35

<i>Falta de cohesión OIT-OMS</i> .....	35
<b>Figura 17.</b> .....	36
<i>Respaldo del grupo OIT-OMS</i> .....	36
<b>Figura 18.</b> .....	37
<i>Escala OIT-OMS</i> .....	37
<b>Figura 19.</b> .....	38
<i>Niveles de estrés OIT-OMS</i> .....	38
<b>Figura 20.</b> <i>Distribución estrés global</i> .....	39

## **PRIMERA PARTE**

### **I. Datos informativos del proyecto**

#### **a. Título del trabajo de titulación:**

Estrés y carga de trabajo en operadores de call center de una empresa de servicios ubicada en el Centro Norte de Quito en el periodo 2024.

#### **b. Tema que aborda la experiencia**

Esta investigación estuvo encaminada al análisis e interpretación dentro del área de la psicología laboral, sobre la influencia de condiciones y malestares significativos que recaían sobre los trabajadores en el desarrollo de su trabajo diario y la carga de trabajo que adquirirían por diversas situaciones que no les permitían completar sus actividades, así como también su permanencia en el área laboral, comprendiendo que su permanencia dependía también de su desempeño dentro de su semana integral de trabajo.

Tal como menciona Gómez-Fernández, Lago, Vidal y Soto (2015), el estrés dentro del área laboral ha sido un tema importante en la última década, sobre todo para el área de la salud. Se ha observado que puede tener efectos negativos en los trabajadores, causando desequilibrios tanto físicos como mentales.

### **II. Objetivos**

#### **Objetivo General:**

Determinar si existe una relación entre estrés y carga de trabajo de operadores en call center de una empresa de servicios ubicada en el centro norte de quito en el periodo 2024.

## **Objetivos específicos:**

Evaluar cuál es el nivel de estrés de los operadores en el Centro Norte de Quito.

Medir cual es la carga de trabajo en los operadores en el Centro Norte de Quito.

Relacionar el nivel de estrés y la carga de trabajo en operadores.

Esquematizar estrategias de prevención relacionado con la carga mental de trabajo.

### **III. Eje de la intervención o investigación**

Este marco conceptual de la investigación acerca del estrés y la carga de trabajo en operadores proporciona los fundamentos teóricos que guían la selección de dimensiones y variables a analizar.

En este punto, se identificaron 2 dimensiones principales:

Dimensiones:

Estrés

Carga de trabajo

El estrés laboral

Según menciona Hans Selye (1907-1982):

“introduce el término estrés en las ciencias de la salud. Aunque le otorga un significado no del todo preciso, pues lo hace en un momento en el que tiene poco conocimiento de la lengua inglesa, puesto que no diferencia “stress” (que desde un punto de vista físico significa “presión”, “fuerza”,

“distorsión”, “carga”, aplicada sobre un material y que se refiere a los estímulos que provocan tensión) y “strain” (“esfuerzo”, “tensión”, “deformación”, y se refiere a la respuesta que da el organismo). Por tanto, realmente tendría que utilizar el término “strain” para referirse al fenómeno del que habla (es decir, a la reacción del organismo), y “stress” al fenómeno que lo causa”. (p,16).

Se definen 3 etapas del estrés:

Etapa de inicio: cuando se reconoce la presencia de un nuevo factor de estrés.

Etapa intermedia: Cuando existe un movimiento de respuesta regresando al equilibrio.

Etapa de agotamiento: si ocurre la extensión del estresor, se entra en esta última etapa, donde aparecen alteraciones que se relacionan con un estrés crónico.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 2016 define:

“El estrés es la respuesta física y emocional a un daño que ha sido provocado por un desequilibrio entre las exigencias, los recursos y capacidades. 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”.

Se entiende así que el estrés puede tener sus características dependiendo la afección de la persona que lo está padeciendo y también niveles que dependiendo de ellos requerirán una atención distinta, la carga mental entonces referirá al nivel elevado de estrés que se causa por el exceso de actividades o responsabilidades que deba manejar un solo colaborador. Existen agentes de estrés

como el estímulo, factor que lo provoca o estresor. También se puede deber a la respuesta biológica al estímulo o para denotar la respuesta psicológica hacia el factor estresor que lo causa (Orlandini, 2012):

Gonzales-Doval y Perez (2002), nos dan información importante acerca de que el estrés laboral y mencionan que el estrés “es uno de los problemas de salud más grave en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y los gobiernos” (p, 8). Lo que se obtiene de esta afirmación es debido a que el estrés no solo afecta a operadores sino que a nivel organizacional también existe algo que perjudica a las empresas y esto puede ser tanto a nivel económico como rotativo ya que si la rotación es alta esto significa perdida de dinero, tiempo y efectividad en las diversas campañas que pueda manejar una empresa que presta servicios de call center, en tener que capacitar nuevamente a personal nueva representa dinero y tiempo en el sentido de volver a alcanzar metas y cumplimiento frente a las campañas que se manejan.

El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, la doble presencia trabajo-hogar) y aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que puedan influir en la aparición del estrés en el trabajo (International Labour Office et al., 2007).

Se vio que en “evaluaciones sobre estrés, ansiedad y depresión relacionadas al trabajo publicadas por el departamento de seguridad y salud ejecutiva del Reino Unido del periodo 2019-2020, demuestran que el estrés laboral es la causa del 51% de enfermedades relacionadas con el trabajo” (Jaramillo y Maldonado, 2022, p. 3)

Existen estudios realizados en países latinoamericanos como Chile y en este se menciona que si a un trabajador se le expone a grandes factores estresantes a nivel laboral tiene mayor probabilidad

de sufrir sintomatologías mentales. Por otro lado, se “han encontrado algunos reportes en Perú y en Colombia que muestran una de las consecuencias más comunes de este estrés, el síndrome de burnout, que en muchos estudios es mostrado como una consecuencia del alto estrés laboral” (Mejía. Et al., 2019, p. 205)

Según menciona Zuñiga (2019):

el estrés es un estímulo que nos arremete emocional o físicamente, ya que los resultados arrojan que el 70 u 80 % de los trabajadores de una empresa faltan a su centro laboral por temas de estrés (aun-que se disfracen de enfermedades u otras causas), esto según investigaciones realizadas en Latinoamérica (p, 116).

Muchas veces los colaboradores debido a la falta de herramientas también en el manejo de estrés pueden desistir a sus trabajos y ausentarse por días si la empresa lo permite o renunciar en su defecto, como se observó en esta investigación la cifra tan elevada de ausentismo por estrés es alarmante, el deber organizacional por atender el bienestar de sus trabajadores merece una atención alta como un deber humano de bienestar a todos los niveles, no solo se verán beneficiadas las organizaciones si no que pueden potenciar más el desempeño de sus colaboradores en este caso de los trabajadores y aumentar la eficacia en atención al cliente. Como se menciona “El estrés laboral se puede manifestar en la duración de las cargas de trabajo establecidas, la creciente presión, los despidos constantes, entre otras situaciones más que afectan el bienestar de los colaboradores (Reyes, Espinoza & Bolaños, 2023).

En Ecuador el Ministerio de Relaciones laborales (2013), establecía que un factor a nivel psicosocial como el acoso, la violencia y el clima laboral determina factores de riesgo directamente relacionado con la sobrecarga laboral, existen factores como “trabajo bajo presión, liderazgo con

fuerte control o débil control, falta de reconocimiento a la labor, tareas exhaustivas y peligrosas, cambios y reestructuras organizacionales bruscas y sin planificación, la no posibilidad de pausas, carga mental alta, entre otros”. (Martillo-Valverde & Bastidas, 2023).

El estrés puede clasificarse en tres grupos de factores internos, externos y moduladores (González de Rivera, 1990). En relación a esta afirmación:

el estrés negativo o distrés tiene una importante relación con patología psíquica y/o psicósomática, así como con el aumento de la accidentalidad, el absentismo y la conflictividad laboral, y con la disminución del rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Hernández, Romero, González de Rivera & Rodríguez-Abuín, 1997).

Se realizó una búsqueda acerca de que modelos que podrían ayudar a explicar de mejor manera cada una de las dos variables que buscamos analizar de carga de trabajo mental y estrés laboral, se han tomado varios modelos con su explicación que serían los que mejor podrían hablar de los objetivos que se plantearon y también los que encaminarían nuestra investigación a lo largo de este tiempo:

#### Modelo demanda control de Karasek

Sánchez (2011). Propuso este método de la demanda control que menciona el origen del estrés aparece por dos aspectos principales en el ámbito laboral: la alta demanda de trabajo, físico como psicológico, y el nulo aporte o decisión en toma de decisiones y aplicación de habilidades. Además, este modelo sugiere que altas demandas combinadas con una alta autonomía en el trabajo pueden generar efectos protectores sobre la salud y aumentar la satisfacción laboral al permitir a los individuos desarrollar estrategias de afrontamiento (Ortiz Serrano & Vázquez Zhuzhingo, 2020).

### Modelo de Ostermann y Gutiérrez 2020

Propusieron el método sobre la salud en el trabajo, que examina el estrés en relación con estos tres aspectos, puede haber un aporte negativo como principales fuentes de estrés a la vida del trabajador o de manera positiva como ayuda. Expone que la tolerancia o el nivel de estrés no solo afectan por estos estresores dentro de su trabajo sino que también hay los factores sociales y personales, los cuales también pueden verse disminuidos en base al apoyo que reciba en estas áreas (Verduzco & Hernández, 2018).

### Modelo de demandas y recursos laborales de Demerouti et al. 2001

Propusieron este método, el cual está directamente vinculado con dos procesos distintos en el desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional. El primer proceso se refiere a los aspectos demandantes o de alta exigencia del trabajo que conducen al agotamiento. El segundo proceso hace referencia a que la falta de recursos complica la respuesta ante las demandas del trabajo, lo que lleva a conductas de abandono de la tarea y eventualmente del trabajo (Martínez-Mejía, 2022).

La variedad de diversas exigencias de lo laboral hacen referencia a los elementos tanto físicos, mentales, sociales o relacionados con la estructura laboral que implican un desafío o la necesidad de habilidades tanto físicas como mentales (cognitivas y emocionales), lo cual está directamente relacionado con un desgaste tanto fisiológico como psicológico. Los ejemplos proporcionados incluyen una carga laboral intensa, un entorno laboral poco favorable y una interacción exigente con los clientes. Es importante destacar que las demandas laborales no siempre tienen connotaciones negativas, aunque pueden convertirse en factores estresantes cuando cumplir con esas exigencias supone un esfuerzo que supera las capacidades del empleado (Meijman y Mulder, 1998).

## Carga de trabajo

En cualquier trabajo hay que poner en actividad varios métodos que comprenden tanto lo físico como lo mental. Cuando lo que predomina en la actividad es algo físico, se debe hablar de carga física de trabajo, pero si dentro de la actividad existe un mayor esfuerzo mental, se está hablando de carga mental (Estrada, 2011).

Se habla entonces de carga mental como aquel esfuerzo que supera los niveles de afrontamiento de un colaborador y decir que esta es la situación en el caso de los operadores pese a que no existe tanto riesgo físico es importante también poderlo mantener en cuenta ya que una buena ergonomía y área de trabajo aporta a no incrementar la carga física que pueden llegar a sentir o ser otro factor más para que se agrave el malestar que ya provoca la carga de trabajo.

Por un lado, (Alvarez, 2020) propone un enfoque de la interacción exigencias-recursos, que permite explicar las reacciones que distinguen a unos individuos de otros ante condiciones y exigencias idénticas en el plano físico y psicosocial. (p, 8)

Leyva (2020), señala que:

La carga mental es un reflejo del costo humano que se genera al realizar dicho tipo de actividad. Esta situación puede volverse contraproducente si se toma en cuenta que el ser humano tiene capacidades finitas de procesamiento y su respuesta podría ser sobrepasada. (p, 11).

En el caso de los call centers, es importante decir que no basta con la provisión de un sitio de trabajo y un horario determinado, sino que es necesario tener políticas que permitan el mayor desarrollo de la actividad y con las cuales se pueda prevenir la fatiga de los trabajadores; tales políticas deben, entre otras, tener en cuenta: tiempos de trabajo, lugares de trabajo, jornadas

laborales máximas, descansos entre trabajo, luminosidad del lugar y, en fin, todo aquello que permita, desde la óptica de la ergonomía, el logro de la mayor productividad de la persona (Betancur Estrada & Estrada Muñoz, 2015).

Así, se puede comprender que la carga mental es un asunto crucial en todas las empresas a nivel global. Este problema está aumentando debido, en parte, a los avances tecnológicos y las exigencias asociadas con su gestión. Como se menciona en la revista latinoamericana de psiquiatría (2024):

Las condiciones de salud mental imponen un costo enorme en términos de mala salud y productividad reducida, el cual se proyecta que alcanzará los 6 billones de dólares anualmente para el año 2030 a nivel mundial, más que los costos combinados del cáncer, la diabetes y las enfermedades respiratorias crónicas. (p, 8).

Por otra parte en un estudio realizado por la OPS (2018) realizado en Brasil Los tres trastornos más importantes en relación a los años de vida forman del 40% al 50% de la carga total de trastornos: existe una diferencia entre hombre y mujeres, los hombres son perjudicados fundamentalmente por daños a nivel mental causados por alcohol, la enfermedad por Alzheimer y otras trastornos, las mujeres por otra parte son más afectadas por dolores de cabeza, trastornos causados por la ansiedad y depresivos. Con la información obtenida podemos detectar que la relación entre estas dos variables es más cercana de lo que parecen principalmente porque las dos pertenecen al área de la salud mental.

Como nos menciona Rubio, García y Díaz (1995):

El estrés y la carga mental se relacionan con el equilibrio entre las demandas del entorno y los recursos disponibles. En cuanto a la carga mental, los recursos se refieren a la capacidad de procesamiento del trabajador, mientras que las demandas son las exigencias de la tarea. Por otro lado, en el caso del estrés, las demandas abarcan todo el entorno laboral. (p, 132).

