



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN
SOCIAL LABORAL**

TEMA:

Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022.

AUTOR:

Salazar Villarreal Silvia Noemi

**PREVIO A LA OBTENCION DEL GRADO DE:
MAGISTER EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN
SOCIAL LABORAL**

TUTOR:

Lcdo. Ramírez Rave Carlos Mario

**Guayaquil, Ecuador
7 de septiembre del 2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN
SOCIAL LABORAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la licenciada Silvia Noemi Salazar Villarreal como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Máster en Trabajo Social con mención en gestión social laboral.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lcdo. Carlos Mario Ramírez Rave

REVISOR(ES)

Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Lcda. Paola Mejía Ospina, Mgs.

Guayaquil, a los 7 del mes de septiembre del año 2023.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN
SOCIAL LABORAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Silvia Noemi Salazar Villarreal

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Trabajo Social con mención en Gestión Social Laboral**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 7 del mes de septiembre del año 2023.

EL AUTOR

Silvia Noemi Salazar Villarreal



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN
SOCIAL LABORAL

AUTORIZACIÓN

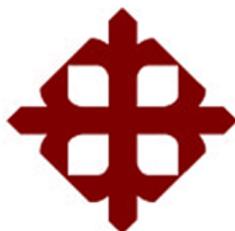
Yo, Silvia Noemi Salazar Villarreal

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de **Magíster en Trabajo Social** con Mención en **Gestión Social Laboral** titulada: **Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 7 del mes de septiembre del año 2023.

EL AUTOR:

Silvia Noemi Salazar Villarreal



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTION SOCIAL
LABORAL**

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: 'Documento: Tesis final 020723 Silvia.docx (D172031726)', 'Presentado: 2023-07-12 16:34 (-05:00)', 'Presentado por: maestría.trabajosocial@cu.ucsg.edu.ec', 'Recibido: lourdes.mendieta.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje: Silvia Salazar -Urkund Maestría en Trabajo Social'. A message indicates that 4% of the 56 pages are composed of text from 6 sources.

On the right, a 'Lista de fuentes' (List of sources) table is visible:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Universidad Nacional del Caltao / (null)
	FUNIBER / (null)
	Universidad ECCI / (null)
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / TT_Mayor Ferruzola Walter Andres 20 feb20...
	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / (null)
	Universidad Técnica Particular de Loja / (null)
	http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644
	ESCUELA POLITÉCNICA DEL LITORAL / (null)

Below the sources list, a certification report is displayed. It includes the following text:

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

SISTEMA DE POSGRADO Maestría en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral.

CERTIFICACION

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la licenciada Silvia Noemí Salazar Villareal como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Master en Trabajo Social con mención en gestión social laboral.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

..... Lcdo. Carlos Mario Ramírez Rave

REVISOR(ES)

..... (nombres, apellidos)

..... (nombres, apellidos)

AGRADECIMIENTO

En lo académico quiero agradecer al programa de maestría de la universidad, a los profesores que me dieron las herramientas para afrontar nuevos retos profesionales, a mis compañeros que con sus aportes enriquecieron las clases y a mi tutor por su guía para la culminación del proyecto de investigación.

De manera especial agradezco a mi familia, a mi mejor amiga y a mi novio por la comprensión al ausentarme en momentos especiales.

Silvia Salazar

DEDICATORIA

A mi madre y a Oscar, los dos grandes amores de mi vida.

Silvia Salazar

Tabla de contenido

Introducción	1
Capítulo I	
Diseño del proyecto de investigación	
1.1 Formulación del problema.	3
1.2 Pregunta investigativa.	4
1.3 Sub-preguntas investigativas.	4
Antecedentes del estudio.....	5
Objetivo General.....	10
1.1 Objetivos específicos.	10
Justificación del estudio.....	11
Marco Teórico / conceptual.....	13
Referentes Teóricos de la variable estilos de vida.	13
1.2 Dimensiones de la Variable Estilos de Vida Saludable.....	16
1.2.1 Estilo de vida saludable	16
1.2.2 Dimensión Actividad física.....	17
1.2.3 Dimensión Manejo del Tiempo Libre.....	17
1.2.4 Dimensión Hábitos Alimenticios.....	18
1.2.5. Dimensión Consumo de Alcohol, Tabaco u Otras Drogas.....	18
1.2.6. Dimensión Sueño.....	19
1.3. Referentes Teóricos de la variable estrés laboral.....	19
1.3.1 Medición del estrés laboral	21
1.3.2. Hipótesis General	23
1.3.3. Hipótesis Específicas	23
1.4. Estrés.....	23
1.4.1. Estrés laboral	24
1.4.2. Causas del estrés laboral.....	24
1.4.3. Consecuencias del estrés laboral	24
1.4.4. Manejo del estrés laboral.....	25
1.4.6. Estrés temporal	26
1.4.7. Estrés permanente.....	26
1.4.8. Estrés ligero	27
1.4.9. Estrés grave.....	27
1.4.10. Eustrés	27
1.4.11. Distrés.....	27
1.4.12. Mecanismos del Estrés	28
1.5. Desarrollo Organizacional	29

1.5.1.	Importancia del desarrollo organizacional	29
1.6.	Cultura Organizacional.....	30
1.6.1.	Cultura grupal o de clan.....	32
1.6.2.	Cultura adhocrática o de desarrollo	32
1.6.3.	Cultura jerárquica o burocrática	32
1.6.4.	Cultura racional u orientada al mercado.....	32
1.6.5.	Gestión de Talento Humano	33
1.6.6	Proceso de Gestión de Talento Humano.....	33
1.7	Diseño Metodológico.....	34
1.7.1	Paradigma de la investigación	34
1.7.2	Enfoque de la investigación.....	35
1.7.3	Tipo de Investigación	35
1.7.4	Nivel de Estudio	36
1.7.5	Método.....	36
1.7.6	Población de la Investigación y muestra	36
1.7.7	Técnica.....	37
1.8.	Plan de Recolección y Análisis.....	38
1.8.1.	Definición conceptual de la Variable Estilo de Vida	38
1.8.2.	Definición operacional de la Variable Estilo de Vida	38
1.8.3.	Definición conceptual de la variable Estrés Laboral	38
1.8.4.	Definición operacional de la Variable Estrés Laboral.....	38
Capitulo II		
	Hallazgos de la investigación.....	41
	CONCLUSIÓN	61
	RECOMENDACIONES.....	63
	REFERENCIAS.....	64

Índice de figuras

Figura 1 Procesos de medición del estrés laboral	22
Figura 2 Tipo de estrés.....	26
Figura 3 Tipos de estrés	27
Figura 4 Elementos subyacentes, visibles implícitos, visibles explícitos que conforman la cultura organizacional.....	31
Figura 5 Tipos de cultura organizacional.....	31
Figura 6 Proceso de gestión de talento humano	33
Figura 7 Sexo	46
Figura 8 Edad.....	46
Figura 9 Estado civil	47
Figura 10 Miembro del Hogar	48
Figura 11 ¿Realiza alguna actividad deportiva?	48
Figura 12 ¿Qué tipo de deporte practica?	49
Figura 13 ¿En qué jornada acostumbra a realizar actividades deportivas?	49
Figura 14 ¿Cuántos días destina para hacer deporte en la semana?	50
Figura 15 ¿Cuántas horas a la semana destina hacer deporte?	50
Figura 16 ¿Cuáles son los problemas de salud que presenta?	51
Figura 17 ¿Los problemas de salud que ha presentado en los últimos tiempos tienen que ver con sus hábitos de consumo?	52
Figura 18 ¿Mantiene algún tipo de control dirigido sobre su estado físico o de salud?	53
Figura 19 ¿Tiene redes sociales?	53
Figura 20 ¿Seleccione las redes sociales que tiene?	54
Figura 21 ¿Cómo es su interacción?	54
Figura 22 ¿Tiene plataformas como Netflix, prime video, YouTube, daily play, etc.?	55
Figura 23 ¿Qué tiempo destina a esas plataformas?	55
Figura 24 ¿Cuántas horas al día dedica a su descanso pleno horas para dormir?.....	56

Índice de Tablas

Tabla 1 Factores causantes del estrés laboral.	25
Tabla 2 Beneficios y limitaciones del desarrollo organizacional	30
Tabla 3 CUESTIONARIO DE CHRISTINA MASLAH.	56

Introducción

Hoy en día, el mundo ha desarrollado diversos cambios originados por el entorno global en el que desarrollan sus actividades las personas, las dinámicas son muy cambiantes entre cada individuo, ello bajo el cuidado o estilo de vida y estrés laboral que se someten dentro del entorno donde desarrollan sus diligencias diariamente, descrita premisa ha sido estudiada desde distintas ramas del conocimiento como lo es la salud, y bajo puntual antecedente se considera la formulación del presente estudio con tema “Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022.”, el mismo que será analizado desde un enfoque de las ciencias sociales, el cual accederá a conocer la relación existente entre el estilo de vida saludable y estrés en los colaboradores del call center de la empresa de servicios.

El tema es estimado importante, porque permite generar un acercamiento a la realidad de los colaboradores, en referencia al estilo de vida saludable y estrés laboral, considerando que al obtener resultados se podrá generar acciones de mejoras de las condiciones laborales haciendo énfasis en el fortalecimiento de estilos de vida saludables, promoviendo una mayor productividad laboral que acceda a liberar tensiones o estrés dentro del entorno laboral. Dentro del campo de estudio, la investigación es importante, porque permite efectuar un estudio social sobre el estrés laboral, para explicar una serie de reacciones nocivas, incluidas las emocionales, que se producen cuando las demandas laborales superan las habilidades, los recursos o la plena armonía laboral, lo que lleva a enfermedades mentales e incluso enfermedades físicas, las cuales serían contrarrestadas con estilos de vidas saludables que accedan a mantener un equilibrio entre labores y salud física.

Las largas jornadas laborales, la presencia de diversos factores de salud y emocionales hacen que las personas sufran distintas afectaciones a la salud física y mental, ello bajo una recurrente indisciplina alimentaria, condiciones físicas, descanso o sueño y descontrol en el consumo de bebidas alcohólicas, cigarrillos y drogas, generan diversas problemáticas con ello la presente investigación pretende identificar dar contestación a ¿Qué relación existe entre el estilo de vida saludable y estrés en los colaboradores del call center de la empresa de servicios?, que permitirá tener un acercamiento real a la problemática presentada dentro del objeto de estudio.