Se puede ver una conexión representativa entre la sobrecarga de trabajo mental y la influencia sobre varias enfermedades, estas pueden incluir, exceso de peso, problemas cardiovasculares, trastornos, digestivos, asma, problemas psicológicos, cáncer y estrés, ampliamente investigado y documentado (Cobiellas Carballo et al., 2020).

A continuación, se presentan modelos que se usan para que se evalúe la carga mental dentro del trabajo con sus características principales.

Modelo Lest Perez Morral (2010)

Este modelo está basado en la aplicación de pruebas científicas y tiene una base clara y explícita conceptual, es una herramienta que tiene como objetivo mejorar las condiciones de trabajo de un área en particular o un conjunto de puestos. Este modelo habla sobre estos indicadores sobre las condiciones a nivel laboral de una empresa y hace énfasis en la colaboración de todos para mejorar estas condiciones. Es de mucha importancia para aquellas escuelas de formación en cada nivel empresarial. Aunque es de utilidad, algunas de estas variables solo se evalúan de forma cualitativa, dependiendo de las capacidades para obtener la información necesaria.

Modelo SCAM Rolo, González et al. (2009)

Se considera una medida subjetiva, lo que quiere decir que no es invasiva y se puede completar

de forma rápida. A diferencia de otros métodos, los resultados obtenidos pueden utilizarse para proponer normas que evalúen la carga mental de las personas haciendo una relación con su grupo de referencia. Las técnicas subjetivas se destacan por sus mínimos requisitos de implementación, la buena aceptación por parte de los evaluados y su bajo costo económico.

Modelo ITSAS21(CoPsoQ) Lluís et al. (2008)

Esta herramienta evalúa los riesgos dentro del área laboral tanto del tipo psicosocial y establece una metodología para su identificación y prevención de ser necesario. Su ventaja se enfoca en la capacidad que tiene para identificar el problema y diseñar una solución conforme. No se han encontrado desventajas significativas en su uso hasta el momento.

#### **IV. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención.**

Este estudio se centró en analizar cómo las condiciones de estrés y carga de trabajo afectan a los operadores de un call center, en una empresa de servicios localizada en el centro norte de Quito, Ecuador. El objetivo fue comprender el impacto de estas condiciones en la ejecución diaria de las labores. Se investigó cómo estos dos factores influyen en los operadores y en qué medida están presentes cada uno de ellos. Se llevaron a cabo evaluaciones separadas con el fin de obtener resultados estadísticos que puedan proporcionar información detallada sobre el estrés y la carga mental de trabajo, así como identificar los aspectos que podrían afectar más o menos a los operadores y explorar las posibles interrelaciones entre ellos.

El estrés laboral podía generar efectos negativos debido a la carga de trabajo adquirida durante las actividades que surgían a lo largo de la jornada de trabajo y se daba cuando las demandas laborales iban por encima de sus capacidades. Esta problemática se mostraba en situaciones donde los operadores enfrentaban una carga laboral muy agobiante que les impedía terminar su jornada

y les generaba preocupación por completar algo que podría ser urgente; estos pensamientos invasivos durante y hasta completar la actividad podían generar mayor malestar en el trabajador y de esa forma desbalancear el resto de actividades fuera del trabajo.

En Ecuador y otros países de Latinoamérica, diversos estudios han subrayado la relevancia de gestionar el estrés laboral en sectores que operan a través de call centers, como ventas, cobranzas y atención al cliente, entre otros. Por ejemplo, investigaciones realizadas en países como México, Colombia y Argentina han señalado los efectos negativos del estrés en la salud física y mental de los trabajadores (López & Ramírez, 2019; Torres, 2020). Estos estudios dieron a conocer la necesidad de implementar estrategias para disminuir el impacto de estos dos factores a nivel laboral.

Varias investigaciones mostraron que el estrés en el trabajo era un fenómeno muy estudiado en la psicología laboral, con repercusiones significativas en el desempeño de los trabajadores. En el contexto de los operadores de call center, se había observado que el estrés podía manifestarse debido a la alta carga de trabajo, la presión por cumplir con objetivos y la interacción constante con clientes (García & Díaz, 2018). Este primer reconocimiento del problema proporcionó un contexto inicial para entender la importancia de manejar el estrés y la carga de trabajo en el contexto específico bajo estudio en esta investigación.

Es importante poder identificar que la carga mental de trabajo es diferente a la física, se podría decir que esta carga mental de trabajo de la que hablamos “no es una propiedad esencial, sino que surge de la correlación e interacción entre las necesidades de una tarea, las circunstancias en las que se lleva a cabo, y las habilidades, comportamientos y percepciones de la persona” (Gamboa

Yepez, 2021).

De esta manera es importante tener estrategias que puedan combatir la carga mental de trabajo pero para ellos también hay que identificar sus tipos y en eso existen dos que pueden ser físicos o mentales como se menciona a continuación:

“la primera, se refiere a aquellos efectos sobre la persona que afectan tanto a la salud física como psicológica del empleado, así como a su satisfacción laboral y motivación; y la segunda, son las consecuencias sobre el desempeño del puesto y la organización que pueden suponer una disminución del rendimiento (Díaz et al., 2012)

El desarrollo de estrategias que debe haber por parte de la organización es fundamental ya que esto incrementaría la eficacia al momento que los operadores deban desempeñar su actividades que como ya se vio anteriormente la mayoría de ellas requiere una alta concentración lo que puede provocar en un nivel bajo, medio o alto la carga de trabajo mental.

## **V. Metodología**

En este estudio se empleó el método correlacional, el cual busca establecer el grado de relación entre una o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación (Marroquín, 2013).

Esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo, participaran 171 personas operadores pertenecientes al call center ubicado en Quito. Se llevaron a cabo la recolección de datos durante el mes de mayo de 2024. Este procedimiento cuantitativo emplea un procedimiento estadístico y

la información que se recopiló se expresó de forma numérica que es el resultado representativo de la población. En este caso este enfoque fue tomado ya que se ha podido identificar que se debe evaluar a un grupo considerable de operadores, ayudando en el análisis y la interpretación de los resultados que se irán obteniendo a lo largo de la investigación, los cuales serán presentados en forma de datos estadísticos posteriormente.

El estudio que se usó como técnica de investigación es la encuesta. Siendo dirigida a personal operativo que se encuentra activa trabajando en la empresa, es un instrumento donde se incluyen preguntas en la escala Likert y que se adapta para tener más información profunda en una situación de interés y poder obtener datos relevantes que nos presenten datos para el desarrollo de la investigación. Se seleccionó dos escalas las cuales son las siguientes:

Técnicas cuantitativas:

Escala subjetiva de carga mental de trabajo (ESCAM):

Por otra parte, Grande y Abascal (2017), indican que la encuesta está compuesta de preguntas con opciones de respuesta, es decir cerradas, facilitando su implementación y permitiendo cuantificar los resultados para su presentación en tablas y gráficos estadísticos. Su composición entrega de forma más eficaz datos de importancia para la investigación.

La escala subjetiva de carga mental de trabajo a la cual nos vamos a referir con las siglas (ESCAM), desarrollada por Díaz-Cabrera, Rolo y Hernández-Fernaud, de la Universidad de La Laguna, es una escala multidimensional de valoración de la carga mental de trabajo a partir de la percepción de los trabajadores ( Rolo-González, Díaz- Cabrera y Hernández-Fernaud, 2009). Estas técnicas subjetivas nos permiten conocer la opinión o percepción del operador sobre la carga mental asociada a tareas específicas. La principal utilidad de la ESCAM radica en la capacidad de generar criterios a partir de los resultados obtenidos para evaluar la carga mental en los puestos de

trabajo, como en el caso de los operadores de call center. Este método consiste en una evaluación breve de 15 minutos que no es invasiva y cuyos ítems son fáciles de comprender y aplicar. Entre los beneficios destacados de la ESCAM se incluye su aplicabilidad a diversos tipos de empleos, razón por la cual se seleccionó para esta investigación. Además, se destaca su carácter poco invasivo, los mínimos requisitos para su implementación, la positiva recepción por parte de los evaluados y su costo reducido.

Como menciona Serpa & Imbaquingo (2013):

El instrumento consta de cuatro bloques. El primero aborda datos laborales, proporcionando información sobre la situación laboral del docente. El segundo bloque contiene cinco ítems que evalúan la percepción del trabajador acerca de las condiciones ambientales en su lugar de trabajo, incluyendo la temperatura, iluminación, ruido, distribución espacial y condiciones higiénicas. Estos se califican en una escala tipo Likert de 5 puntos, desde "completamente en desacuerdo" (1) hasta "completamente de acuerdo" (5). En el tercer bloque se recogen datos personales de los docentes evaluados como sexo, edad, estado civil y nivel de estudios. El cuarto y último bloque consiste en 20 ítems que exploran variables de carga mental, evaluadas también en una escala Likert de 5 puntos. Estos ítems se agrupan en varias dimensiones de carga mental, como demandas cognitivas, complejidad de la tarea, organización temporal, ritmo de trabajo y efectos en la salud (P, 40).

## Escala de la OIT-OMS

El instrumento seleccionado para este estudio es la Escala de Estrés Laboral desarrollada por la OIT-OMS en 1989. Este cuestionario consta de 25 ítems, cada uno con 7 alternativas de respuesta que se califican en una escala del 1 al 7.

Se pone uno si la condición ‘Nunca’ es fuente de estrés.

Se pone dos si ‘Raras veces’ es fuente de estrés.

Se pone tres si ‘Ocasionalmente’ es fuente de estrés.

Se pone cuatro si ‘Algunas veces’ es fuente de estrés.

Se pone cinco si ‘Frecuentemente’ es fuente de estrés.

Se pone seis si ‘Generalmente’ es fuente de estrés.

Se pone siete si ‘Siempre’ es fuente de estrés.

Según (Ortega, 2018) el enfoque cuantitativo es:

“Un proceso de investigación que se concentra en las mediciones numéricas. Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos. Se da a partir de la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de población. Plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente. A esta actividad se le conoce como la revisión de la literatura” (P, 3).

La investigación cuantitativa se distingue por varias características esenciales en su enfoque, como la formulación de hipótesis, las cuales deben generarse antes de recolectar y analizar datos. Este proceso implica obtener información crucial para medir variables o conceptos incluidos en las hipótesis. Además, la recolección de datos requiere el uso de métodos estandarizados y reconocidos por la comunidad científica. Es necesario desde este enfoque los fenómenos estudiados deben poder observarse o medirse y ser analizados a través de métodos estadísticos (Ortega, 2018).

Para Hurtado (2008), el investigador tiene el deber de establecer los tiempos que va a dedicar al estudio que está realizando, y proporcionar importancia frente a otro tipo de actividades. De esta forma se comprende la necesidad de brindar el tiempo necesario y constancia para que la investigación tenga un avance y se pueda cumplir en el tiempo acordado.

Este estudio de enfoque cuantitativo comienza con la formulación de objetivos y preguntas de investigación que deben ser estudiados, analizados y convertidos en hipótesis. Inicia con la concepción de una idea por parte del investigador, facilitando así la búsqueda y análisis de información para la construcción del marco teórico de la investigación. El proceso finaliza con la recopilación de datos, para lo cual el investigador debe emplear instrumentos que permitan evaluar la información obtenida y medirla posteriormente. En todos los casos, la investigación debe ser cuidadosamente planificada en cada etapa de su desarrollo.

## **VI. Preguntas clave**

### Preguntas de inicio

¿Cuáles serán los aportes que tendrá este proyecto para las personas que trabajan en dentro call center?

¿Las personas que trabajan dentro del call center tendrán predisposición para llenar las encuestas preparadas?

¿Cuáles serán las expectativas que tendrá el personal que participo en conjunto con las áreas de supervisión, jefatura y administración frente a la investigación realizada?

### Preguntas interpretativas:

¿Existe un aporte por parte de este proyecto hacia las personas que trabajan dentro del call center?

¿Las personas que trabajan dentro del call center tienen la predisposición para llenar las encuestas?

¿Se está cumpliendo con las expectativas del personal que participó en conjunto con las áreas de supervisión, jefatura y administración frente a la investigación realizada?

### Preguntas de cierre:

¿Qué impacto tuvo la aplicación de los test y la investigación en operadores de call center?

¿Qué nivel de predisposición se logró con los operadores de call center al haber aplicado los test?

¿Qué nivel de carga mental laboral se evidencio al final de la investigación aplicada dentro del call center?

¿Qué cantidad de estrés laboral se evidencio al finalizar la investigación aplicada dentro del call center?

## VII. Organización y procesamiento de la información

Para análisis de estos datos y obtención de las gráficas y porcentajes de los resultados en base a las encuestas se aplicó RStudio para este procedimiento. Al haber recolectado la cantidad de encuestas necesarias se procedió a realizar una limpieza de información y se organizaron los datos de forma numérica en aquellos apartados que lo requerían como en el test de la OIT-OMS reemplazando las opciones en números de la siguiente forma:

- uno si escoge la opción nunca
- Dos si escoge la opción raras veces
- Tres si escoge la opción ocasionalmente
- cuatro si escoge la opción algunas veces
- Cinco si escoge la opción frecuentemente
- Seis si escoge la opción generalmente
- Siete si escoge la opción siempre

Para el test ESCAM no se realizaron cambios ya que no se encontraba necesario debido a que su escala era de Likert, se realizó un cambio dentro de las gráficas reemplazando las palabras por números donde los números uno y cinco, de esta forma el numero uno es 'Totalmente en desacuerdo' y el número cinco que es 'Totalmente de acuerdo' y los números dos, tres y cuatro se mantuvieron ya que no tienen una definición específica dentro de esta escala, esta información se podrá observar en los gráficos que se presentaran más adelante.

También se graficaron varios datos sociodemográficos como como el género y edades de los participantes para observar de mejor manera en donde se concentraba la mayor cantidad de personas que respondieron a la encuesta, estos gráficos se mostraran el siguiente punto junto a un corto análisis explicativo para que puedan entenderse mejor, en su mayoría se aplicaron histogramas y gráficos de barras donde se puede entender de mejor manera los resultados para que

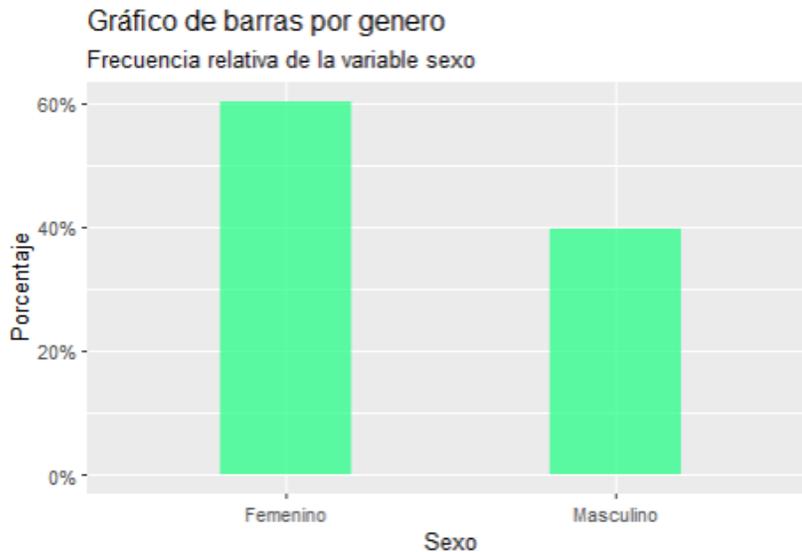
estos no solo sean numéricos sino también pueden observarse. El resto de datos no tuvieron cambios significativos y se mantuvieron tal como se obtuvo la información.

### VIII. Análisis de la información

Datos sociodemográficos.

**Figura 1.**

*Datos sociodemográficos*

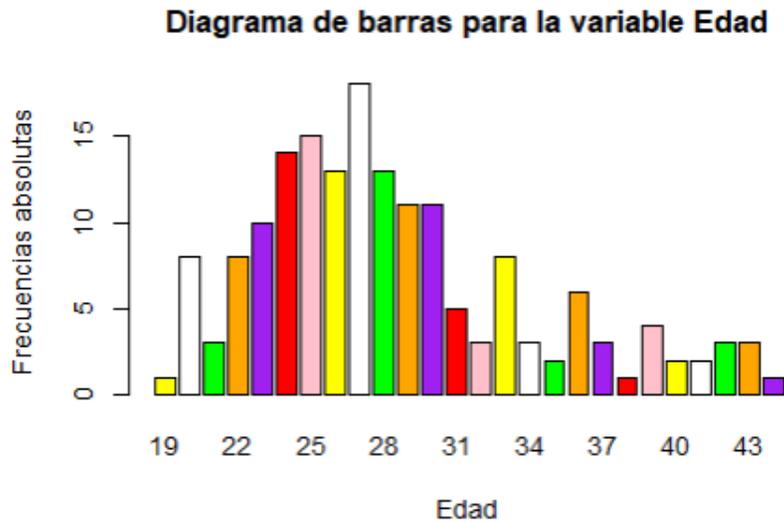


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

Con base en el conteo en el resultado de participantes que respondieron a la encuesta se presenta un histograma donde se puede apreciar que el mayor porcentaje de respuestas que hemos recibido es del sexo femenino siendo 103 mujeres que equivale al 60.2% del 100% de personas que respondieron al test, por otra parte 68 personas de sexo masculino también participaron lo que equivale al 39.8% de personas evidenciando de esta forma que dentro de la organización donde realizamos esta encuesta el sexo femenino es quien más tiene presencia dentro de la organización.

**Figura 2.**

*Variable por edad*

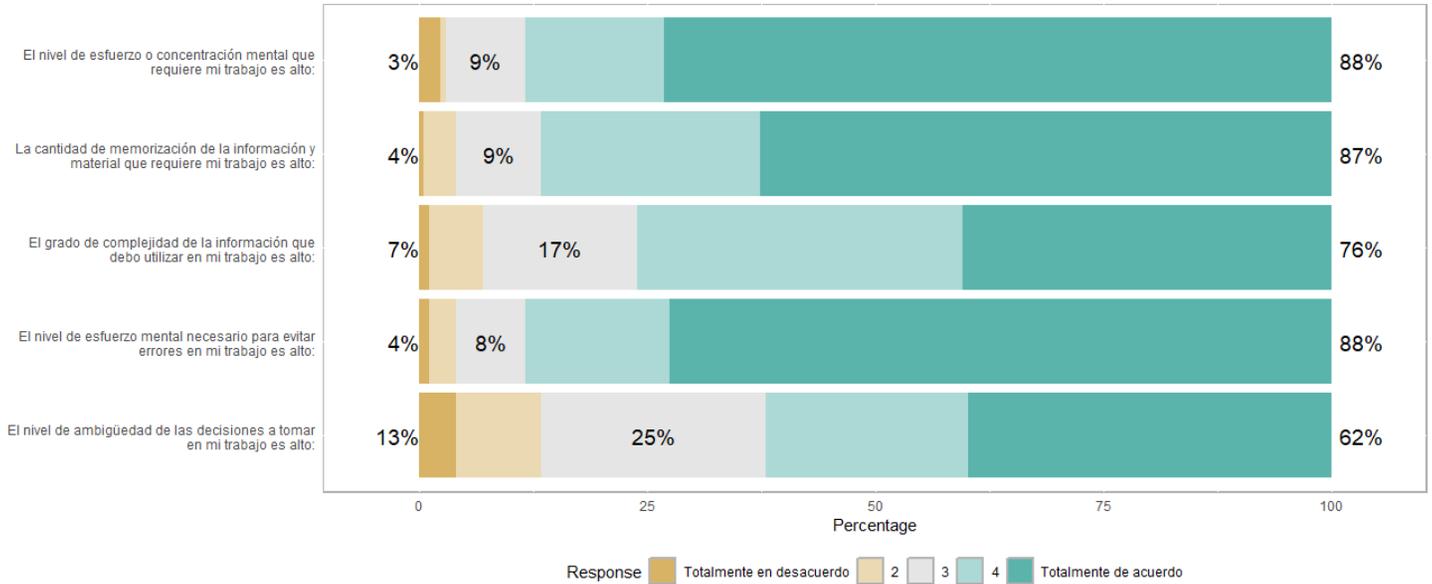


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

En el gráfico presentado la mayoría de personas que conforman el área de call center es un grupo joven donde la mayoría son personas tienen una edad entre 22 y 30 años. Existe una mayor concentración de edad donde los participantes van desde los 27 años que en nuestra gráfica es el 7.7% de la población y le sigue personas que están entre los 24 y 28 años de edad siendo estos quienes han tenido más presencia en la encuesta realizada y el resto del gráfico se distribuye entre los 19 años y 45 años de edad.

**Figura 3.**

*Dimensión 1: Demandas cognitivas y Complejidad de la Tarea*

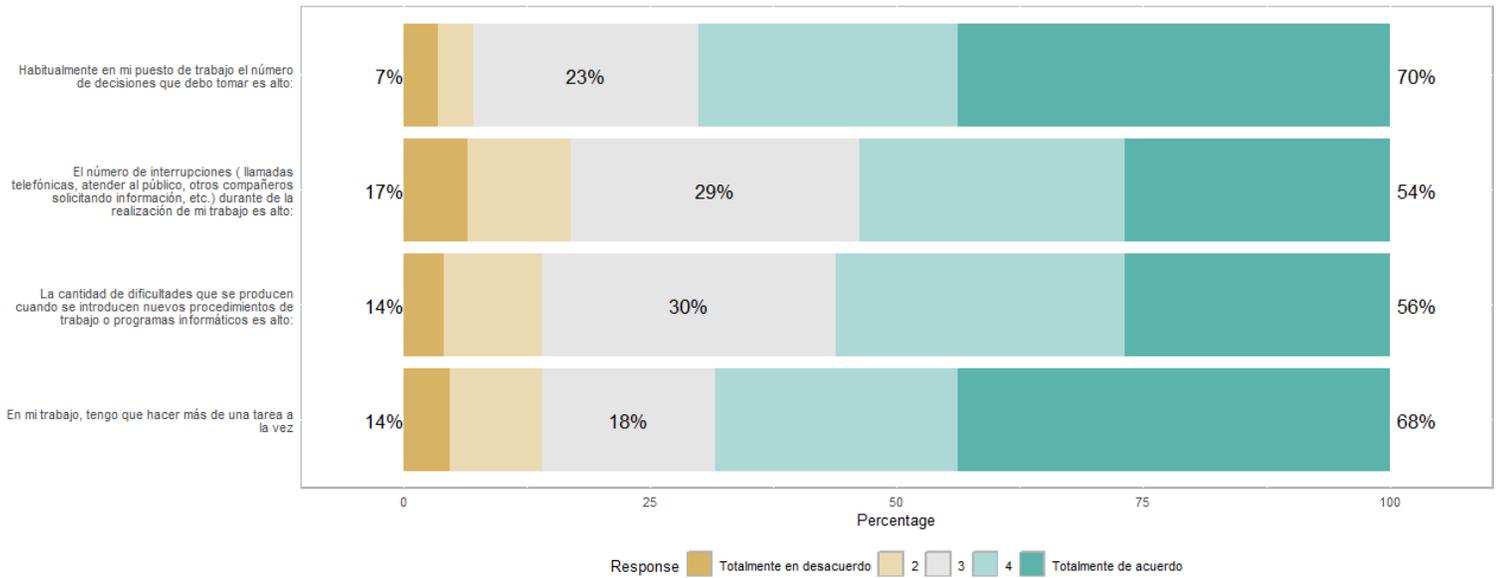


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

En la primera dimensión se observa que en la primera y cuarta pregunta existe un 88% de personas que estuvieron de acuerdo en la pregunta uno de la de la primera dimensión es alto donde 125 (73.1%) personas estuvieron totalmente de acuerdo con esta afirmación y en la pregunta cuatro donde 124 personas (72.5%) estuvieron muy de acuerdo con esta afirmación. Esto puede ser debido a que las campañas y la información que manejan son de importancia tanto por la confidencialidad y acceso a información personal de clientes.

**Figura 4.**

*Dimensión 2: Características de la tarea*

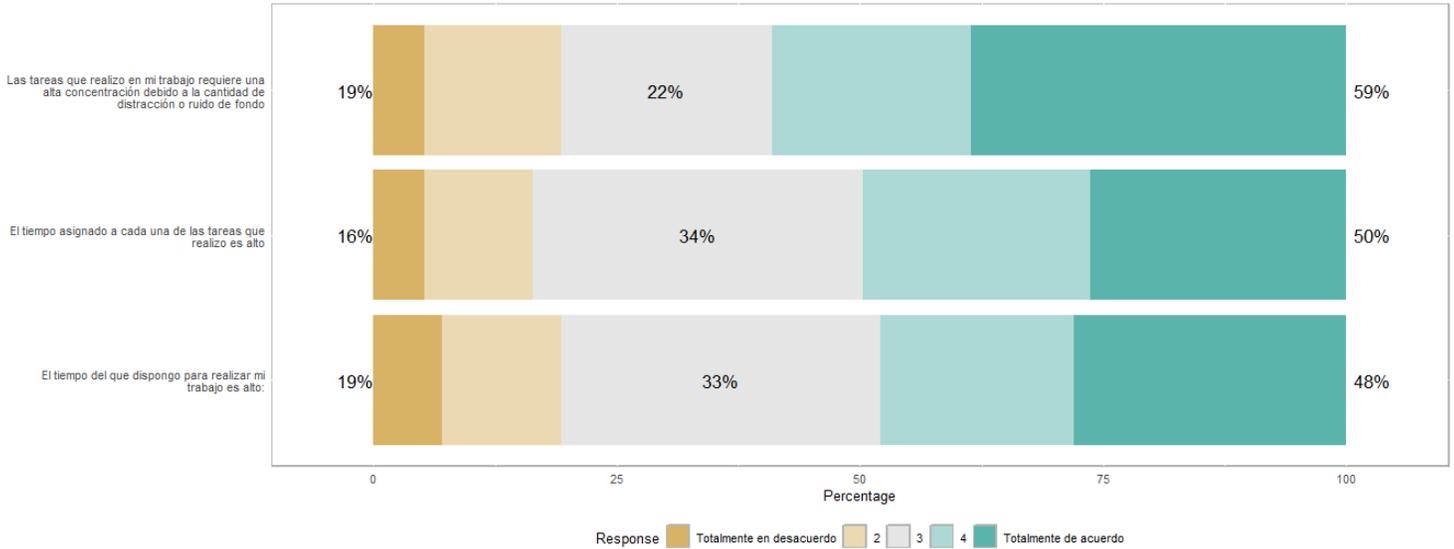


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

Se observa que 75 (43.9%) personas están totalmente de acuerdo. La opción 4 con 45 (26.3%) personas que da un 70% de encuestados que están totalmente de acuerdo con esta pregunta. Lo que significa que la cantidad de decisiones y la cantidad de tareas que deben desempeñar los operadores es muy alta en la casi todos los casos.