Para promover el desarrollo investigativo se va a desarrollar un análisis cualitativo con una investigación de tipo descriptivo que permitirá estudiar el fenómeno tal cual sucede en la actualidad, aplicando instrumentos como entrevistas, encuestas y un cuestionario dirigido al objeto de estudio que son los colaboradores del call center de la empresa de servicios, ello para cumplir con el objetivo general de la investigación el cual se enmarca en Determinar la relación existente entre estilo de vida y estrés laboral de los colaboradores del call center de una empresa de servicios, 2022.

La investigación promueve importantes conclusiones que direccionan comprobar la hipótesis de la investigación la cual radica en determinar la existencia de la relación entre estilos de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, 2022, ello bajo el marco del componente básico para el desarrollo de las organizaciones, donde es importante es mantener bajo control el estrés laboral, para la obtención de la satisfacción en el cumplimiento y desempeño óptimo de las actividades en los puestos de trabajo, lo que conlleva a un compromiso organizacional.

Capítulo I. Diseño del proyecto de investigación

1.1 Formulación del problema.

Es muy conocido en el mundo laboral la problemática del estrés en áreas fundamentalmente de la salud, educación y ciertos cargos administrativos, donde se presentan trastornos muy típicos del desempeño y las exigencias laborales. Más de tres décadas de investigaciones muy serias arrojan información detallada sobre las características del estrés laboral, expresadas en el desgaste emocional y despersonalización (Lazarus y Folkman) que son referentes en trabajos académicos para América Latina.

Nuestro trabajo se fundamentará en los hallazgos encontrados en la literatura científica para poder explicar la problemática objeto de esta investigación.

Dentro del mundo de los negocios las empresas buscan posicionar su marca para atraer clientes y así obtener gran rentabilidad. En la mayoría de los países las organizaciones dejan de lado el bienestar de sus colaboradores, asignándoles jornadas extensas de trabajo, sueldos bajos, cero beneficios sociales, y no afiliación a la seguridad social.

Para proteger los derechos de los colaboradores se han creados leyes, acuerdos y políticas que garanticen un trabajo digno, sin embargo, las empresas lo pasan por alto y se aprovechan de la necesidad de las personas para poder conseguir recurso humano barato.

La constitución de la República del Ecuador en su artículo número 33 dice “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.

En Ecuador, el subempleo en el mes de noviembre del año 2022 llegó al 22,9% en la población económicamente activa (INEC).

La presente investigación surge debido a una serie de síntomas psicossomáticos laborales percibidos por los colaboradores del call center y atendidos por el departamento

médico de la institución, algunos han presentado acides o ardor al estómago, pérdida de apetito, dolores abdominales, diarreas u orinar frecuentemente, pesadillas y dificultades para quedarse dormidos, dolor de cabeza, mareos, falta de energía y debilitamiento, irritabilidad, y crisis de ansiedad. Estos síntomas generan ausentismo, y son reportados al departamento de talento humano, es por ello que el área de Trabajo Social tiene conocimiento, puesto que se realiza un trabajo interdisciplinario entre médico, psicólogo y trabajador social para brindar la atención necesaria al colaborador afectado.

En la empresa donde se realizó esta investigación los horarios de trabajo son de seis horas, dentro de este tiempo, dos veces al día, tienen quince minutos libres en la mañana y en la tarde para que puedan descansar, realizar una llamada telefónica, caminar, tomar café o lo que ellos deseen para distraerse y así desconectarse del trabajo y evitar el estrés. Además, cuentan con media hora para almorzar, puesto que la institución les ofrece el servicio de alimentación y tienen autorización para pasar directo a que les sirvan el almuerzo, sin necesidad de hacer filas.

En relación al género, se ha observado que son las mujeres quienes se ven más afectadas por el estrés laboral, esto también es porque la mayor cantidad de colaboradores del call center son del sexo femenino.

Esto es un problema tanto para la salud del colaborador, como para la institución, por ello la necesidad de intervenir y determinar si los estilos de vida de los colaboradores influyen en el estrés laboral.

1.2 Pregunta investigativa.

¿Qué relación existe entre el estilo de vida saludable y estrés en los colaboradores del call center de la empresa de servicios?

1.3. Sub-preguntas investigativas.

1 ¿Qué relación existe entre la actividad física y el estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa de servicios?

2 ¿Qué relación existe entre el manejo del tiempo libre y el estrés en los colaboradores del call center de la empresa de servicios?

3 ¿Qué relación existen entre hábitos alimenticios y el estrés en los colaboradores del call center de la empresa de servicios?

4 ¿Qué relación existe entre el consumo del alcohol y tabaco y el estrés en los colaboradores del call center de la empresa de servicios?

5 ¿Qué relación existe entre el sueño y el estrés en los colaboradores del call center de una empresa de servicios?

Antecedentes del estudio

El estilo de vida en los trabajadores del call center ha sido abordado por diferentes disciplinas de las ciencias sociales, particularmente, el trabajo social, de diferentes posiciones y enfoques teóricos. Por lo general, en los estudios se ha encaminado a caracterizar la personalidad de los trabajadores, sus motivaciones, ideales, propósitos y hábitos de vida.

Actualmente, el recurso humano es un elemento importante en las organizaciones e instituciones, ya que poseen el conocimiento y la creatividad necesarios para desempeñar las actividades laborales propias de su cargo. En consecuencia, la política de la organización debe ajustarse a las necesidades planteadas por los socios, por lo que se han realizado diversos estudios en el ámbito académico sobre los problemas descritos, los cuales son importantes para el desarrollo institucional de las empresas y la salud mental de los empleados. Capital que provoca estrés laboral.

Con el antecedente descrito se pudo identificar la investigación realizada por Chávez (2022), en el cual indica dentro de su investigación de carácter sustantiva, la cual tuvo un diseño descriptivo - correlacional entre estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples, donde los resultados se direccionaron en que los sujetos de estudio, el nivel medio de Estrés Laboral y un nivel medio de Factores de Riesgo Psicosocial, se encontró una correlación muy significativa, positiva, entre Estrés laboral y Factores de riesgo psicosocial en la muestra representativa, ocurriendo lo mismo

entre las dimensiones de ambas variables de estudio, lo que origina la importancia del estudio para ambos componentes que promueven en el desarrollo dentro de una empresa.

Uno de los componentes más importantes del desarrollo organizacional es el control del estrés laboral y el logro de la satisfacción con el cumplimiento y desempeño óptimo de las actividades laborales, dando como resultado el compromiso organizacional.

Los conceptos de satisfacción laboral y compromiso organizacional como lo señalan los autores Cernas et al. (2018), se considera un precedente porque contiene la mayor base de datos de estudios relacionados con el comportamiento humano en el mercado laboral, destacando la importancia de su impacto en la productividad empresarial. Mirando hacia atrás en la historia, desde principios del siglo XX, la comunidad científica se ha dedicado a analizar los determinantes de la satisfacción laboral y ha propuesto tres métodos: situacionismo, tendencialismo e interaccionismo. }

En este sentido, Grunpeter (2004) propone un concepto de calidad de vida que está íntimamente relacionado con un estilo de vida activo, y señaló que “para entender la calidad de vida de los trabajadores se necesitan cambios, la forma de ver y hacer las cosas, la forma de gestionar las organizaciones y cambiando la forma de ser de las personas, en el contexto de responsabilidades”.

Las empresas de servicios son un importante impulsor del crecimiento y la competitividad del mercado, pero tampoco están exentas de desafíos organizacionales relacionados con la cultura organizacional y los estilos de vida laborales relacionados con el entorno laboral.

Es importante poder analizar el artículo con tema incidencia de estresores de trabajo en la productividad laboral del área de servicio al cliente corporativo. caso: BANCO PICHINCHA C.A, el cual expone los importantes hallazgos que hacen referencia a como el estilo de vida saludable y estrés laboral son componentes importantes dentro de la inteligencia emocional que repercuten en el clima social laboral.

La inteligencia emocional es un recurso socio eficaz para el desarrollo de la resiliencia, la actitud de liderazgo y el control positivo de las emociones, que promueve la salud mental y el clima social en el que se desenvuelven los miembros de la organización,

con el objetivo de resolver con decisión los conflictos y, a cambio, reducir los niveles de estrés y fatiga a cambio de factores psicosociales al enfrentar situaciones estresantes que pueden generar ansiedad, depresión, incertidumbre, frustración, etc., afectando la productividad, el desempeño laboral y el clima organizacional (Fernández & Farfán, 2022).

De la misma manera Sierra Castellanos (2014) el trabajo en el Call Center impacta en la salud y la calidad de vida de las personas involucradas.

El proyecto tiene el suficiente soporte de investigación internacional que da cuenta de este problema de salud laboral, para ello, académicos de notable valía científica: Los primeros, Arrivillaga y Salazar (2005), afirman que los comportamientos que caracterizan al estilo de vida saludable buscan lograr mantener una salud física y/o mental sana. Por otro lado, Maslach y Leiter (2001) afirman que el estrés laboral se origina cuando las exigencias del contexto laboral sobrepasan las capacidades de afrontar del colaborador.

La salud física y mental de los empleados en el entorno laboral es altamente dependiente del tipo de actividad o de los recursos con los que realizan su actividad, se estima que existen diversas fuentes de estrés, uno de ellos son los recursos digitales que se manipulan dentro del contexto laboral y que origina riesgos psicosociales.

Bajo descrito antecedente investigadores analizan cómo la digitalización de la economía afecta las culturas organizacionales que refuerzan la intensificación del trabajo. En este contexto, se analiza la prevención de riesgos laborales (PRL), y el impacto del trabajo digital sobre la emergencia de riesgos psicosociales. Los resultados sugieren que los efectos combinados de una mayor intensidad de trabajo, menos control sobre el ritmo de trabajo y un menor apoyo social de los supervisores y compañeros de trabajo pueden conducir a niveles más altos de estrés tecnológico, ansiedad tecnológica o ciberacoso, lo que afecta significativamente la salud mental (Payá & Calvo , 2020)

La categoría de estrés se remonta a la década de 1930, cuando Hans Selye, un estudiante de medicina en Praga, observó que algunos de sus pacientes tenían síntomas comunes y generales como fatiga, pérdida de apetito, peso demasiado ligero, debilidad, etc.