**Figura 5.**

*Dimensión 3: Organización temporal*

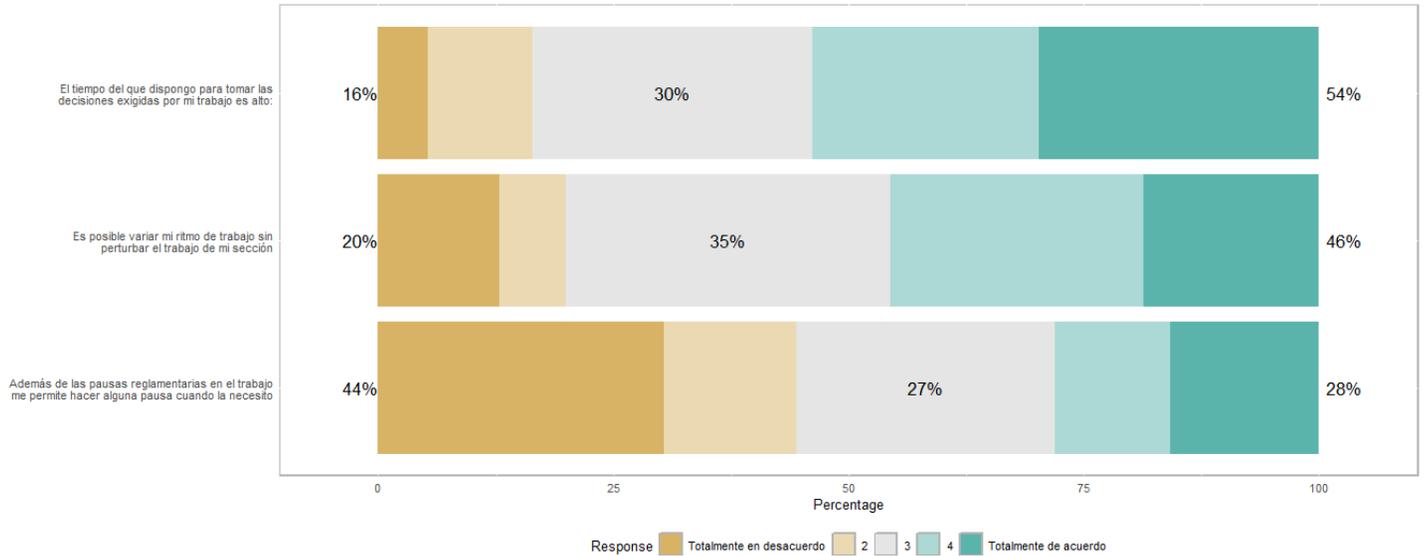


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

El resultado fue que los operadores deben manejar una alta concentración por la cantidad de ruido que se maneja y que hay en su área de trabajo donde el 38.6% de personas estuvieron totalmente de acuerdo y el 20.5% escogió la opción 4. Es decir que el 59% de personas estuvieron de acuerdo en que su concentración debe ser muy alta debido al ruido que hay en su alrededor.

**Figura 6.**

*Dimensión 4: Ritmo de trabajo*

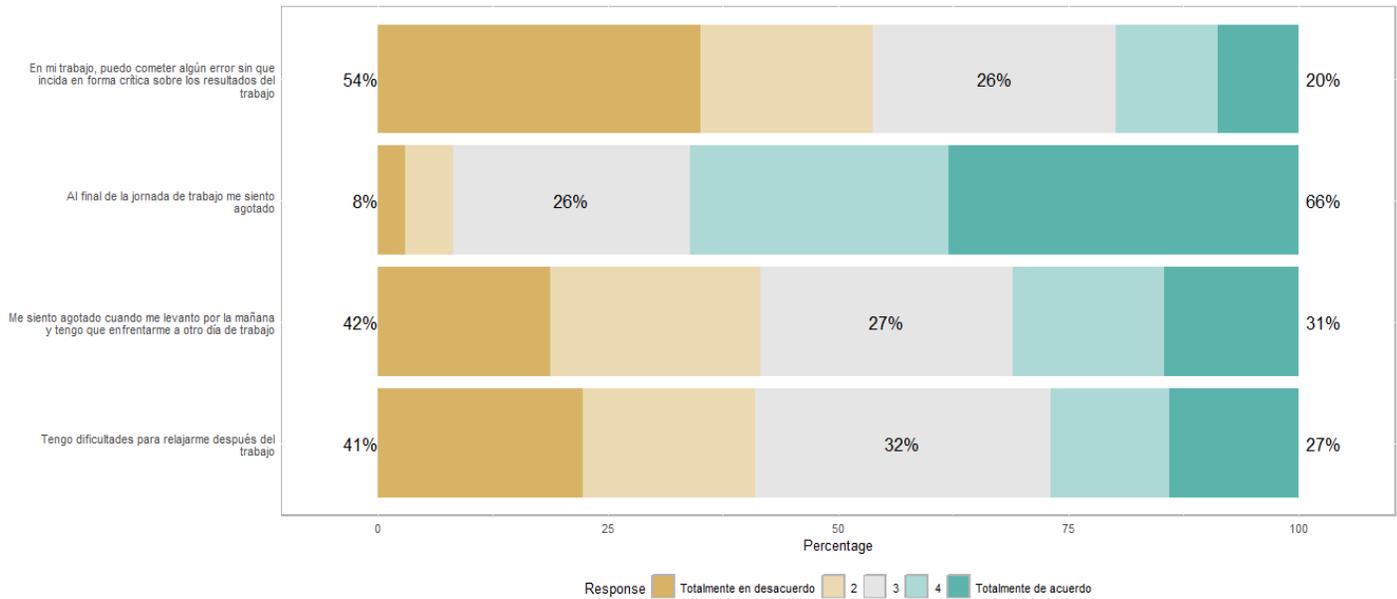


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

El 54% de personas estuvo totalmente de acuerdo con que el tiempo con el que cuentan para tomar decisiones exigidas es alto. Mientras que por otro lado el 44% de personas eligió estar totalmente en desacuerdo con que además de las pausas reglamentarias también les dan una pausa cuando lo necesitan.

**Figura 7.**

*Dimensión 5: Consecuencias para la salud*

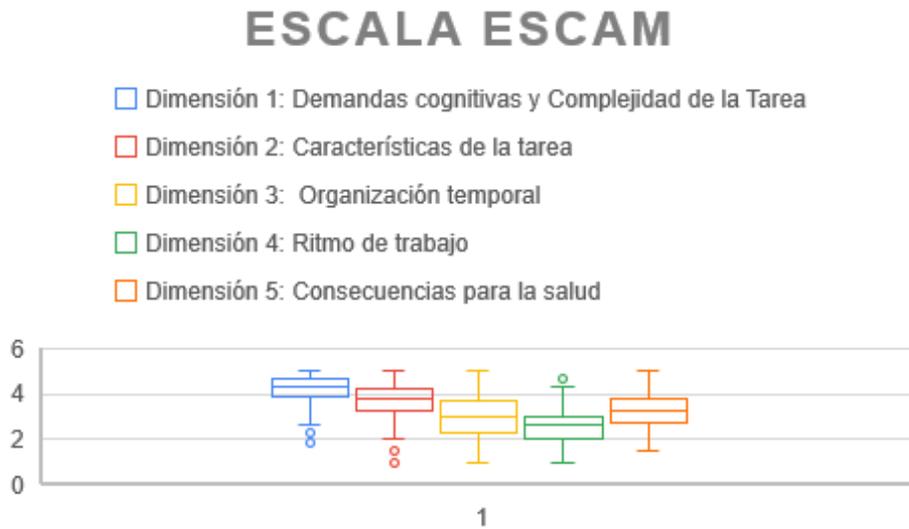


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

Hasta un 66% de individuos indicaron estar completamente de acuerdo en sentirse agotados al finalizar su jornada laboral, mientras que un 54% expresó estar totalmente en desacuerdo con la posibilidad de cometer errores sin que estos afecten de manera significativa los resultados de su trabajo diario. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores se sienten agotados al finalizar su jornada y también reconocen la importancia de evitar errores críticos en su desempeño laboral.

**Figura 8.**

Grafico escala ESCAM



Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

El promedio que se obtuvo dentro de la escala ESCAM es del 3.33 de todos los trabajadores donde el 75% de la muestra tiene una carga mental global de hasta 3.55 y el 25% del resto de la población de operadores tienen una carga mental global de 3.13. Según datos recolectados en la presente investigación podemos ver también que la dimensión que presentó un índice más elevado es la dimensión 1 de esta escala.

**Figura 9.**

*Tabla de nivel de estrés ESCAM*

Etiquetas de fila	Cuenta de nivel escam
Alto	43
Bajo	43
Medio	85
Total general	171

Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

Según los datos recopilados, se observó que de los 171 operadores que respondieron a esta encuesta donde cada uno de ellos tienen un alto y bajo nivel de carga mental de trabajo y en su mayoría 85 personas presentaron una carga mental de trabajo medio, y existen 86 personas divididas entre bajo y alto nivel de carga mental.

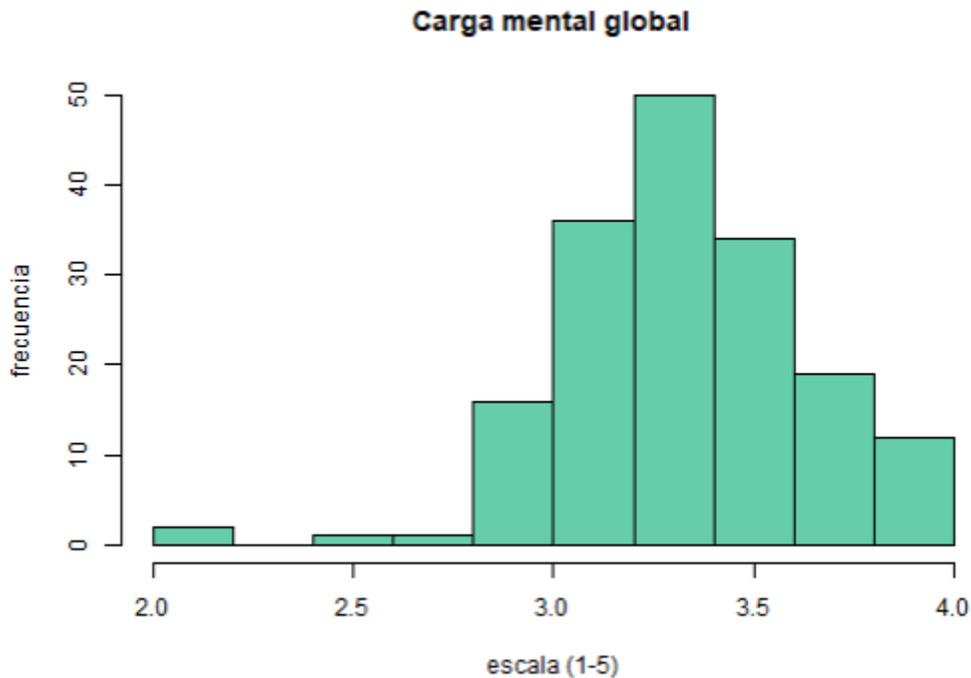
Estos 43 trabajadores que manejan una elevada carga mental son aquellas que a pesar de ello se han mantenido dentro de las campañas ya sea por algún tipo de necesidad u otro factor que no les permita tener la opción de no recibir un ingreso en un tiempo determinado, en ocasiones deben cubrir a operadores que por diversos factores personales o relacionados con la empresa han tenido que abandonar su puesto de trabajo así como para los operadores que se mantienen no es muy beneficioso ya que la demanda de actividades que deben cumplir incrementa hasta que entre nuevo personal. Así mismo esos otros 43 operadores que tienen un nivel bajo de estrés pueden ser

personas que por su experiencia la carga mental de trabajo que requiere estar atendiendo a clientes durante todo el día como es el caso de los operadores que ya lo saben manejar para que este no les afecte o a su vez son campañas donde no existe un alto índice de rotación y hay una estabilidad.

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, donde un p-valor superior a 0.05 indica que los datos siguen una distribución normal, mientras que un p-valor inferior a 0.05 indica lo contrario.

**Figura 10.**

*Distribución escala ESCAM*



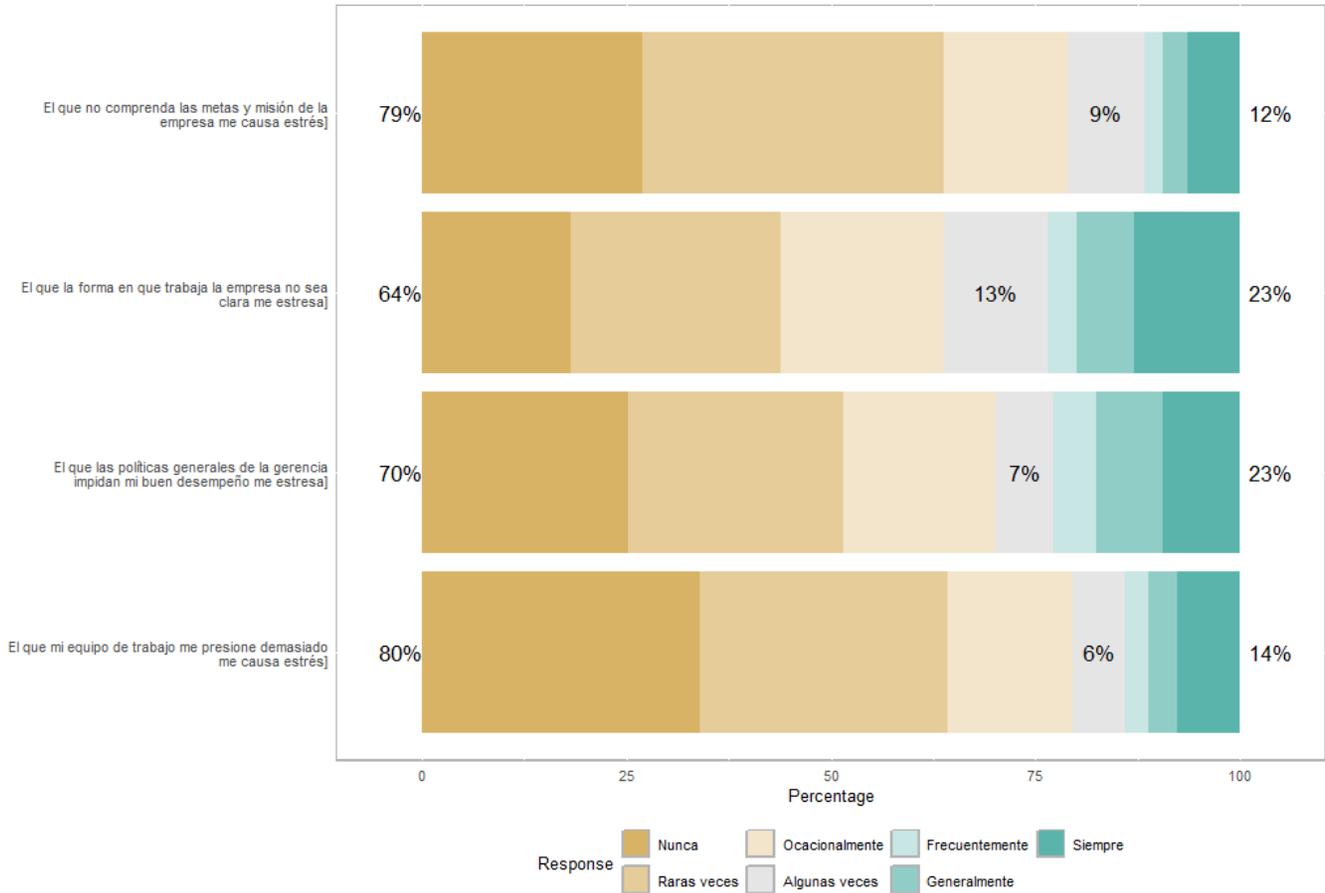
Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

Como se observa en el siguiente gráfico se encontró que la escala ESCAM si sigue una distribución normal ya que en nuestra prueba de normalidad p-valor dio como resultado p-valor=0.9425.

Resultados Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

**Figura 11.**

*Clima organizacional OIT-OMS*

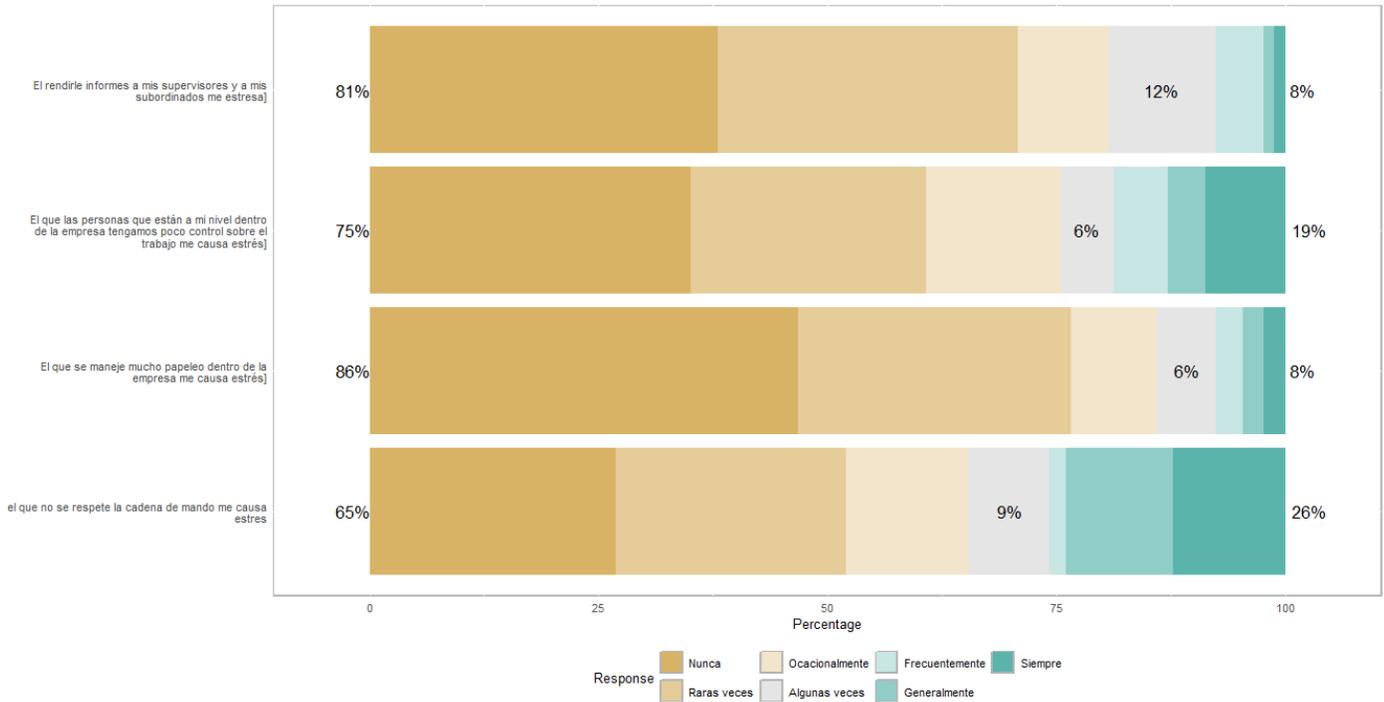


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

El 47% de los empleados señaló que pocas veces el no entender las metas y la misión de la empresa es una fuente de estrés, mientras que el 32% afirmó que nunca lo es. En cuanto a la presión del equipo de trabajo, el 48% de los operadores coincidió en que nunca les genera estrés, y el 26% mencionó que rara vez lo experimenta. Esto sugiere que la falta de comprensión de los objetivos de la empresa y la presión del equipo no son causas significativas de estrés en su jornada laboral.

**Figura 12.**

*Estructura organizacional OIT-OMS*

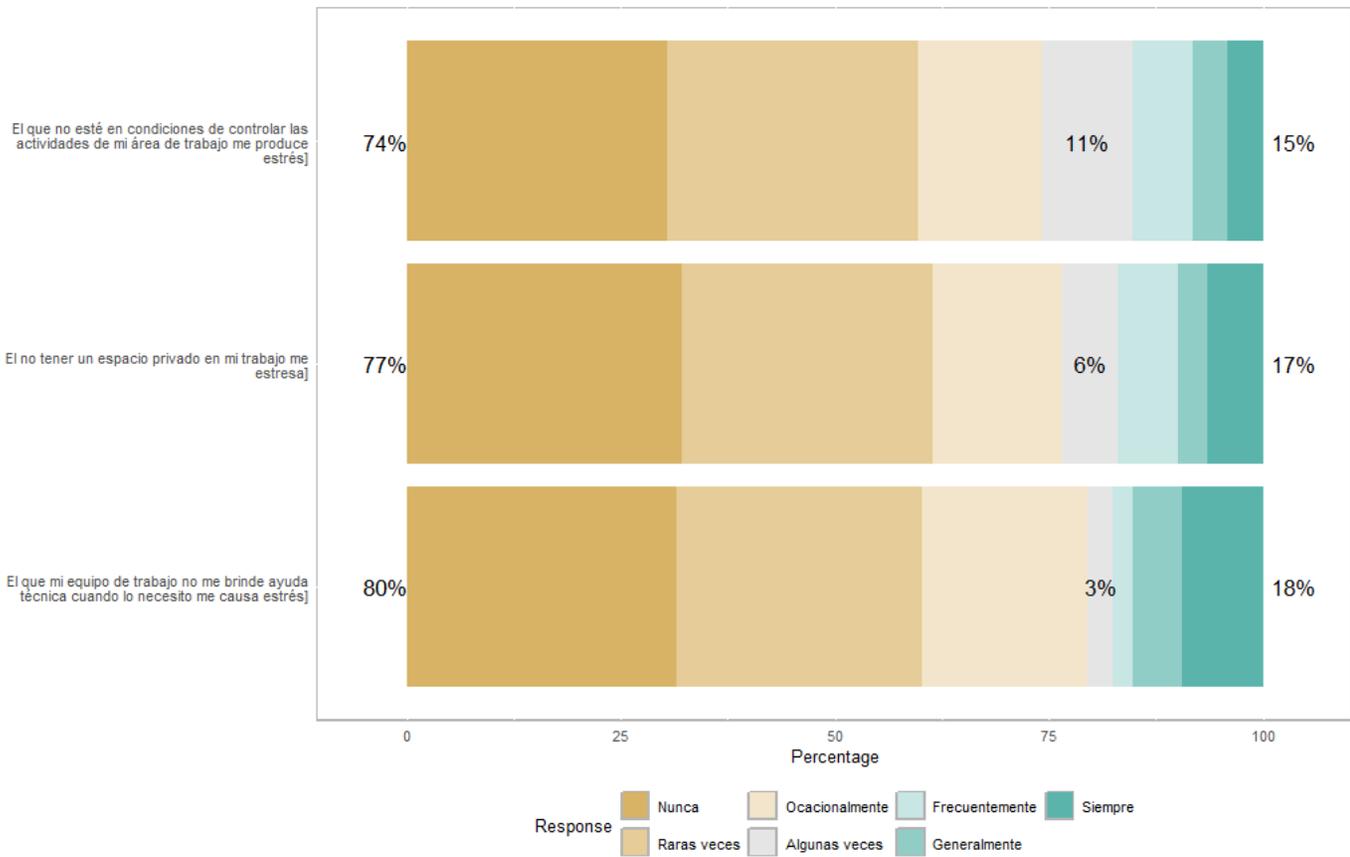


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

El 86% de operadores estuvo de acuerdo en que nunca y raras veces el manejo de papeleo es un causante de estrés en el trabajo, el 81% también estuvo de acuerdo en que nunca y raras veces el rendirle informes a sus supervisores es una fuente de estrés para ellos. Podemos concluir en que para sus labores diarias el rendir informes y que se maneje mucho papeleo es fuente estresante, mencionando de esta forma que el papeleo que se debe manejar es nulo y que el realizar informes no es habitual a menos que lo pidan superiores.

**Figura 13.**

*Territorio organizacional OIT-OMS*

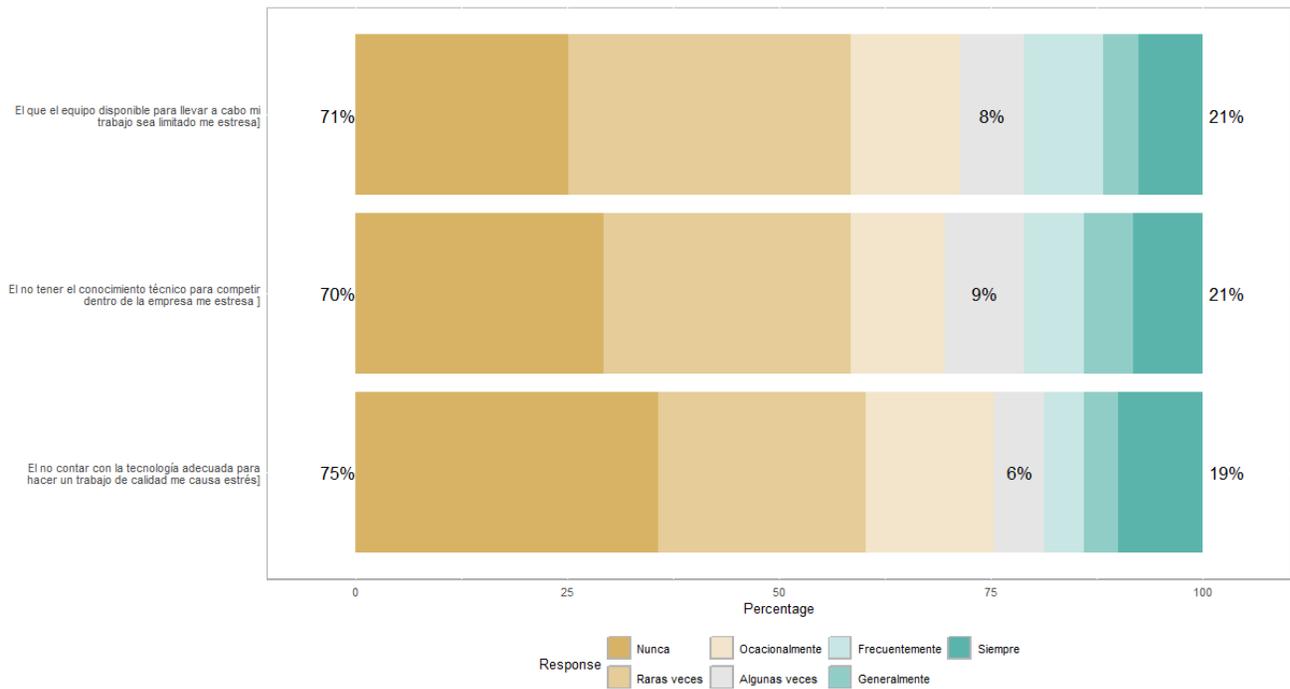


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

El 77% de operadores aducen que el no contar con un espacio privado para sus actividades laborales nunca o raras veces es un causante de estrés. El 80% de los participantes también señala que no experimentan estrés cuando su equipo de trabajo no les ofrece ayuda cuando la necesitan. Esto puede deberse a que desde que iniciaron esta actividad se han acostumbrado a compartir un espacio de trabajo con un gran equipo de trabajo de la misma forma el no recibir ayuda de su equipo no es una fuente de estrés ya que la información que manejan y dudas las pueden resolver desde el mismo sistema.

**Figura 14.**

*Tecnología OIT-OMS*

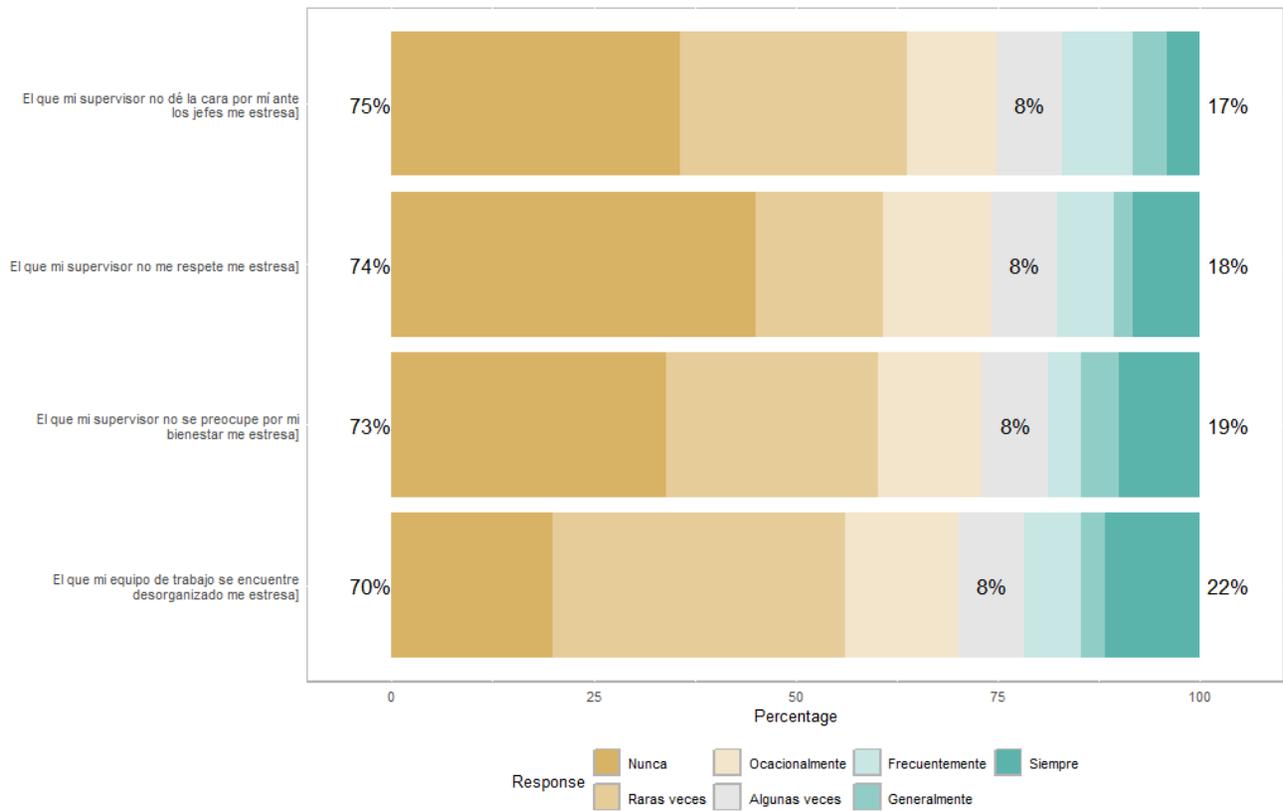


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

El 75% opina que la falta de tecnología adecuada para realizar un trabajo de calidad es rara vez o nunca una causa de estrés. Esto puede indicar que no todos los equipos requieren tecnología avanzada y que una máquina básica es suficiente para llevar a cabo sus tareas.