Esto llamó la atención de Selye, quien lo llamó el "síndrome de la enfermedad" y, de acuerdo con ello, identificó algunas dimensiones a ser analizadas para la satisfacción laboral, que

Según Cabay, Noroña y Vega (2022). Las dimensiones más relevantes a ser analizadas dentro del contexto organizacional son:

- ✓ Satisfacción con la supervisión: Esta dimensión analiza la forma en que el jefe evalúa el desempeño de las tareas del empleado, evalúa la intensidad y frecuencia de la supervisión recibida, el apoyo brindado por el jefe, la relación interpersonal vertical y el trato igualitario brindado por la organización.
- ✓ Satisfacción con el ambiente físico: El segundo factor es el ambiente físico de trabajo, enfocándose en aspectos como limpieza, higiene, ventilación, iluminación y temperatura en el área de trabajo y en toda la empresa.
- ✓ Satisfacción con las prestaciones recibidas: Factores relacionados con la medida en que una organización se adhiere al contrato o convenio que tiene con sus empleados, es decir, esta dimensión abarca el tipo de negociaciones, los salarios en términos económicos y las políticas de promoción y formación.
- ✓ Satisfacción intrínseca del trabajo: La dimensión de satisfacción del propio trabajo, que el trabajo permite a las personas hacer lo que les gusta y ser diferentes; este factor también significa la meta y los objetivos de la organización y el resultado a alcanzar.
- ✓ Satisfacción con la participación: La última dimensión se refiere a la satisfacción que obtiene un empleado al participar en la toma de decisiones a tres niveles: primero, a nivel individual, sobre las tareas que realiza en el día a día, y segundo, a nivel de grupo de trabajo y a nivel macro con el departamento.

El papel del ambiente laboral es un tema de interés colectivo, donde los empresarios no son los únicos que tienen que identificar acciones que puedan prevenir el estrés laboral, sus acciones tienen que adecuarse a las políticas nacionales que permitan mantener un estado saludable y salud pública, que acordó hacer una contribución significativa a su sostenibilidad mediante la promoción del trabajo digno y saludable para los trabajadores a lo largo de su vida laboral.

Este importante estudio muestra que el ambiente de trabajo debe enfrentar los desafíos de la promoción de la salud, la prevención y atención de lesiones, enfermedades y especialmente la discapacidad, con base en una mejor coordinación de los servicios preventivos, la cooperación mutua con la seguridad social y el sistema de salud, así como potenciando el liderazgo en prevención de las empresas y la participación activa de las personas que trabajan (Benavides , Delclós, & Serra, 2018)

El estrés laboral se convirtió en objeto de investigación empírica a partir de la segunda guerra mundial con el estudio clásico “El Soldado Americano” siendo este trabajo pionero en evidenciar qué, entre otras cosas, que los sentimientos de amenaza podrían dar lugar a quejas psicosomáticas y una disminución en la motivación (Stouferr, Suchman, De Vinney, 1949).

Muchas y variadas son las investigaciones que se han desarrollado con relación al estrés laboral. Así, en los años 1970 aparecieron alrededor de cincuenta artículos por año, relacionados con el estrés ocupacional, para el año 1980, el número de artículos sobre esta materia creció a doscientas investigaciones por año, para esos años los organismos internacionales y los gobiernos hacen eco de la importancia de esta temática. La Comunidad Económica Europea, Organización Mundial de la Salud, etc. desarrollan programas para hacer frente a este problema de salud laboral.

El problema sanitario a nivel mundial originado por el covid19, trajo consigo diversas afectaciones para los seres humanos a más de las secuelas fatales por las pérdidas humanas y diversas afectaciones post. pandemia en la salud, también es importante poder analizar y determinar qué consecuencias indirectamente se convierten en problemas que provocan estrés en el trabajo, que a su vez afecta la forma de vida y por ende conduce a una baja productividad laboral.

Los antecedentes sobre la temática, que parten del objeto de estudio, nos llevan analizar los nuevos riesgos relacionados con el trabajo y el estrés, donde diferentes organizaciones defienden la importancia de la salud, estilo de vida y el bienestar laboral en todos los aspectos, físicos, mentales y sociales. Ante esta situación, es necesario descubrir los factores de riesgo psicosocial que afectan a la salud del entorno laboral debido a las restricciones y al teletrabajo provocado por el covid19, para poder desarrollar programas de prevención eficaces y adaptados al cambio de situación (al principio del estudio)

para identificar diferentes herramientas, dimensiones, confiabilidad, validez y psicometría como referencia de investigación y promover un marco de referencia para proponer soluciones para mejorar el clima laboral y la salud mental de los empleados.(Martínez, 2020)

El estudio mostró que cuanto menos afecta el estilo de vida al estrés laboral, mayor es la satisfacción de los empleados con el trabajo en la organización, lo que a su vez determina la incidencia de factores independientes y específicos relacionados con el ambiente laboral que generaban bienestar o malestar en los trabajadores, y que dentro de ese contexto el empleado llega a la conclusión de comparar de que dentro de la relación hombre-trabajo, identifica los costos beneficios acerca de su trabajo y que tomando en cuenta los factores favorables o negativos de la conclusión a la que llega, puede experimentar o no estrés laboral.

Es importante se dirija el estudio sobre la incidencia de la variable comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores, destaca la falta de liderazgo y actitud por parte de los líderes en su comunicación interna, es importante analizar el grado de correlación existente directamente entre las variables de estudio con una predominancia del liderazgo natural y democrático, lo que muestra una satisfacción laboral con la supervisión.

Mucha información científica que dan cuenta de la existencia del estrés laboral, presente, principalmente en los colaboradores que desempeñan el papel de atención al cliente, por un lado, y, por otro lado, las evidentes muestras de registro de asistencia médicas y ausentismo laboral que la empresa de servicios registra al respecto.

Objetivo General.

Determinar la relación existente entre estilo de vida y estrés laboral de los colaboradores del call center de una empresa de servicios, 2022.

1.1 Objetivos específicos.

- ✚ Determinar la relación que existe entre actividad física y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, 2022.

- ✚ Determinar la relación que existe entre el manejo del tiempo libre y el estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, 2022.
- ✚ Determinar la relación existe entre hábitos alimenticios y estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022.
- ✚ Determinar la relación que existe entre el consumo de alcohol, tabaco u otras drogas y el estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, 2022.
- ✚ Determinar la relación que existe el sueño y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, 2022.

Justificación del estudio.

Por un lado, existe mucha información científica que explica la presencia de estrés en el trabajo, principalmente entre los colaboradores de atención al cliente, y, por otro lado, existe un registro claro de atención médica y ausentismo laboral que la empresa de servicios registra al respecto (Monterrosa et al., 2020).

En el estudio teórico citaremos dos trabajos de significativo valor conceptual, el uno de Arrivillaga y Salazar (2005) que el comportamiento de vida saludable está encaminado a mantener una adecuada salud física y mental, de la misma manera Maslah, Schaufeli y Leiter (2001), refieren que el estrés laboral se produce cuando las exigencias del entorno sobrepasan las capacidades de afrontar del sujeto.

Así, el significado teórico se centra inicialmente en el análisis conceptual de las variables: estilo de vida saludable y estrés laboral; investigación profunda de temas en diferentes contextos en sociología, psicología y rara vez en trabajo social; sin embargo, al pretender ser conexiones importantes del dominio del negocio, se pueden encontrar contribuciones significativas en la dinámica de las jerarquías que manejan, lo que lleva a posibles estrategias para mejorar el desempeño de sus operaciones

Para ello, afirmamos en el sentido teórico que existe plena correlación entre estas dos variables de estudio.

El presente estudio, en la práctica, se justifica en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios de la ciudad de Guayaquil, en vista que al conocer la relación entre estilo de vida saludable y estrés laboral se podrá generar acciones de mejoras de las condiciones laborales haciendo énfasis en el fortalecimiento de estilos de vida saludables. De hecho, el departamento de Talento Humano y Dispensario Médico de la empresa de servicios se verá beneficiados dado que el estudio aportará líneas de trabajo y en el plan de desarrollo.

Con ello se pretende identificar los factores que inciden en procesos de estrés de los trabajadores de la empresa de servicios. Después de identificar si existe relación entre las variables de estudio se puede tomar decisiones sobre la seguridad, condiciones y relaciones laborales, políticas de la empresa, factores motivacionales, así como el desarrollo de medidas preventivas destinadas a manejar el desgaste profesional o problemas de salud derivados del estilo de vida y estrés para así potenciar la satisfacción laboral de quienes forman parte de la empresa.

El proyecto de tesis se justifica metodológicamente porque propone dos instrumentos de evaluación (cuestionarios sobre Estilos de Vida Saludable y de Estrés Laboral) que fueron recomendados por dos profesionales de la salud mental en el mundo laboral (Dr. Oscar Serrano Polo y Dr. Enrique Cano Oviedo). A su vez la investigación es de tipo no experimental de corte transversal y de carácter correlacional que busca estudiar la influencia del estilo de vida saludable con el estrés y la satisfacción laboral de trabajadores administrativos y operativos de una empresa de servicios de la ciudad de Guayaquil, generando de esta forma un aporte válido y confiable dentro del contexto del desarrollo organizacional sujetando los modelos sobre el estrés y las teorías de satisfacción laboral que entrelazan los factores incidentes en un adecuado o inadecuado estado de las variables de estudio.

La relevancia social está sustentada en ser un aporte respecto a los resultados que permitan determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral relacionado con el estilo de vida de los trabajadores de las empresas que brindan servicios de call center que procura prevenir

el estrés laboral y potenciar el estado de satisfacción en los trabajadores mejorando a la vez el desempeño y productividad de la empresa.

La novedad de la presente investigación consiste en investigar desde la óptica del trabajo social, los problemas de calidad de vida.

Con el análisis descrito, que tienen como objetivo identificar condiciones o características específicas que causan problemas de salud y que afectan la salud mental de las personas en diferentes contextos, el estrés laboral descrito como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, es por ello que desde la disciplina del Trabajo Social se pretende identificar aquellas causales del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa de servicios.

El estilo de vida de las personas tiene un impacto directo en las actividades diarias de una persona y en muchos casos genera un alto nivel de estrés, es por ello que el presente estudio se orienta a realizar un estudio social que permita brindar asistencia a los colaboradores de una empresa de servicios y sus familias sobre los principales problemas que pueden afrontar y que deben tomar en cuenta para que posteriormente se direccionen al sistema de salud.

Estos problemas de salud laboral no han sido totalmente resueltos en nuestro país desde el punto de vista de nuestra profesión. Nuestro criterio es que la cuestión debe abordarse desde un contexto multidisciplinar (trabajo social, psicología, medicina, etc.).

1. Marco Teórico / conceptual

1.1 Referentes Teóricos de la variable estilos de vida.

El recorrido que haremos sobre lo que se ha aportado en el estudio del estilo de vida saludable, que es objeto de investigación causal en este trabajo académico. Los referentes teóricos en los que nos apoyamos han demostrado con sobra de merecimiento que para entender a un ser humano hay que mirarlo desde la óptica holística e integral, esto es: biológico, social, histórico y psicológico.