**Figura 15.**

*Influencia del líder OIT-OMS*

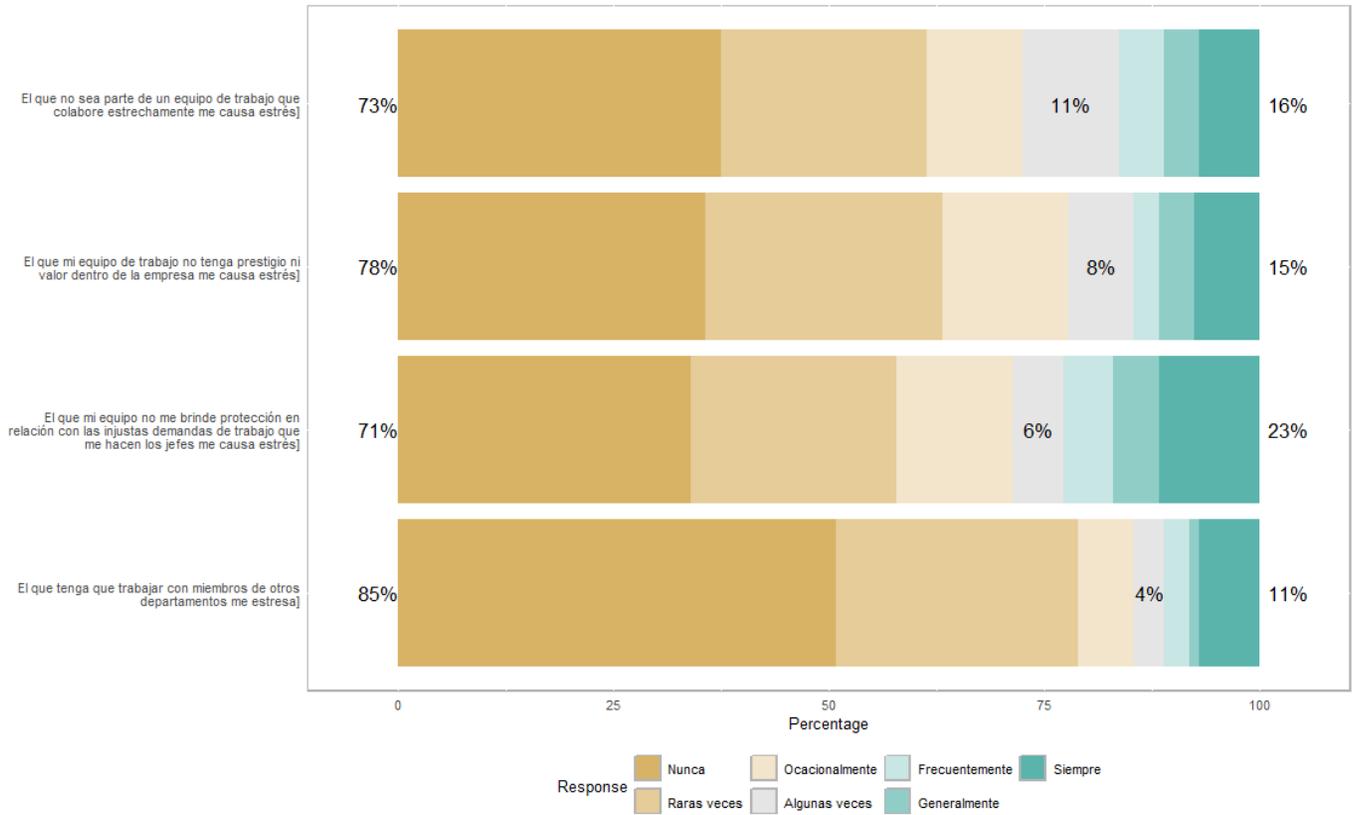


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

El 75% piensa que la falta de tecnología adecuada para realizar un trabajo de calidad raramente o nunca genera estrés. Esto sugiere que los equipos no siempre necesitan tecnología avanzada y que una máquina básica es suficiente para llevar a cabo sus tareas.

**Figura 16.**

*Falta de cohesión OIT-OMS*

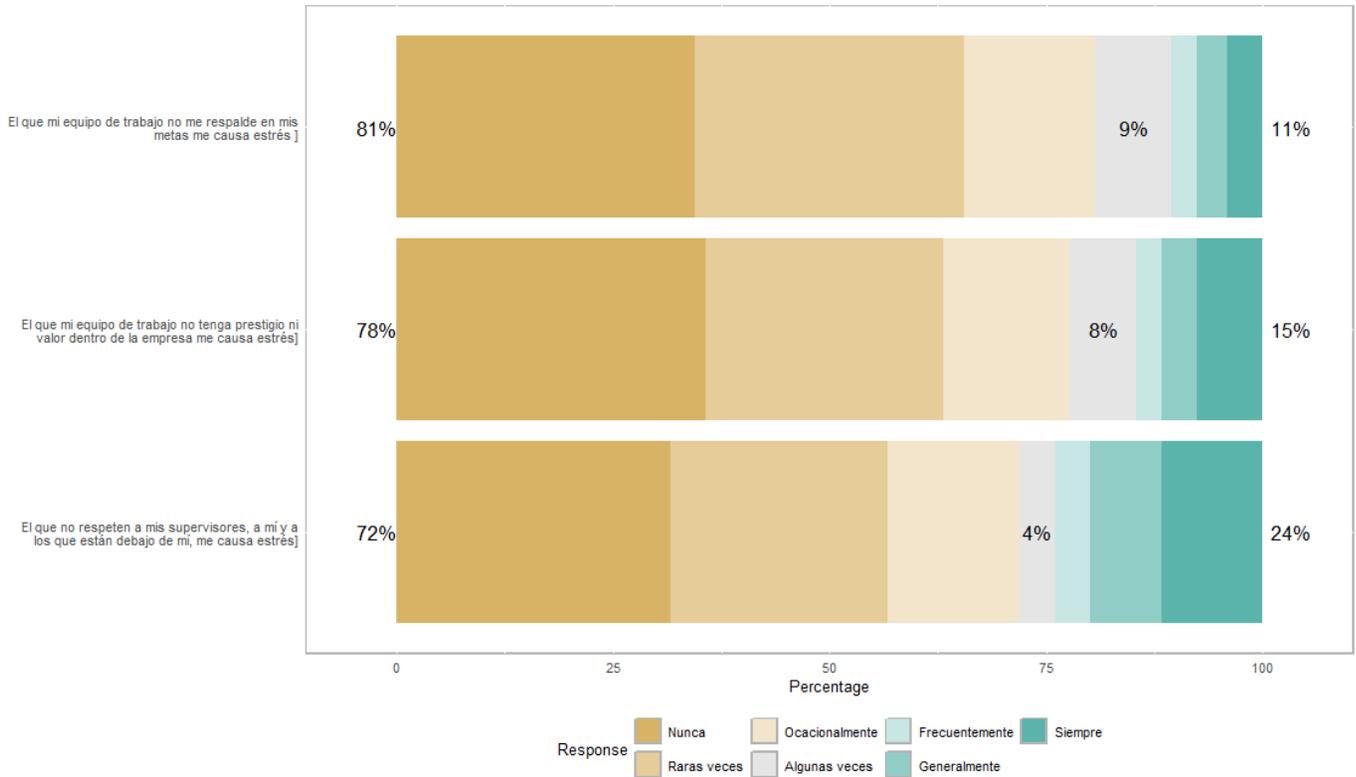


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

El 85% de operadores menciona que el trabajar con miembros de otros departamentos nunca es una fuente de estrés o raras veces puede llegar a serlo. Esto puede deberse a que el trabajo en equipo con áreas que puedan aportar a la gestión del operador es necesario.

**Figura 17.**

*Respaldo del grupo OIT-OMS*

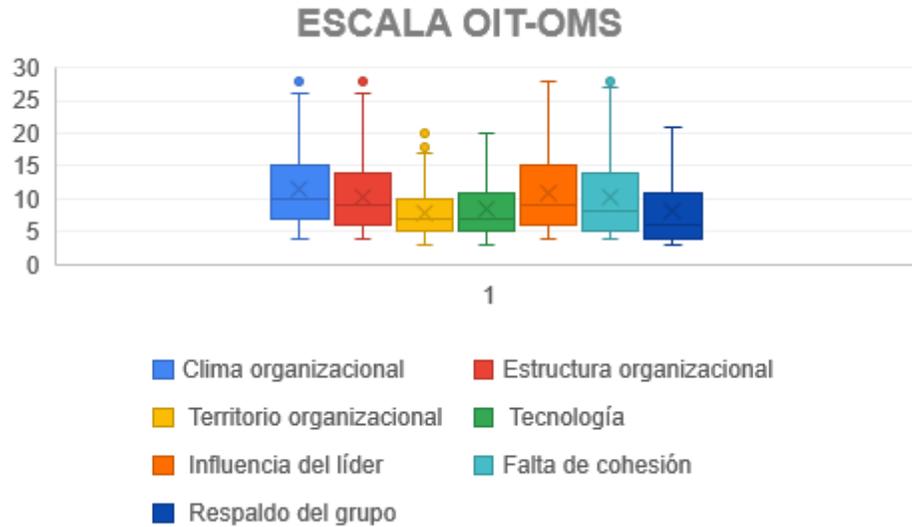


Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

El 81% de los operadores afirma que no experimenta estrés cuando su equipo de trabajo no respalda sus metas. Esto puede deberse a que cada operador en el área de call center asume plena responsabilidad por sus tareas, lo cual contribuye a una mayor conciencia sobre las actividades individuales sin depender de los compañeros.

**Figura 18.**

*Escala OIT-OMS*



Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

El promedio obtenido en la escala de estrés de la OIT-OMS fue de 67.08 entre todos los operadores. El 75% de la muestra tiene un nivel de estrés de hasta 88, mientras que el 25% restante tiene un nivel de estrés de hasta 43. Según nuestra observación, tanto el clima organizacional como la influencia del líder muestran un índice elevado de estrés en la población. Esto podría atribuirse a un clima organizacional deficiente o a una falta de cohesión entre los grupos y sus líderes.

**Figura 19.**

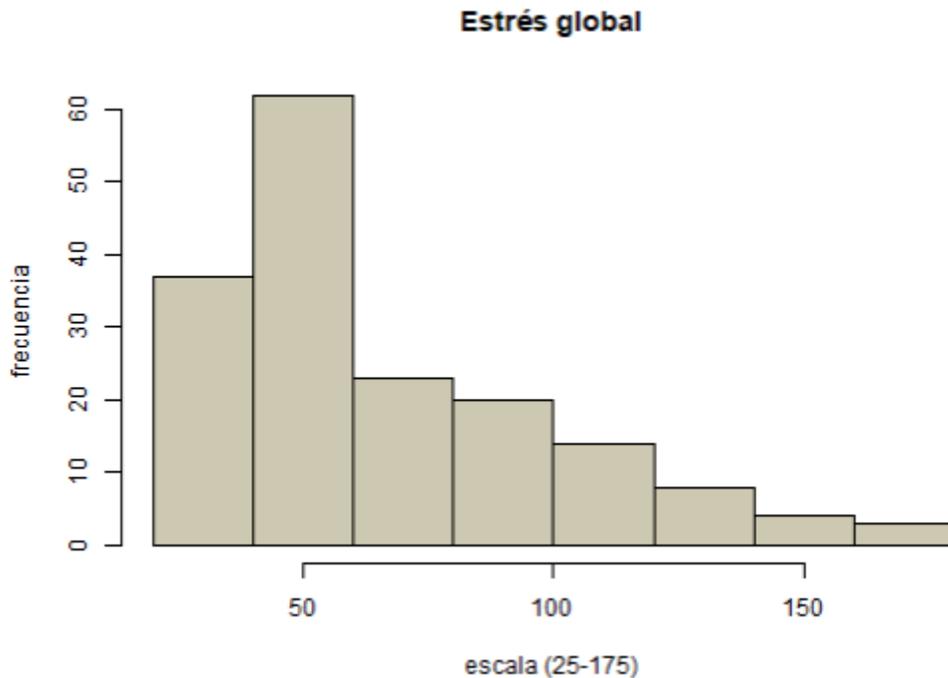
*Niveles de estrés OIT-OMS*

Etiquetas de fila	Cuenta de nivel estrés
Alto estrés	3
Estrés	14
Intermedio	24
Bajo	130
Total general	171

Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

En este gráfico se presenta una desglosa específica del nivel de estrés experimentado por los operadores, basado en la evaluación de la OIT-OMS. Tres operadores muestran un nivel de estrés elevado, 14 tienen un nivel de estrés moderado, 24 presentan un nivel de estrés bajo, y la mayoría de la población, que son 130 operadores, reporta niveles de estrés muy bajos o inexistentes. Estos resultados sugieren que factores como las campañas, la experiencia y la información pueden influir en el grado de estrés. Además, aquellos con un alto nivel de estrés podrían haber enfrentado situaciones que provocaron esta sensación, reflejándose en estos resultados.