En general, la salud de las personas está relacionada no solo con la carga genética, sino principalmente con las condiciones culturales y económicas en las que viven, por lo que es necesario estudiar el estilo de vida de los trabajadores de call center se vuelve necesario a nuestro entender.

Muchas investigaciones al respecto en los últimos treinta años en todas partes del mundo, ya sea con jóvenes, personal de salud, talento humano, profesores, personas sanas o enfermas, personal de Call Center, etc. Hay una gran cantidad de investigaciones sobre el impacto de un estilo de vida saludable en la salud física y mental en el lugar de trabajo.

El mundo del trabajo enfrenta los riesgos de la vida moderna, cada vez más comunes en diversos ambientes laborales; la alimentación, el ejercicio, el alcohol, el aseo y el sueño son componentes que indican el estilo de vida del sujeto.

Desde los años 1970 la categoría estilo de vida saludable se viene imponiendo en los sistemas de salud pública de todo el mundo, a partir de los trabajos de Marc Lalonde, ex ministro de Salud y Bienestar de Canadá (1974 – 1976).

Numerosos discursos y artículos científicos han reconocido su labor en el cuidado de la salud preventiva en su país, reconocida internacionalmente por las Naciones Unidas, Organización Panamericana de la Salud, Sistema Público de Salud de los Estados Unidos, etc.

La propuesta de Lalonde abarca cuatro áreas: biología humana, medio ambiente, salud y estilo de vida. En esta última dimensión, la que nos compete en nuestro trabajo, incluye consumo de drogas, mala utilización de los servicios sanitarios, el sedentarismo, alimentación y estrés.

De la misma manera señalamos el análisis del Glosario de Promoción de la Salud de la Organización Panamericana de la Salud de la Salud (1998) confeccionado por la universidad de Sídney, Australia, quienes conceptualizan el estilo de vida como una forma de vivir, basada en las condiciones socio culturales de cada individuo.

En esa misma dirección tomamos los trabajos académicos de las investigadoras Laguado y Gómez (2014) sobre el estilo de vida saludable de los estudiantes de enfermería, quienes confirmaron que un estilo de vida no saludable conducirá a enfermedades crónicas en un futuro cercano.

En la década de 1990, la categoría estilo de vida saludable había encontrado una representación más precisa, indicando que se trata de un patrón observable de comportamiento humano y que está directamente relacionado con el sistema de salud, es decir, son las opiniones de los sujetos que se manifiestan en los hábitos de ser y actuar en su comunidad (Eliot, 1993, Rodríguez, 1995).

La OMS (1998) destaca que la salud física y mental es influenciada por el estilo de vida de los individuos y sus grupos, concretamente en varios aspectos: actividad física, consumo de bebidas alcohólicas, prácticas sexuales y alimentación.

Para los organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS) y en nuestro país, el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Bienestar Social (MBS) y Ministerio de Trabajo (MT) tienen un interés creciente por el estilo y la calidad de vida, ya que está directamente relacionado con la salud y el progreso de una nación.

Esta preocupación ha persistido durante décadas, según innumerables estudios científicos. Este es un campo de rápido crecimiento en un mundo dinámico donde el cambio y la transformación son constantes y crean altos niveles de incertidumbre y complejidad, donde prevalecen la ambigüedad, la imprecisión y la aleatoriedad.

Lo paradójico, las oportunidades y las amenazas interactúan permanentemente, y el paradigma de lo humano, lo del éxito también cambia primando el “tener” sobre el “ser”, (Parafraseando a Erich Fromm autor del texto Ser o Tener); La gratificación inmediata, el dinero, como lo único valioso en la vida y el éxito como meta para alcanzar a toda costa y en poco tiempo.

Entre las definiciones propuestas en el presente proyecto de tesis sobre estilos de vida saludables, se encuentran las siguientes:

Montesdeoca y Mendolla (2005), hacen referencia que un estilo de vida saludable puede proteger la salud física y mental. Son también un conjunto de tradiciones, costumbres y comportamientos de individuos y grupos encaminados al bienestar y una vida más plena (p.75).

De la misma manera Moya (2001) sostiene que el objetivo de un estilo de vida saludable es un comportamiento individual y social que aseguren mayores años de vida. Siendo el resultado de las decisiones consientes que buscan una perfección tanto en sí mismo como en el contexto en el que vive.

Con el aporte de los actores que hacen definiciones sobre estilos de vida saludables, podemos señalar que son creencias y estilos de pensamiento que se relacionan con prácticas saludables (Becaña, Vásquez y Oblitas, 2000). En otras palabras, estos comportamientos conducen a un menor riesgo de adquirir enfermedades, adquiriendo habilidades de pensamiento flexible para tener un adecuado sistema de actividad física, sueño y recreación, una buena organización del tiempo libre.

1.2 Dimensiones de la Variable Estilos de Vida Saludable.

1.2.1 Estilo de vida saludable

Se define como un conjunto de patrones de comportamiento que individual y colectivamente mejoran la calidad de vida; así, está directamente relacionado con las creencias sobre prácticas de salud, riesgos y enfermedades. Puede cambiar, y aunque tiene una identidad o cultura estable, es dinámico ya que se ve afectado por las circunstancias, experiencias y decisiones de las personas. (Muchotrigo, 2010).

La calidad está relacionada con el estilo de vida y; por lo tanto, la vida de las personas se puede mejorar siguiendo un estilo de vida saludable. Tiene componentes tanto subjetivos como objetivos, que incluye cosas como la independencia, la amistad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad y la salud personal. Como elemento objetivo, se centra en el bienestar material, las relaciones equilibradas con el entorno físico y social, la sociedad, y la salud general percibida (Muchotrigo, 2010).

Se toma los trabajos de Arrivillaga y Salazar (2005) para explicar las seis dimensiones que habría en estilos de vida saludables.

1.2.2 Dimensión Actividad física.

Son las creencias firmes del sujeto que hace que lleve a la práctica de vida conductas de cuidados por mantener saludable su cuerpo con ejercicios y hábitos saludables de alimentación, que permita el equilibrio sobre el agotamiento emocional (Arrivillaga y Salazar, 2005).

Para González y Gómez (2020) las actividades físicas permiten a los participantes interactuar en un entorno de apoyo y son un medio ideal para transmitir valores (p.70)

En este sentido, Pedraza (2005) aclara que el movimiento del cuerpo expresa el sentido personal de equilibrio sobre la salud en general (p.54).

La actividad física es un deseo en la sociedad actual que promueve la educación, crea un ambiente saludable y desarrolla habilidades para la vida donde se enseñe a niños y adolescentes a adoptar o fortalecer un estilo de vida saludable. Se requiere conocimientos, habilidades y valores adquiridos que promuevan el comportamiento saludable, desarrollar relaciones sanas, tomar decisiones, resolver problemas de manera creativa en diferentes entornos, pensar críticamente y creativamente, comunicarse de manera efectiva, construir relaciones saludables, empatizar con los demás y administrar sus vidas de una manera sana y productiva, tal como señalan (Rodríguez & Rodríguez, 2020)

1.2.3 Dimensión Manejo del Tiempo Libre.

El uso máximo del factor tiempo significa esencialmente el uso óptimo del tiempo libre, es decir, el tiempo que una persona dedica a una actividad (social o personal) donde es razonable si ese tiempo se puede planificar para lograr mejores resultados (Álvarez & Lobo , 2020).

Esta dimensión amplía el horizonte de vida del sujeto en relación con la calidad de vida personal. Deseo e interés por una amplia variedad de actividades de ocio,

aquí el arte en general, el deporte, los amigos y la familia, pasear y viajar (Arrivillaga y Salazar, 2005).

Aquí tomamos los criterios de Gerlero (2004) para señalar que el tiempo libre es el espacio de libertad para practicar actividades que ayuden al crecimiento del sujeto en un contexto de familia y comunidad. En este sentido, Montero y Bedmer (2010) ponen énfasis en que no solo se trata de un tiempo libre, sino qué hacer por el crecimiento y desarrollo del individuo.

1.2.4 Dimensión Hábitos Alimenticios.

La cultura alimenticia, es quien orienta a involucrar el tipo y cantidad de alimentos, horarios y lugares donde ingerir alimentos de calidad (Arrivillaga y Salazar, 2005).

El desarrollo de hábitos alimentarios saludables es esencial para el aprendizaje y el rendimiento personal, y el consumo de alimentos ricos en nutrientes esenciales y el consumo de energía de acuerdo con las necesidades individuales están fuertemente asociados con un buen rendimiento académico o profesional (Ibarra & Hernadéz, 2020)

Macías, Gordillo y Camacho (2012) establece que “los hábitos alimentarios se aprenden dentro de la familia y se incorporan a las costumbres con base en la teoría del aprendizaje social y la imitación del comportamiento observado en los adultos.

En este sentido, Peña, Mora y Miranda (2013) establece que “un estilo de vida saludable contribuye al logro y mantenimiento de una calidad de vida óptima para un individuo o un grupo” (p.1266).

1.2.5 Dimensión Consumo de Alcohol, Tabaco u Otras Drogas.

La ingesta de alcohol, tabaco y otras drogas, muy extendida para esta época (2023) en la gran mayoría de la población en general y, en particular, en el sector de los trabajadores del Call Center.

Bravo y Palucci (2010) dice que el alcohol, tabaco y otras drogas son parte de la vida cultural presentes en reuniones y eventos de la vida “normal” de empleados y trabajadores de todo tipo. Las cifras de adicciones en nuestro país van en aumento según organismos de salud pública.

1.2.6 Dimensión Sueño.

Según Grimaldo (2012) el estilo de vida está directamente relacionado con bajos niveles de riesgo de no enfermarse (p, 75) como adecuado régimen de sueño, entre otros.

El sueño se entiende como “un estado de reposo en el que se reducen la capacidad de respuesta, la actividad motora y el metabolismo” (Jiménez et al, 2019). Ocupa una tercera parte de la vida de una persona y su función es fundamental porque ayuda a que la persona se sienta con más ánimo y energía. Además, asegura un buen funcionamiento mental, ya sea en la escuela, en el trabajo o en la comunidad (Jiménez et al., 2019). Durante el sueño, el cerebro repara todo el trabajo duro que ha hecho durante el día. Por ejemplo, se fortalece la memoria y se regula el sistema inmune.

De la misma manera Buela y Caballero (1990) advierte: “La cantidad de sueño requerido es una medida influenciada por factores biológicos, conductuales y ambientales (p.181) razón por la cual las necesidades de sueño son diferentes en las personas y las culturas.

1.3 Referentes Teóricos de la variable estrés laboral.

Se cree que es útil analizar varias declaraciones de académicos y estudiosos en el campo de la salud mental para identificar puntos en común y especificidades funcionales que puedan estar presentes en el análisis que hace el profesional de trabajo social en el área laboral.

Una de las definiciones que encontramos fue la propuesta por el investigador Miguel Ángel Roca para esclarecer la relación entre salud y enfermedad: “El estrés es un estado desagradable de la experiencia individual, acompañado más o menos de alteraciones psicofisiológicas en el individuo, de cambios en la relación con el entorno, que impone demandas o exigencias, las cuales objetiva o subjetivamente resultan amenazantes para él y

sobre las cuales cree tener poco o ningún control” He aquí algunos elementos a tomarse en cuenta:

- Un estrés vivencial displacentero sostenido.
- Manifestaciones psicopatológicas como consecuencias de relaciones con el ambiente.
- Percepción subjetiva de que el problema es amenazante y sobre la cual él no tiene el control.

En el mismo sentido y como pioneros de los trabajos del estudio del estrés, tenemos a Lazarus y Folkman, que señalan “el estrés psicológico es la relación entre las personas y su entorno, que las personas perciben como desbordando sus recursos y poniendo en peligro su salud, su existencia”

En referencia a la cita vale resaltar cuatro aspectos importantes de la caracterización del estrés:

Relación. – El hombre no puede ser comprendido, sino en el contexto de las relaciones con su entorno, muy en particular con su entorno social tanto a nivel macro como a nivel de sus relaciones directas cotidianas, fundamentalmente aquellas de mayor connotación íntimo personal, como la familia y la pareja.

Bienestar. – Si bien se reconoce el carácter inevitable del estrés en la vida cotidiana, lo más relevante son los componentes relacionados con el bienestar humano, pero se pone énfasis en el comportamiento fenomenológico, es decir, sentimientos subjetivos de bienestar o malestar que exceden las condiciones objetivas.

Evolución. – Este constructo, que se refiere a la forma en que los procesos cognitivos intervienen en la relación entre el individuo y su entorno, se refiere a la valoración que hace la persona de las consecuencias que para su bienestar tendrán determinadas transacciones con el entorno, partiendo del supuesto fenomenológico de que la forma en que una persona percibe y da significado a un evento modela sus respuestas conductuales y emocionales ante el mismo, lo que es consecuente con la milenaria cita de Epicuro “Lo que trastorna a las personas no son las cosas, sino su juicio sobre las cosas”.

Recursos. – Se refiere al potencial que tiene una persona para hacer frente a las exigencias de una situación, enfatizando el papel de los procesos de afrontamiento cuando se exceden o sobrecargan los recursos.

Según Lazarus (1984), Se pueden identificar tres tipos de evaluaciones cognitivas, las cuales se separan solo con fines educativos porque su papel en la vida real es sistémica, global y holística.

La evaluación cognitiva primaria se refiere a la evaluación de las personas de cómo un encuentro particular con el entorno afectará su bienestar actual y futuro, lo que incluye una evaluación de si el evento es positivo, inapropiado o estresante. Reciben la mayor atención por su impacto en la salud y el bienestar y que a su vez se subdividen en daño / pérdida, amenaza y reto / desafío, conducentes, correspondiente a emociones de tristeza, ansiedad o cólera.

La evaluación cognitiva secundaria se refiere a la evaluación de una persona de si tiene los recursos necesarios para hacer frente a una situación. Este tipo de evaluación guarda una estrecha relación con los procesos de afrontamiento dado que implica una valoración anticipada de si, se tendrá o no éxito en la transacción concreta en que está implicada la persona.

La reevaluación se refiere a cambios en el proceso de evaluación basados en nueva información que las personas han recibido después de interactuar activamente con el entorno, confirmando o desconfirma (para bien o para mal) las evaluaciones precedentes.

1.3.1 Medición del estrés laboral

El importante propósito que busca el descrito diagnóstico es estudiar el estrés laboral y dentro de ello el estrés como estímulo, respuesta, transacción e interacción, y las direcciones que permiten medirlo, que se encuentran enmarcados en (personalizados, compuestos y globales).

Determinar cómo medir el estrés tiene como finalidad proporcionar a las organizaciones las bases metodológicas para la medición del estrés laboral, lo que contiene

sus perspectivas y su abordaje, lo que se busca es promover un diagnóstico, la evaluación y la mediación en materia del estrés laboral.

El estrés laboral es de naturaleza interdisciplinaria y se puede identificar desde cuatro perspectivas: psicología médica, clínica, organizacional y de ingeniería. Por lo tanto, desde una perspectiva médica, el estrés laboral se centra en los efectos del estrés sobre la salud y la enfermedad de los trabajadores; en la perspectiva clínica, el estrés laboral pone énfasis en el impacto de las condiciones de trabajo estresantes en la salud mental del trabajador; bajo la perspectiva de la psicología organizacional, el estrés laboral se orienta en los procesos cognitivos y los procesos mediante los cuales el trabajador percibe el ambiente de trabajo y decide si es estresante (también bajo este enfoque las fuentes del estrés nacen de la interacción con otros factores, especialmente de tipo social); finalmente, la perspectiva de la psicología en la ingeniería enfoca el estrés laboral en fuentes del estrés que son originados en el ambiente físico de trabajo

Figura 1 Procesos de medición del estrés laboral



Nota: (Castillo, 2021) Teorías Psicológicas del estrés laboral

Bajo importante proceso de medición del estrés laboral una de las herramientas valiosas, para realizar dicha valoración es el cuestionario de Christina Maslach, el cual consta por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los empleados y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout, mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout como lo son;

- Agotamiento o cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal

1.3.2 Hipótesis General.

Existe relación entre estilos de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, 2022.

1.3.3 Hipótesis Especificas.

1. Existe relación entre actividad física y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, 2022.
2. Existe relación entre el manejo del tiempo libre y el estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, 2022.
3. Existe relación entre hábitos alimenticios y estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022.
4. Existe relación entre el consumo alcohol, tabaco u otras drogas y el estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022.
5. Existe relación entre el sueño y estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022.

1.4 Estrés

El estrés es la respuesta natural del cuerpo a los cambios en el ambiente externo o interno, preparándolo para enfrentar las demandas creadas por las nuevas condiciones, Así que no está mal y es más fácil detectar anomalías (González, et al., 2002).

Se controlan muchos factores (incluida la mejora física, mental y conductual); es un gran flujo a través del cuerpo. No hay problema si se usa de forma intermitente, ya que el cuerpo puede repararse a sí mismo, pero puede causar problemas psicológicos si se usa de forma continua, intensiva o durante mucho tiempo (González, et al, 2002).

1.4.1 Estrés laboral

En general, el estrés laboral se puede explicar como una serie de reacciones perjudiciales que ocurren cuando las demandas laborales exceden las habilidades, los recursos o las demandas laborales, incluidas las reacciones emocionales que conducen a enfermedades mentales e incluso enfermedades físicas.

El estrés laboral a menudo se asocia con el desafío, pero es diferente porque genera fortaleza mental y física; fomenta el aprendizaje de nuevas habilidades. Cabe señalar que cosas como la relajación y la satisfacción aumentan ante el desafío, por lo que es una parte importante del trabajo saludable y productivo (Bruges, et al., 2020).

1.4.2 Causas del estrés laboral.

De hecho, casi cualquier situación laboral puede citarse como causa de estrés laboral. El trabajo de cada empleado es diferente, y estos factores estresantes a menudo son el resultado de una mala gestión. Además, algunos trabajos son más estresantes que otros y existe evidencia de que las causas del estrés son diferentes para cada grupo. Así, se pueden identificar tanto los problemas relacionados con las actividades laborales como otros problemas relacionados con el contenido del trabajo.

Hay dos fuentes principales de estrés en el trabajo: el estrés ambiental y el estrés personal. Los factores son una serie de factores externos y situaciones que pueden causar estrés laboral, incluido un horario de trabajo ocupado, falta de estabilidad laboral, inseguridad laboral, métodos de trabajo difíciles y la cantidad y naturaleza de los clientes internos o externos (Bruges, et al., 2020).

1.4.3 Consecuencias del estrés laboral.

El estrés tiene muchas consecuencias. De esta manera, la presión mejora y la energía, el entusiasmo y la motivación aumentan. Sin embargo, esto puede tener efectos negativos a nivel individual u organizacional y puede conducir al agotamiento, la fatiga común que ocurre cuando las personas están bajo estrés y no se sienten bien.

En general, el interés por el estrés elevado se centra en sus efectos negativos, ya que afecta no solo a la eficacia individual y organizacional, sino también a la salud personal. Los efectos de la sobrecarga se manifiestan en tres dimensiones: física, emocional y conductual (manera de comportarse) (Bruges, et al., 2020).

1.4.4 Manejo del estrés laboral.

En este sentido, los profesionales de recursos humanos, incluidos los trabajadores sociales, pueden utilizar la investigación de actitudes para identificar las causas del estrés organizacional, mejorar los procesos de selección y contratación para garantizar la armonía entre las personas y los puestos, y considerar la planificación de carrera basada en actitudes.

El estrés se distribuye y, por lo tanto, puede ser dañino en las organizaciones, lo que significa que las personas y las organizaciones deben pensar en cómo lidiar con el estrés de la manera más efectiva. Como resultado, se han desarrollado muchas estrategias de manejo del estrés, algunas para el individuo y otras para la organización (Bruges, et al., 2020).

Tabla 1 Factores causantes del estrés laboral.