**Figura 20.**  
*Distribución estrés global*



Elaborado por: Hidalgo, D (2024).

la escala de la OIT-OMS no sigue una distribución normal como lo indica este gráfico ya que el p-valor es menor a 0.05 como se indicó anteriormente. Esto lo pudimos verificar mediante la misma prueba con un resultado de p-valor= 0.0002235. Es una asimetría positiva en donde el mayor nivel de personas con estrés es leve.

La correlación que se usó con estas dos escalas ESCAM y la OIT-OMS fue la correlación de Spearman en donde se tuvo como resultado que no hay correlación entre la carga mental de trabajo y el Estrés ya que nos dio un  $\rho=0.06$ . Según la correlación de Spearman dentro de su escala si se obtienen valores entre 0 – 0,25 su correlación es escasa o nula que es lo que sucedió en nuestro caso de investigación y de estar en 0,76 – 1,00 sería fuerte o perfecta.

## **SEGUNDA PARTE:**

### **IX. Justificación**

Esta investigación profundiza en el análisis de la relación que existe las dos variables, es fundamental entender como estas dos variables que estamos investigando se interrelacionan en un contexto específico como el de un call center. Al realizar una conexión se podrá aportar al desarrollo teórico de la presente investigación, brindando una mayor comprensión de aquellos puntos que influyen directamente en el bienestar y desempeño de cada uno de los operadores en este tipo de entorno laboral.

Desde una vista metodológica, se han aplicado dos instrumentos validados confiables, la escala (ESCAM) y la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, para que se puede evaluar de manera objetiva y sistemática estas dos variables en los operadores. Esto permitirá hallar resultados confiables que aporten en generar mejoras dentro de la organización y permita comprender más profundamente los factores que causan el estrés y la carga mental de trabajo.

Desde el punto práctico, los resultados obtenidos nos facilitarán un diseño e implementación de estrategias para prevenir el aumento del estrés laboral y carga mental de trabajo ya que así se mejorará el bienestar de los operadores y su desempeño.

En una perspectiva social la contribución que realiza esta investigación es a la comprensión de las condiciones y desafíos a los que los operadores de call center se enfrentan, el cual es un sector que va en crecimiento. Al analizar en que se relacionan estas variables se podrá generar recomendaciones que aporten a mejorar su estilo de vida y comodidad en cuanto al trabajo lo que a su vez también aporta positivamente en el desenvolvimiento en su entorno personal familiar y

social.

Se buscó saber qué afectación existe para el trabajador y cómo afecta esto a su vida diaria, salud mental y física. Se observó una elevada rotación y un aumento notable en la cantidad de renuncias durante el transcurso de los meses, lo cual puede deberse a la falta de apoyo y capacitación adecuada a los operadores. Además, existe un elevado control y metas a cumplir por parte de los operadores dedicados a cobrar o vender y call center, especialmente cuando los operadores deben enfrentar diferentes tratos y respuestas de clientes inconformes con el servicio o simplemente no dispuestos a escuchar algo que no les parezca.

## **X. Caracterización de los beneficiarios**

Este proyecto de investigación se enfoca en analizar la alta carga de estrés y trabajo diario que enfrentan los trabajadores, estos operadores son el grupo objetivo fundamental. A través de este estudio, se espera comprender mejor sus experiencias y desafíos, además de encontrar intervenciones para mejorar su bienestar y rendimiento laboral.

Entre las características socio laborales que se obtuvieron después del estudio muestran que de los 171 operadores la mayoría que tienen 27 y 28 años de edad que forman gran parte de la población lo que quiere decir que son un grupo joven en el que podríamos decir que existe una buena cohesión en el grupo y se distribuye desde los 19 hasta los 45 años de edad, El 51,5% de los operadores solo han completado la secundaria y esto es causado posiblemente por bajos ingresos de dinero para continuar estudiando u otras responsabilidades les ha impedido seguir con normalidad, el 46,8% por otro lado si completo la universidad aunque con esto también se observa que no han podido trabajar en la misma rama que estudiaron.

Dentro del call center 130 de ellos son personas solteras y le sigue 25 personas casadas y el

resto se divide entre personas divorciadas y viudas.

La mayoría de personas se encuentra viviendo en el sur de Quito conformando el 46,8% de la población dentro de la empresa, el 39,2% vive en el norte de Quito, el 5,8% en el centro de Quito y el 8,2% en los valles.

Estos factores son importantes de analizar ya que estos también influyen en el estrés y la carga de trabajo que puede incrementar o disminuir.

Los resultados obtenidos pueden ser una puerta para crear intervenciones parecidas en otras empresas que sean del mismo servicio o sectores con características similares.

En el contexto de prácticas de investigación, es importante describir los niveles de participación dentro del grupo o experiencia investigativa. Estos significan que se analizó como los operadores de call center intervienen en el proceso de investigación, ya sea a través de la participación en entrevistas, grupos focales o encuestas, proporcionando acceso los registros y documentos relevantes. Es de importancia señalar el tipo de aporte formado por los participantes, ya sea este en datos, percepciones o experiencias que aporten a enriquecer la comprensión del fenómeno estudiado. Los resultados obtenidos aportan al desarrollo de habilidades para gestionar el estrés, mejorar técnicas de afrontamiento y manejar la carga de trabajo de manera más efectiva. Estos avances podrían traducirse en una mejora del clima laboral, estabilidad psicológica, reducción del ausentismo y menor rotación laboral en este tipo de trabajos. Además, la información obtenida podría ser útil para diseñar intervenciones similares en otras empresas con características laborales comparables.

## **XI. Interpretación**

### Carga mental de trabajo

En base a lo que nos menciona Karasek en su teoría del estrés laboral el estrés se puede generar cuando existe alta exigencia psicológica combinada con control poco o casi nulo sobre las tareas. Esto crea una situación de tensión que puede más adelante llevar a problemas médicos mentales y físicos, en la escala aplicada de la OIT-OMS para identificar el nivel de estrés de esta población de estudio observamos que 130 de 171 operadores tienen un bajo nivel de estrés, esto puede explicarse en base a la teoría que los operadores si saben que actividades realizar pese a la exigencia psicológica de la atención a clientes y el manejo adecuado de solicitudes los operadores saben este proceso que de cierto modo es un proceso diario y continuo que no requiere de buscar cambios o alternativas ya que esta sistematizado, aunque los demás operadores están divididos en un nivel medio de estrés y un estrés elevado, los 3 operadores que salieron con un alto estrés pueden ser aquellos que son nuevos o es su primera vez en este giro de negocio, de todas formas se habría que tomar esos casos y analizar si sucede algo tanto a nivel personal como laboral en donde no puedan encontrarse satisfechos con lo que realizan o están pasando por una situación externa que los tiene un estado de estrés constante.

En base a la teoría expuesta y aplicada en la población de operadores de call center en Quito se obtuvo como resultado que las cargas mentales de trabajo en 83 operadores de toda la población analizada tienen una carga mental de trabajo media, Para esto se aplicó la escala ESCAM donde los resultados están divididos en 5 escalas y podemos observarlo de mejor forma.

La carga mental es una definición que refiere al trabajo cognitivo que un trabajador debe emplear para cumplir con las demandas que implica una tarea en específico. En base a lo propuesto por Sweller (1988), una carga mental elevada puede afectar negativamente el rendimiento y el bienestar del trabajador, generando una mayor percepción de estrés y agotamiento

(Sweller, 1988). Pese a ello. La información obtenida en la evaluación ESCAM mostraron que en su mayoría estos operadores reportaron niveles de carga mental de trabajo medios, lo cual sugiere que las demandas cognitivas de sus tareas estaban en nivel moderado y que se podían manejar, esto puede deberse a que los operadores de esta empresa cuentan ya con toda la información en sus equipos con los cuales pueden solventar dudas de los distintos clientes y también dependiendo la campaña, esto porque la respuesta debe ser inmediata y también para aplicarlo correctamente ya tuvieron una capacitación previa. Sin embargo en ocasiones la presencia de un supervisor es necesaria para brindar un apoyo y solución a problemas más complejos, de no ser así los operadores podrían ser sancionados por errores operativos donde dependiendo de la campaña existe un valor económico hasta el despido variando por la gravedad del error.

Con esto no se quiere decir que no existen operadores con un alto nivel de carga de trabajo, 43 de ellos cuentan con un nivel alto y esto puede deberse al hecho de que es su primera vez trabajando en un call center y no llega a relacionarse bien con el sistema que se maneja impidiéndole obtener información para solucionar problemas diversos sino también que lo retrasa en sus actividades acumulando así más trabajo dentro de su jornada, aunque si pueden acudir a la ayuda de sus líderes o supervisores estos no siempre van a estar disponibles, es por ellos la importancia de haber tenido experiencia previa dentro de un call center.

Los datos obtenidos muestran que la carga mental hallada sobre estos operadores no llegaba a un nivel crítico que pudieran relacionarse directamente con altos niveles de estrés. Este descubrimiento es consistente con estudios previos que han señalado que una carga mental de trabajo moderada puede ser trabajada efectivamente con diversas estrategias de organización y apoyo (Leppink, Paas, van Gog, van der Vleuten, & Van Merriënboer, 2013). Una investigación hecha por Leppink et al. (2013) obtuvo que la aplicación de técnicas de uso de tiempo y apoyo

organizacional puede apoyar a los trabajadores a mantener una carga mental de trabajo en niveles manejables, reduciendo así el riesgo de estrés. Algo que también contribuye a disminuir estas afecciones puede ser que la mayor población en este caso de estudio es una población joven que está entre los 23 y 28 años de edad haciendo más afín la relación laboral y llegando a tener mayor confianza y apoyo por parte de sus compañeros afianzando una buena relación y que este también no llegue a causar estrés por la inconformidad del ambiente laboral.

Carayon (2006) menciona que una adecuada distribución de tareas, junto con un ambiente de trabajo que promueva la colaboración y el apoyo, puede aminorar los efectos negativos que refieren a una alta carga mental de trabajo. En este contexto, es determinante que un entorno de trabajo agradable y el apoyo por parte del equipo de trabajo hayan contribuido a mantener la carga mental de trabajo en niveles moderados, evitando de esta forma una relación directa con el estrés.

#### Estrés

La evaluación del estrés laboral utilizada en este estudio es la escala de la OIT-OMS, la cual reveló que la mayoría de los operadores tienen niveles de estrés muy bajos, aunque hay algunos casos que muestran estrés moderado. El análisis de estos resultados mostró que el 75% de la muestra tiene un nivel de estrés de hasta 88, mientras que el 25% restante tiene un nivel de estrés de hasta 43, lo que indica que en su mayoría no experimentan niveles significativos de estrés.

Estos hallazgos sugieren que, en términos generales, los operadores de call center evaluados no enfrentan niveles elevados de estrés laboral. De los 171 operadores evaluados, 130 indicaron niveles bajos o nulos de estrés, lo que representa el 76% de la muestra. Solo 3 operadores (1.75%) experimentaron niveles altos de estrés, mientras que 14 operadores (8.2%) reportaron niveles moderados de estrés.

Existen varios puntos clave que podrían contribuir a un nivel mínimo de estrés en nuestros colaboradores. Un estudio realizado por Gómez et al. (2015) propone que un buen clima organizacional y un liderazgo efectivo pueden reducir significativamente el estrés laboral. En este caso, el bajo nivel de estrés podría deberse a una gestión efectiva del entorno laboral, donde los operadores no manejan mucho papeleo ya que cuentan todo dentro de la red operacional y no perciben presentar informes como una fuente significativa de estrés. El 86% de los operadores indicaron que el manejo de papeleo rara vez o nunca es una causa estrés, y el 81% reportó lo mismo respecto a la necesidad de rendir informes a sus supervisores o líderes directos. El respaldo del grupo de trabajo de una misma campaña juegan un papel muy importante en este caso. Un 81% de los operadores indicó que la falta de respaldo de su equipo no les causa estrés, lo que sugiere una alta autoconfianza y una clara responsabilidad de sus actividades individuales. Estos aspectos pueden ser críticos para mantener bajos niveles de estrés en ambientes laborales intensivos como los call centers (López & Ramírez, 2019).

### Estrés y Carga mental de trabajo

El bajo nivel de relación que existe entre el estrés laboral y la carga mental de trabajo en esta población esto puede ser atribuida a varios factores. La literatura académica sugiere que un entorno laboral bien estructurado y con suficiente apoyo organizacional puede mitigar los efectos negativos de la carga mental de trabajo sobre el estrés (Kearney & McGarrigle, 2009). En este caso, el apoyo del grupo y la unión entre los miembros del equipo son factores determinantes para determinar estos factores.

En estudios de otros contextos, como en México, Colombia y Argentina, la alta demanda laboral y la interacción constante con clientes incrementan los niveles de estrés en trabajadores de

call center (Gómez et al., 2015). En este estudio específico, la carga mental de trabajo media y los bajos niveles de estrés pueden ser reflejo de prácticas organizacionales efectivas y estrategias de mitigación del estrés implementadas por la empresa (Healy & Tyrrell, 2013).

Podemos mencionar que el mantener un buen ambiente laboral de apoyo entre compañeros y supervisores pese a la carga mental de trabajo que requiere cada campaña y la técnica que se debe manejar puede ser llevadera entendiendo que si existirán situaciones que demande conocimientos, sin embargo una correcta relación entre compañeros pueden disminuir el estrés tanto que lo que influya para manejar el estrés sea un ambiente y una organización sana en cuanto a relaciones, hace falta mencionar que el estrés podría aumentar si existieran cambios drásticos ya que serían situaciones bastante nuevas que afrontar.