Causas	Factores influyentes	Consecuencias posibles
Condiciones de trabajo	Decisiones comunes	Fatiga física o mental
	Peligro físico	Agotamiento del sistema nervioso
	Trabajo por turnos	
Papel desempeñado	Ambigüedad de trabajo	
	Hostigamiento sexual	Tensión nerviosa
Factores interpersonales	Rivalidades políticas	Insatisfacción profesional
	Celos profesionales	Hipertensión
	Mal sistema de trabajo	
Progresión profesional	Seguridad del empleo	Baja de la productividad
	Ambiciones frustradas	Irritabilidad e ira
Relación hogar – trabajo	Falta de apoyo del cónyuge	
	Peleas domesticas	Conflictos psicológicos y fatiga mental.
	Estrés provocado por una doble carrera	

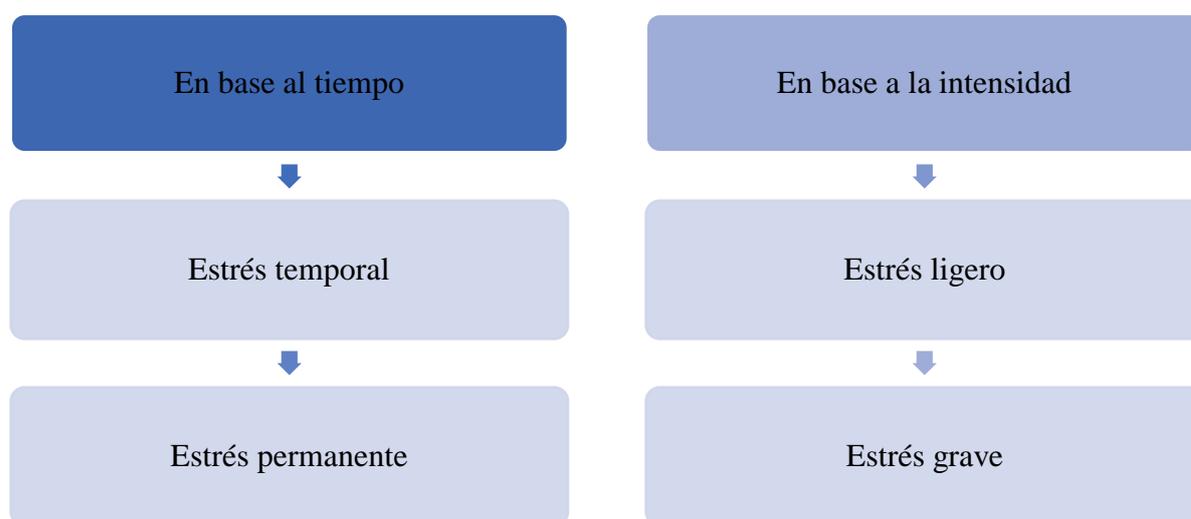
Falta de motivación y
disminución de la
productividad.

Nota. Elaboración propia

1.4.5 Tipos de estrés

Se puede reaccionar de manera diferente al estrés, clasificarlo según la intensidad y la duración del estrés:

Figura 2 Tipo de estrés



Nota. Elaboración propia

1.4.6 Estrés temporal:

Es el más común de todos los tipos de estrés, y su base aparece en "pequeñas dosis" (periodos cortos), aunque en ocasiones puede agotarse por factores que afectan a las personas.

1.4.7 Estrés permanente:

Este tipo de estrés es cuando una persona sufre mucho estrés a diario y siempre se siente preocupada, lo que afecta su comportamiento diario, lo que lleva a enfermedades graves, sobre la conexión entre el cáncer.

1.4.8 Estrés ligero:

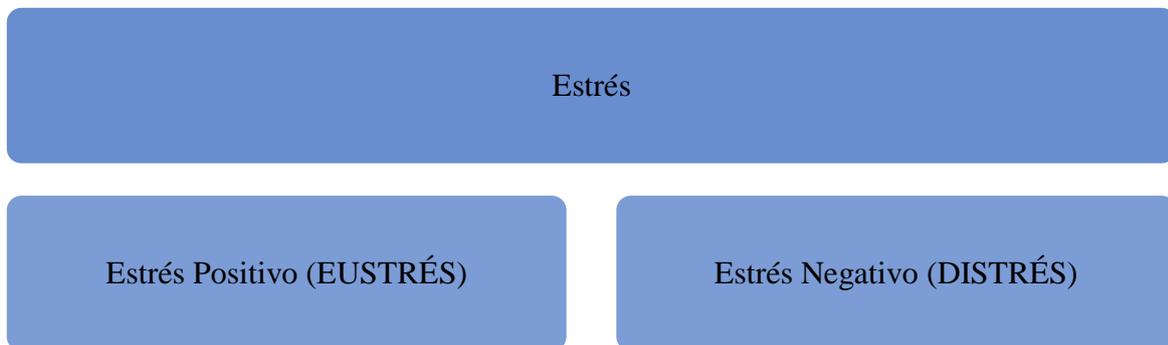
Su efecto es que no hay problemas físicos y mentales para la persona, y es más fácil salir.

1.4.9 Estrés grave:

Es aquella cuya influencia puede provocar graves desequilibrios físicos y mentales en el paciente y de la que no es fácil salir por el estrés que sufre.

Existe otra clasificación del estrés según el efecto que tiene sobre una persona:

Figura 3 Tipos de estrés



Nota. Elaboración propia

1.4.10 Eustrés:

No crean un desequilibrio en el cuerpo; una persona puede enfrentar un problema e incluso disfrutarlo, es decir, ayuda a disfrutar la vida más placenteramente y apreciar cada momento.

El estrés mejora la vida, la salud y la energía, pero también ayuda a tomar decisiones y priorizar el crecimiento humano, haciendo de la vida una experiencia única y gratificante.

1.4.11 Distrés:

Este tipo de estrés hace que una persona ejerza más presión o se esfuerce más de lo necesario debido a la carga que se le impone.

Este tipo de estrés siempre va acompañado de problemas fisiológicos, velocidad de los acontecimientos, entrenamiento excesivo, deterioro de la salud, síntomas de otras enfermedades.

1.4.12 Mecanismos del Estrés.

✚ **Fase de alarma:** Esta fase inicial inicia una reacción en cadena en la rama simpática del sistema nervioso autónomo, comenzando con la liberación de una sustancia conocida como adrenalina en la región suprarrenal.

En esta fase inicial, se inicia una reacción en cadena en el sistema nervioso autónomo en su rama simpática, que comienza con la liberación de una sustancia conocida como adrenalina en la región suprarrenal.

Los efectos que produce esta adrenalina en el sistema dependen de la cantidad de la misma y de cómo se lleve a cabo; es decir, si se produce en un instante muy breve o si dura unos segundos.

✚ **Fase de resistencia:** El primer sistema de alarma se detiene rápidamente porque el cuerpo humano no puede sostener la situación por más de unos pocos segundos.

Cuando estos recursos iniciales se agotan, el organismo cambia de dirección y aún debe responder a los estímulos externos si no se elimina la causa de la ansiedad.

✚ **Fase de agotamiento:** La fatiga ocurre cuando nuestras reservas de energía comienzan a agotarse, un síntoma de la mente y el cuerpo y otras señales de que necesitamos descansar para reponer el desgaste.

✚ **Estresores:** La respuesta al estrés es la capacidad del cuerpo para adaptarse, principalmente para mantener la homeostasis. Cuando este equilibrio no se

puede mantener o restaurar, experimentamos estrés. Si no hay amenazas externas, no hay necesidad de adaptarse.

✚ **Estresores del Medio Ambiente:** Todos los problemas son naturales porque son parte de la naturaleza. Sin embargo, muchos aspectos del medio ambiente o del sistema de distribución contribuyen a la protección del medio ambiente.

✚ **Espacio Físico:** El entorno físico incluye todos los aspectos posibles, desde el estacionamiento fuera de la fábrica hasta la ubicación y distribución de los edificios, sin mencionar la luz y el ruido asignados a cada trabajo en el lugar de trabajo, otras condiciones físicas pueden causar estrés y ansiedad.

1.5 Desarrollo Organizacional.

Es la estructura, contexto y base para la creación de ideas, planes o desarrollos en una empresa u organización que debe tener diferentes valores, estilos y habilidades, tecnologías que tienen diferentes características, patrones que reflejan distintos tipos de interacciones entre ambientes, procesos y estructuras de las organizaciones (Ureña & Moreno, 2020).

Entre sus principios teóricos, brinda ideas sobre personas, organizaciones y lugares que tienen como objetivo promover el desarrollo y crecimiento de sus potencialidades: habilidades, capacidades y destrezas (Ureña & Moreno, 2020).

Básicamente, la gestión del cambio, una forma de resolver muchos problemas que enfrentan las organizaciones; Este cambio viene con un esfuerzo consciente para eliminar la situación inaceptable mediante la organización de diferentes actividades y estrategias basadas en el análisis organizacional. En cambio, como sucede en los negocios hoy en día, domina las habilidades que te permitan enfrentar los problemas ambientales de manera sistemática (Palomino, et al., 2021).

1.5.1 Importancia del desarrollo organizacional.

La importancia del desarrollo organizacional se deriva del hecho de que los recursos humanos determinan el éxito o el fracaso de una organización. Por tanto, su gestión es la clave del éxito en la gestión empresarial en su conjunto, partiendo de cambiar la estructura de

la organización (organigrama de dirección), continuando con la gestión eficaz del trabajo en grupo (grupo y líder) y desarrollando relaciones sociales que puedan prevenir y resolver conflictos rápidamente y a tiempo (Ureña & Moreno, 2020).

El desarrollo de la organización resuelve el problema de la comunicación, la gestión, el conflicto entre grupos, cuestiones de identidad y propósito de la empresa, satisfacción y motivación de los miembros de la organización, incluyendo cuestiones de mejora empresarial, por lo que se considera la herramienta para el cambio de gestión que requiere una mayor eficiencia y eficacia operativa (Ureña & Moreno, 2020).

El medio ambiente global ha dejado su huella en todos los aspectos de nuestras vidas. Se vive en una era de desarrollo y expansión tecnológica, velocidad de la información, cambios en los sistemas económicos y políticos y reformas sociales, y cambios en la estructura de nuestro planeta, en general, muchos cambios estructurales que afectan a los humanos. No hay nación que no sepa lo anterior, porque todo es inevitable; La apertura de mercados internacionales de bienes y servicios nos coloca cada vez más en una fuerte competencia en el comercio internacional, sin dejar de lado el mercado interno. Para competir en estos dos sectores es necesario innovar y mantenerse a la vanguardia en operaciones comerciales, equipos, maquinarias, sistemas financieros, etc., especialmente en lo que respecta al recurso humano, porque es importante para cualquier organización (Palomino, et al., 2021).

Tabla 2 Beneficios y limitaciones del desarrollo organizacional

<ul style="list-style-type: none"> • Mayor motivación • Aumento de productividad • Mejor resolución de conflictos • Menos rotación • Compromiso con los objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Posible fracaso • Mayores requerimientos de tiempo • Gasto considerable • Posible invasión de la privacidad
--	--

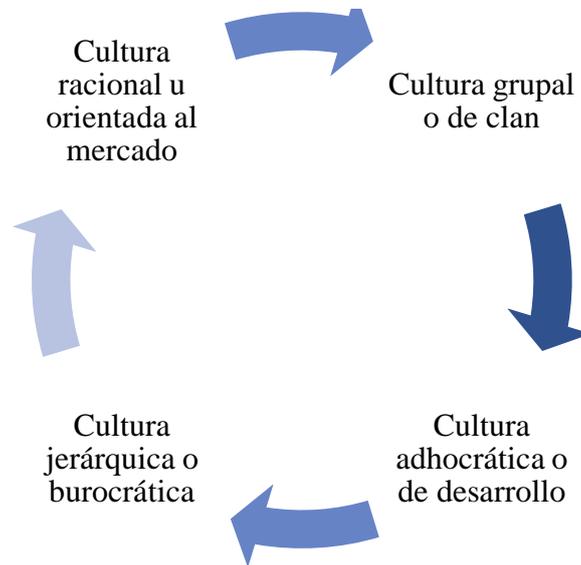
Nota. Elaboración propia

1.6 Cultura Organizacional.

No está sujeto a ideología, estructura corporativa o gestión; es una experiencia integrada, que involucra a audiencias internas y externas porque es creada por personas. Las acciones realizadas a nivel individual o grupal, así como los conceptos colectivos u

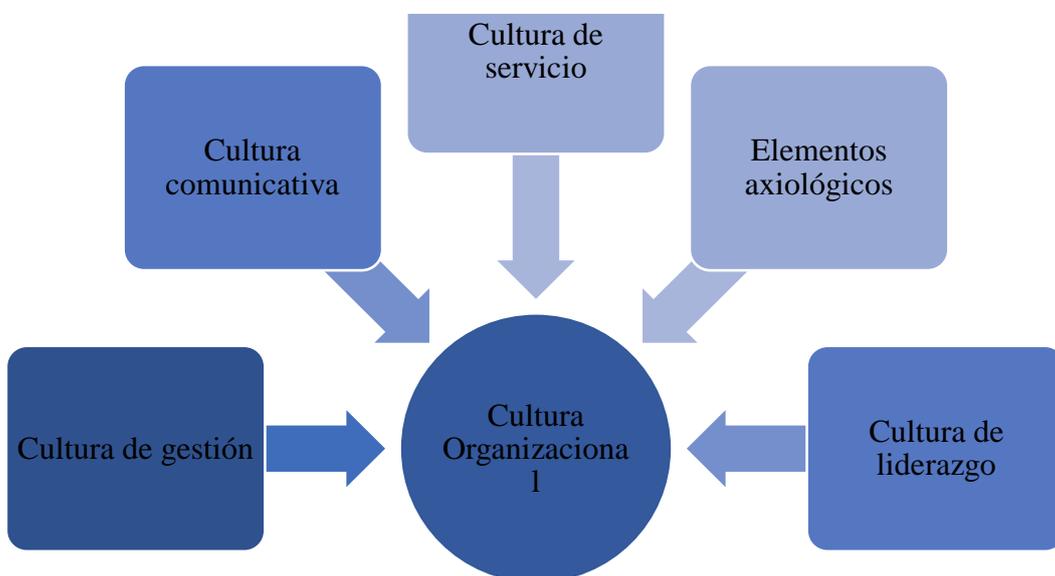
organizacionales, pueden entenderse a través de la cultura empresarial, que sigue diferentes prácticas simbólicas (Méndez, 2019).

Figura 4 Elementos subyacentes, visibles implícitos, visibles explícitos que conforman la cultura organizacional



Nota. Elaboración propia

Figura 5 Tipos de cultura organizacional



Nota. Elaboración propia

1.6.1 Cultura grupal o de clan:

Se inspiró en el concepto de familia y también se conoce como cultura cooperativa. Aquí, los miembros trabajan juntos para lograr los mejores resultados del grupo, para adherirse al orden organizacional basado en la confianza, la consideración por los demás, la ayuda y el compartir sostenible (Torres & Rodríguez, 2009).

1.6.2 Cultura adhocrática o de desarrollo:

También se le llama cultura de inspiración y tiene su origen en los grupos sociales. Los miembros creen en la individualidad, la responsabilidad social y la importancia de la capacidad individual, lo que los motiva a través de la importancia del trabajo o el barniz ideológico. Su liderazgo se distingue por el equilibrio entre negocio, innovación, creatividad y riesgo (Torres & Rodríguez, 2009).

1.6.3 Cultura jerárquica o burocrática:

Estos provienen principalmente de organizaciones militares o policiales y se denominan cultivos estables. En este tipo se inician acciones detalladas, se planifican los resultados esperados y se asignan los recursos necesarios para su implementación. Hay estandarización y coordinación de actividades, la información fluye verticalmente y las tareas están claramente definidas (Torres & Rodríguez, 2009).

1.6.4 Cultura racional u orientada al mercado:

Basado en los principios de los científicos locales y resultados culturales más amplios. Para asegurar el cumplimiento de sus objetivos principales, productividad y eficiencia, promueve a las personas en función de su capacidad demostrada para promover nuevas ideas y tecnologías. Su misión es ganar clientes proporcionando productos, servicios, procesos y tecnologías que se ajusten a las necesidades del mercado (Torres & Rodríguez, 2009).

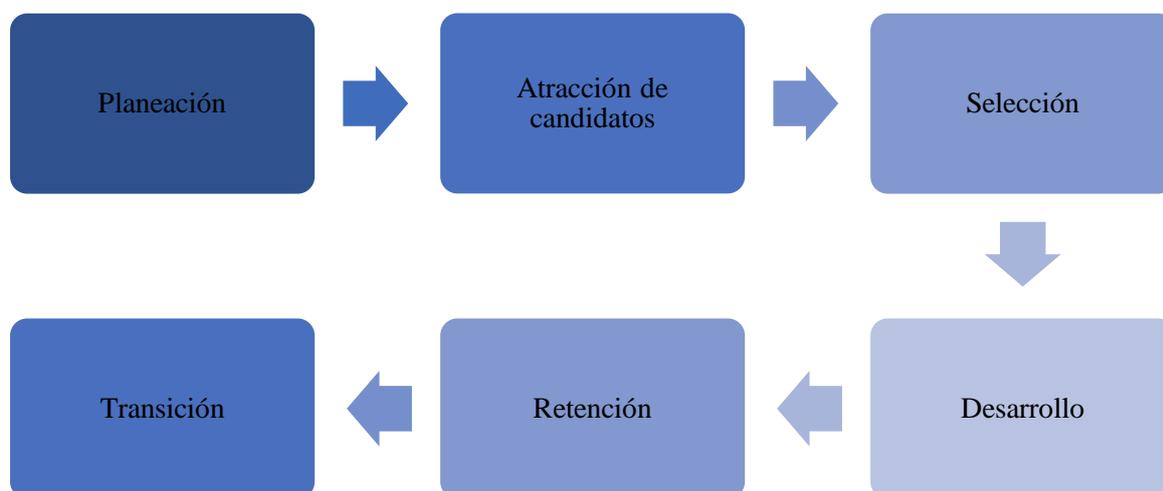
1.6.5 Gestión de Talento Humano.

Se centra en la gestión de proyectos, proporcionando a las empresas y socios habilidades técnicas y transversales. Debido a la ambigüedad y confusión de la naturaleza de las personas que intervienen en la integración de los recursos humanos, los beneficios que se obtienen son incalculables, lo que genera dificultades competitivas al comparar la transferencia de habilidades, conocimientos, destrezas e ideas desarrolladas (Ramírez, et al., 2019).

1.6.6 Proceso de Gestión de Talento Humano.

No existe un enfoque estándar de gestión del talento que funcione para todos, el sistema puede cambiar de una empresa a otra, aunque existen algunas estrategias de talento comunes (Fonseca, 2022).

Figura 6 Proceso de gestión de talento humano



Nota. Elaboración propia

1.7 Diseño Metodológico.

1.7.1 Paradigma de la investigación.

El paradigma cualitativo según (Sánchez Flores, 2019) “busca medir fenómenos, y características que busca comprender la vida social tales como: comportamientos de consumo, experiencia de vida, puntos de vistas, particularidades de un grupo de personas” (págs. 102-112). Todo esto mediante la utilización de instrumentos que permita tomar datos para un análisis de la información recopilada.

Se desarrolla desde un paradigma de investigación cualitativo, porque busca la comprensión, recolección de datos, refinamiento de investigación y descripción del estudio en su contexto (Ramos C. , 2015).

El presente proyecto se plantea bajo el paradigma interpretativo, ya que asume una realidad múltiple y dinámica en permanente construcción, de la naturaleza o realidad del objeto de estudio, y que a su vez permite comprender e interpretar la realidad, los significados de las personas, percepciones, intenciones, acciones, la cual se basa en observaciones y mediciones que dan cuenta de la correlación existente entre la variable independiente, estilos de vida saludables, con la variable dependiente que es el estrés laboral. Dicho estudio tratará de determinar causa efecto con procedimientos metodológicos claramente determinados los instrumentos a aplicar.

La investigación se desarrolla desde una perspectiva cualitativa, ya que por medio del análisis empírico estudiaremos los datos obtenidos producto de la realización de entrevistas, encuestas y cuestionario, lo cual nos permitirá comprender el enfoque de nuestro estudio. De manera que estas permitan analizar cómo han evolucionado el estilo de vida y el nivel de estrés, durante un tiempo determinado y enfatizando más en la post pandemia que permitió la normalidad de las actividades laborales; y así mismo, poder identificar las estrategias empresariales más propicias que adoptan las empresas para mitigar el estrés laboral que servirán como plan de emergencia ante situaciones imprevistas, o a su vez fortalecerlas y mediante su uso en un mejor ambiente laboral.

1.7.2 Enfoque de la investigación.

Siendo consecuentes con el paradigma seleccionado que es el interpretativo, señalaremos que el enfoque es cualitativo de abordaje, tanto en el plano metodológico hipotético deductivo, como en las tareas propias de la interpretación de los resultados a conseguir en la presente investigación.

El enfoque cualitativo tiene un proceso inductivo; es decir, es recurrente ya que analiza múltiples variables subjetivas, no tiene secuencia lineal, presenta profundidad de significados, es amplia y tiene riqueza interpretativa (Sanchez & Molina, 2021), este método aplica en el trabajo de investigación porque implica realizar entrevistas a varios colaboradores sobre cómo es su estilo de vida; asimismo, se analizan las respuestas obtenidas a través de preguntas, por medio de un cuestionario para medir el nivel de estrés.

1.7.3 Tipo de Investigación.

La presente investigación será descriptiva porque responde a las causas de los acontecimientos (físicos o sociales) con la creación de preguntas y respuestas para poder encontrar una solución a futuro mediante el análisis de las respuestas obtenidas.