## **XII. Principales logros del aprendizaje**

Uno de los aprendizajes durante esta investigación es que la despreocupación en esta área de trabajo por conocer más acerca de lo que les pasa a los operadores es muy baja, lo único que se busca en las organizaciones es que el colaborador logre rendir lo suficiente para que signifique un aporte a su empresa y lo único que miden en ellos es su desempeño y las metas alcanzadas, el entender que existen factores psicosociales y personales que se deben mantener en línea es fundamental para que un operador y colaborador de otra área de trabajo entregue buenos resultados al final de los periodos de trabajo.

De los aprendizajes más importantes que deja esta investigación es que no siempre dos variables cercanas tienen relación entre sí, varios factores organizacionales permiten que los colaboradores

no llegan a padecer más problemas relacionados con la carga de trabajo y el estrés sino que se puede prevenir y como el fue el caso de esta investigación mantener un buen ambiente de trabajo puede llegar a disminuir o mitigar una de estas que en este caso fue el estrés y que no había relación con la carga de trabajo en este grupo de operadores pese a que se aceptaba que había una carga de trabajo mental medio.

Una correcta formación académica de parte del investigador es fundamental no solo porque eso determina el rumbo de la misma, sino que al prepararse en un área específica e investigar acerca de ella hace que el investigador logre entender desde otros puntos de vista ya aprendidos porque se dan ciertos comportamientos y como obtener un resultado que permita explicarse a través de datos.

Se consideró poder aplicar los mismos métodos, pero con otras evaluaciones para así poder ver que otro tipo de información importante se podía obtener de las respuestas recolectadas, se respondió a cada uno de los objetivos planteados con satisfacción. Existen elementos que nos permitirían innovar en cuanto al cuidado de los operadores como el aplicar un instrumento que nos ayude a ver como se encuentra un operador a nivel psicosocial y personal para identificar problemas y resolverlos.

Estos elementos podrían llegar a tener un impacto profundo en los resultados de la organización ya que si estos son debidamente atendidos desde un principio podremos ver resultados positivos a corto plazo, esto se relaciona directamente con el bienestar del operador en sus objetivos a alcanzar ya que este se siente acompañado por parte de la empresa.

El impacto de esta investigación es muy importante porque este permitirá dar un paso hacia adelante en el cuidado del personal operativo para que estos se sientan cómodos, respaldados y cuidados por la organización, ayuda a generar seguridad y bienestar a nivel mental estas áreas podrán ser satisfechas correctamente y no generaran cualquier tipo de anomalía que impida el mal

desempeño o renuncia del operador durante su trabajo. Evita esto perdida de dinero, tiempo recursos lo que beneficia a los dos partes tanto al operador y la empresa.

### **XIII. Conclusiones y recomendaciones**

La conexión entre el estrés y la carga laboral en operadores de call center de una empresa de servicios situada en el centro norte de Quito durante el año 2024, fue nula esto debido a que los operadores entienden que existe una carga mental de trabajo no hay estrés, lo que quiere decir que pueden existir factores que influyan en esto como el ambiente laboral en el que se encuentran y que existe un apoyo mutuo en la organización, también estar con personas afines a su edad aporta en las buenas relaciones sociales lo que de una u otra forma mitiga el estrés al sentirse cómodos en su entorno laboral.

Se obtuvo que la mayor parte de la población de operadores analizada no maneja un alto nivel de estrés, ni siquiera medio que como se menciona puede deberse a factores ambientales, laborales y sociales dentro de su trabajo. 130 personas que forman parte de los operadores de call center mostro no tener un estrés que cause una alarma dentro de la empresa en relación a las demandas cognitivas del trabajo sin embargo 24 personas cuentan con un estrés intermedio que debe ser prestado atención interviniendo con los trabajadores para saber cuál es esta fuente de estrés en ellos.

En el análisis de la carga de trabajo en esta población se encontró que la mayoría de ellos presentan una carga media de trabajo, aunque ellos están conscientes de que este trabajo demanda una gran concentración y atención al cliente casi durante todo el día esto no quiere decir que estén exentos de sentir o de empezar a tener síntomas de una carga de trabajo elevada. La carga mental de trabajo en el 75% de la muestra tiene un nivel de carga mental global de hasta 3.55 y el 25%

del resto de la población de operadores tienen un nivel de carga mental global de 3.13 esto quiere decir que el nivel de carga de trabajo es medio sin embargo este no afecta al operador ya que aún puede tratarse trabajando en conjunto y revisando las posibles soluciones que se le puede dar a estas situaciones que demandan una concentración más elevada.

Se presentan las siguientes estrategias de prevención relacionado con la carga mental de trabajo:

- Establecer políticas que permitan a los operadores tener al menos una pausa activa o darles más tiempo de break para que se relajen dentro de sus jornadas laborales.
- Reconocer y recompensar a los colaboradores reconociendo sus logros permite que el operador vea que su trabajo y esfuerzo sea valorado por la organización.
- Mantener una capacitación continua sobre los sistemas de procesamiento y análisis de información y sistemas de operatividad, se deben incluir técnicas para mantener un buen manejo del tiempo y de tareas complicadas.

La limitación que se encontró es la falta de interés por operadores del call center aunque la muestra es considerable, hubiera podido ser más grande y hubiera enriquecido más la investigación, a muchos operadores no les interesa participar en este tipo de evaluaciones ya que no es de su interés.

Seguir manteniendo un buen ambiente laboral es fundamental para que el estrés no se eleve por un cambio de ambiente drástico y esto pueda llegar a desmotivar tanto a los operadores que su carga de trabajo aumente por la disminución de efectividad.

El estrés en esta población de operadores fue muy bajo, pero existen otros que tienen un estrés que puede ir aumentando, es importante tener contacto con el líder, el supervisor y talento humano

para poder ir identificando con el operador cuáles son esas fuentes de estrés en el trabajo más frecuente o que estresores son los que más podrían causar estrés.

La carga de trabajo se encuentra en un nivel medio que se puede prevenir haciendo que si un operador deja la empresa no le toque asumir a otro todo su trabajo sino distribuirlo en el equipo para que este no llega a afectar en cadena a todos los miembros de la campaña, hacer tareas preventivas en estos casos ayudara a no elevar esta carga mental que puede llegar a tener el operador por el aumento de actividades a cumplir que puede llegar a superar al operador.

Hay que motivar a los operadores a reunirse y poder proponer métodos o actividades que les brinde espacios donde pueden relajarse, conocerse y acoplar mejor a los equipos de trabajo, es importante no solo tener una relación con la gente de su campaña sino también de las demás áreas.

## Referencias bibliográficas

Betancur Estrada, D., & Estrada Muñoz, J. (2015). Análisis de cargas de trabajo en la sección de información al cliente—SIC—e implementación de indicadores en el área en la empresa TCCsis de cargas de trabajo en la sección de información al cliente—SIC—e implementación de indicadores en el área en la empresa TCC. *Revista Ingeniería Industrial*.  
<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6535>

Carayon, P. (2006). Human factors of complex sociotechnical systems. *Applied Ergonomics*, 37(4), 525-535. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0003687006000528>

Cobiellas Carballo, L. I., Anazco Hernández, A., y Góngora Gómez, O. (2020). Vidal y soto colectivo.

de Organizaciones Empresariales, C. R. (2017). Carga de trabajo: definición de carga física y mental. España.[Internet].Microsoft Word - 1ª PARTE BLOQUE FORMATIVO DEFINITVA maqueta CROEM.doc

Díaz Cabrera, D., Hernández Fernaud, E., y Rolo González, G. (2012). Carga mental de trabajo. Madrid: Editorial Síntesis.  
<https://www.insst.es/documents/94886/524376/Carga+Mental+en+el+trabajo/5a3492ae-9ef0-41fd-b538-385c682ba42f>

Estrada, J. (2011). *Ergonomía*. 3.ª Edición). Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.  
<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6535>

Gamboa Yépez, D. M. (2021). Evaluación de la carga mental del personal operativo en una compañía de servicios (call center), en la modalidad de teletrabajo.  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4099>

Gamboa Yépez, D. M. (2021). Evaluación de la carga mental del personal operativo en una compañía

de servicios (call center), en la modalidad de teletrabajo.

<https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4099>

Gil Mejia, W. S. (2019). Carga de trabajo y su influencia en el bienestar laboral de los trabajadores operarios de la empresa Fracsa Arequipa–2018 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_82f13a4d8ac6c780a5f54e7bce210013](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_82f13a4d8ac6c780a5f54e7bce210013)

Gómez, P., Fernández, L., Lago, J., Vidal, C., & Soto, M. (2015). El estrés laboral y sus consecuencias. Editorial Académica.

Gonzales, R. R., Doval, Y. R., & Pérez, O. M. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista internacional de Psicología*, 3(01), 1-19.

<https://revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13>

Grande, I., & Abascal, E. (2017). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. Madrid: ESIC Delgado Gudiño, J. J. (2018).

Healy, L. M., & Tyrrell, M. P. (2013). Strategies for stress management in high-demand occupations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(4), 332-340.

Hernández, L., Romero, M., González de Rivera, J. L., & Rodríguez-Abuín, M. J. (1997). Dimensiones de estrés laboral: relaciones con psicopatología, reactividad al estrés y algunas variables orgánicas. *Psiquis*, 18(3), 115-120.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54471907/Dimensiones de estres laboral relacion con psicopatologia reactividad al estres y algunas variabl-libre](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54471907/Dimensiones_de_estres_laboral_relacion_con_psicopatologia_reactividad_al_estres_y_algunas_variabl-libre).

Hurtado, Y. (2008). El Proyecto de investigación. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Quirón – Sypal.

International Labour Office (2007), International Programme on Safety and Health at Work and the Environment & International Occupational Safety and Health Information Centre. (2007).

SafeWork bookshelf. Geneva: ilo.

Leppink, J., Paas, F., van Gog, T., van der Vleuten, C. P. M., & Van Merriënboer, J. J. G. (2013). Effects of pairs of problems and examples on task performance and different types of cognitive load. *Learning and Instruction*, 23, 48-55.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959475212000864>

Leyva Pozo, A. C. (2020). La fatiga laboral y la carga mental en los trabajadores: a propósito del distanciamiento social. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6656>

López, A., & Ramírez, J. (2019). Impacto del estrés laboral en la salud mental de trabajadores de call center. *Revista de Psicología Laboral*, 32(2), 123-137.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0486-65252019000200117&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0486-65252019000200117&script=sci_arttext)

Martínez-Mejía, E. M. M. A. N. U. E. L. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM*, 12(24), 17-28. [https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev\\_Elec\\_Psico/Vol12\\_No\\_24/REP12\(24\)](https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12(24)).

OPS (Organización Panamericana de la Salud). 2018. La carga de los trastornos mentales en la Región de las Américas, 2018 (en línea). Washington, Estados Unidos de América, OPS/OMS. 50 p. Consultado 19 may. 2020. Disponible en [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49578/9789275320280\\_spa.pdf?sequence=9&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49578/9789275320280_spa.pdf?sequence=9&isAllowed=y)

Orlandini, A. (2012). *El estrés: qué es y cómo evitarlo*. Fondo de cultura económica. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d8>

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d8KuiJAOXIC&oi=fnd&pg=PT3&dq=que+es+el+estres&ots=\\_09OcyynwE&sig=2EYs\\_jY\\_DUbqd39GMuF8WrnCX84#v=onepage&q=que%20es%20el%20estres&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d8KuiJAOXIC&oi=fnd&pg=PT3&dq=que+es+el+estres&ots=_09OcyynwE&sig=2EYs_jY_DUbqd39GMuF8WrnCX84#v=onepage&q=que%20es%20el%20estres&f=false)

Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico, 1, 9-10. [https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)

Ortiz Serrano, P. C., & Vázquez Zhuzhingo, E. L. (2020). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en los trabajadores del Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca-Ecuador (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay). <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9632>

Patlán Pérez, J. U. A. N. A. (2019). ¿ Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?.

Revista Salud Uninorte, 35(1), 156-184. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci_arttext)

Reyes, G. P. Q., Espinoza, B. D. M., & Bolaños, C. M. B. (2023). Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 7(1), 348-361. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8882718>

Rubio Valdehita, S., Martín García, J., & Díaz Ramiro, E. M. (1995). Carga mental y estrés: dos conceptos relacionados. <https://docta.ucm.es/entities/publication/e61cccec-163a-407f-ab80-152836f12627>

Sánchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. *Universidad Abierta Interamericana*, 17. <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/Fulltext/Files/Tc111836>.

Selye, H. Capítulo I: ESTRÉS/ANSIEDAD EN SITUACIÓN DE EXAMEN Y LA RELACIÓN CALCIO/MAGNESIO. ESTUDIO SOBRE LA ANSIEDAD Y EL ESTRÉS: SU RELACIÓN CON PARÁMETROS BIOQUÍMICOS Y SU INFLUENCIA EN EL

RENDIMIENTO ACADÉMICO. ESTRATEGIAS PARA REDUCIR LOS NIVELES DE ANSIEDAD EN LOS ESTUDIANTES., 58.

[https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/151999/Grases\\_Colom\\_Gloria.pdf?sequence=1#page=59](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/151999/Grases_Colom_Gloria.pdf?sequence=1#page=59)

Serpa, A. V., & Imbaquingo, Á. O. (2013). Carga mental y Síndrome de Burnout en docentes a tiempo completo de una universidad de Quito. *Eídos*, (6), 36-47.  
<https://revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/106>

Sweller, J. (1988). Cognitive load during problem solving: Effects on learning. *Cognitive Science*, 12(2), 257-285.  
[https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1207/s15516709cog1202\\_4](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1207/s15516709cog1202_4)

Tesis de Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional. (2022). Recuperado de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14038/1/UDLA-EC-TMSSO-2022-43.pdf>

Tunanñaña, A. S. (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. *PsiqueMag*, 2(1), 33-50.  
<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>

Verduzco, R. O. F., & Hernández, C. G. (2018). El estrés en el entorno laboral Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, (64).  
<https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>