En el presente estudio se aplicará la investigación descriptiva, la cual puntualizará el número de población que se va a estudiar, centrándose en el “que” en lugar del “por qué” del fenómeno que la investigación está buscando. Por lo que la creación de preguntas y sus respectivos análisis de datos se llevarán a cabo gracias a la descripción y observación del estudio. (Ramos Galarza, 2020) menciona que este tipo de investigación se lo ejecuta según las hipótesis planteadas que busque caracterizar las soluciones del estudio (p. 1-6).

El presente trabajo de investigación también tendrá alcance correlacional ya que consistirá en un análisis detallado de los recursos y los factores clave del desarrollo laboral y manejo del estrés laboral y estilos de vida de los empleados, asimismo comprenderá la relación o grado de correlación entre dos o más variables en un contexto específico ya que “Un enfoque correlacional permite realizar predicciones y cuantificar relaciones entre las variables objetivas” (Ramos C. , 2020).

En cuanto al aporte metodológico esta investigación aplica el método científico y busca aportar con los niveles de estrés laboral y correlacionarlos respectivamente con el desempeño. Por lo antes expuesto, es de tipo transversal correlacional puesto a que los datos fueron recopilados en un solo momento, con el fin de evaluar la relación entre las variables de estrés laboral y estilos de vida saludables para finalmente analizarlas y establecer el porcentaje de asociación existente (Rodríguez y Valdivieso, 2018; Risco, 2020).

1.7.4 Nivel de Estudio.

El estudio es correlacional porque mide la relación entre las dos variables, de la misma manera es descriptivo con respecto a los objetos de estudio (Estilos de Vida Saludables y Estrés Laboral), con un énfasis muy marcado en lo explicativo de la causa y efecto que se está proyectando a investigar.

1.7.5 Método.

Se realizó una investigación básica, no experimental, transversal y descriptiva en un universo de 66 trabajadores, los cuales conformaron la población de estudio. Se aplicó cuestionario, encuesta y entrevista. Se utilizó prueba de correlación de Pearson para identificar relación entre las variables utilizadas en la investigación.

El método a ser utilizado es el hipotético – deductivo, ya que se trata de establecer la falsedad o la verdad de la hipótesis, a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observables, que se obtiene deduciéndolo de la hipótesis.

1.7.6 Población de la Investigación y muestra.

Para Valderrama (2013) la población es “el conjunto de elementos, seres o cosas que tienen atributos o características comunes susceptibles de ser observables (p.184).

La empresa de servicios cuenta con una población total de 66 trabajadores, para esta investigación se consideró la totalidad de los colaboradores. Considerando que al ser un número reducido se puede llegar al total de la misma con los instrumentos, estimando que la información recabada tendrá un elevado grado de efectividad

permitiendo así, obtener información oficial para poder determinar la realidad de la empresa y dar contestación a la pregunta de investigación, generando un contraste de las variables

1.7.7 Técnica.

- La encuesta, según Tamayo y Tamayo (2018), “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

Para la recopilación de la información se utilizará la encuesta, la cual se la aplicará a 66 personas, según el total de la población sin necesidad de aplicar proceso muestra, para conocer diferentes características de los encuestados.

El formato de la encuesta será estructurado por interrogantes de carácter cerradas de fácil comprensión con una escala de Likert, dirigida a trabajadores de la empresa, a través de la tecnología de encuestas se recopilaron los datos, que utiliza un cuestionario que consta de 14 preguntas.

- Guía de entrevista, se utilizará una guía con preguntas estructuradas abiertas para la libre contestación del entrevistado, el cual es un grupo de colaboradores de la empresa con el fin de conocer la experiencia mantenida en el cargo, evaluar los resultados de la misma y conocer el estilo de vida y grado de estrés laboral.
- Cuestionario, el cual se aplicará al total de la población objeto de estudio, que son los colaboradores del call center de una empresa de servicios, cuestionario conformado por 22 literales y fue desarrollado Christina Maslah, para determinar los sentimientos y actitudes del profesional dentro de su entorno labor y su principal función es medir el desgaste profesional.

1.8 Plan de Recolección y Análisis.

1.8.1 Definición conceptual de la Variable Estilo de Vida.

Nuestra definición conceptual de estilo de vida saludable según el método dimensional de Arrivillaga y Salazar (2015) comprende:

- Un adecuado nivel de ingesta de alimentos.
- Practicas adecuadas de actividades físicas y recreativas.
- Un sistema de apegos y vínculos seguros con sus allegados.
- Consumo de tabaco y alcohol moderado.

1.8.2 Definición operacional de la Variable Estilo de Vida.

Se obtendrán los resultados mediante una escala de Likert con varios ítems, para conocer las dimensiones: actividad física, manejo del tiempo libre, hábitos alimenticios, consumo de alcohol, tabaco, drogas y sueño.

1.8.3 Definición conceptual de la variable Estrés Laboral.

Para la Organización Mundial de la Salud (Leka, Griffithsy Cox, 2015) señala que el estrés es un “estado reactivo del sujeto cuando las exigencias laborales sobrepasan sus conocimientos y capacidades de afrontamiento” es decir, el estrés laboral de los trabajadores del Call Center es la percepción de un exceso de demandas y la creencia que sus potencialidades son escasas para enfrentarlas.

1.8.4 Definición operacional de la Variable Estrés Laboral.

Son puntuaciones de tipo ordinal que se obtienen sumando las puntuaciones obtenidas a través de las dimensiones descritas dentro de un cuestionario de Maslah.

Se obtendrán los resultados mediante una información descrita en varios ítems, para conocer las dimensiones: Desgaste emocional, despersonalización y realización personal.

El análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio. Todas estas operaciones no pueden definirse de antemano de manera rígida (Fassio, 2018). Una vez recolectada la información secundaria mediante la utilización del instrumento, se procede con el análisis y presentación de datos mediante cuadros comparativos y gráficas con datos estadísticos porcentuales que dan relación a las variables de la investigación.

El presente proyecto cuenta con un diagnóstico previo y validación del instrumento en el cual consiste mediante la aplicación a un grupo de personas para determinar la comprensión de las preguntas, a los empleados de la empresa a su vez los datos recogidos mediante algunos medios, para posteriormente proceder a su aplicación, debe ser elaborada y clasificada la información obtenida, para proceder luego al recuento de la información para el posterior análisis

Luego de haber obtenido los datos más relevantes de la investigación, mediante el uso de los métodos empíricos como: entrevista, encuesta y cuestionario aplicado sobre el estrés, se da paso al método estadístico descriptivo y matemático porcentual, en donde se analizarán los resultados con el fin de estudiar la descripción y muestra en las gráficas, además de facilitar la secuencia de información de manera efectiva. Para ello se requieren los siguientes pasos:

- Analizar las variables y problemática que se quiere conocer.
- Buscar un instrumento de investigación que ayude a obtener los valores de cada variable.
- Utilización de graficas donde se plasmará los datos obtenidos y así realizar un análisis para obtener conclusiones al problema de la investigación.

El uso de gráficos mantendrá la información recolectada según las preguntas elaboradas en las encuestas, esto con la finalidad de conocer los resultados numéricos sobre las opiniones en las encuestas. El tipo de gráficos estarán compuestas por pasteles, con el fin de procesar los datos obtenidos y realizar el análisis.

El desarrollo investigativo continua bajo la aplicación de un cuestionario de Christina Maslah, el mismo que se efectuó mediante la implementación directa a cada uno de los colaboradores, este instrumento fue aplicado mediante un enlace forma, que permitió obtener información de manera oportuna y breve sin tener que promover un contacto directo con el colaborador, ello accede a operacionalizar las respuestas para ejecutar un resumen de cada una de las contestaciones y presentar un análisis integral.

Capítulo II. Hallazgos de la investigación

Relación existente entre estilos de vida saludable y estrés laboral de una empresa de servicios

Se desarrolló la aplicación de instrumentos de levantamiento de información, en el cual uno de los importantes resultados obtenidos fue mediante la aplicación de una guía de entrevista a 5 colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el cual se formularon 17 interrogantes permitiendo efectuar una relación de las variables estilos de vida saludable y estrés laboral, bajo componentes que acceden a determinar la influencia de cada uno de ellos con el estrés laboral.

La variable estilos de vida saludables, marca una importante relación entre los componentes actividad física, manejo de tiempo libre, hábitos alimenticios, sueño, consumo de alcohol tabaco y otras drogas, dentro de este contexto se puede determinar la plena injerencia entre ellas, enfocadas en el desempeño que tienen los colaboradores de la empresa.

Bajo distintas premisas es importante mantener estilos de vida saludables para conservar una dinámica sostenida, con una buena nutrición, realizar ejercicio físico, es decir un estilo de vida saludable para una mayor productividad y excelentes resultados laborales, y lo que puede suponer un papel preventivo de padecer alguna enfermedad psicológica, física o mental relacionada con el estrés laboral (Rodés, 2021, pág. 3).

El criterio de los entrevistados reflexiona sobre estilos de vida saludable, ellos señalan que es un modo el cual les permite reducir las posibilidades de contraer algún tipo de enfermedad y mantener un balance entre estrés y salud para su realización personal, son conscientes que la actividad física es un mecanismo para la liberación de tensiones, y dentro de los cuales son pocos los colaboradores que lo acogen como parte de un estilo de vida saludable.

Dentro del marco de referencia de los estilos de vida saludables, un componente importante que está bajo análisis es la nutrición que genera influencia en el estrés, provocando la alteración del organismo, la cual fluctúa en torno a la prisa en que desenvuelve sus actividades la persona, lo que lleva a comer muy rápido, a no desayunar y a cenar abundantemente, o a su vez comer entre comidas. Y que bajo este contexto se puede determinar que la obesidad origina millones de muertes anuales, donde diversos estudios

concluyen que su eminente prevalencia en las personas se relaciona con las tendencias alimentarias y la disminución de actividad física Barja et al. (2020).

Con lo antes expuesto se precisa que el manejo del tiempo libre es un elemento clave para las personas y con ello evitar no caer en la obesidad, complementarlo con actividad física y una dieta balanceada permitiendo generar resultados favorables en la salud de las personas, con ello, de acuerdo a lo indicado por los entrevistados se determina que mantienen una planificación debida de su tiempo libre, conservan un control de su salud, comparten en familia, y cuentan con tiempo para el ocio, este tiempo debe ser orientado a promover una actividad física para liberar tensiones producidas de las actividades diarias en las labores, o también llamado estrés laboral. Rivera (2019) “Afirma que los estilos de vida, estimados modelos de conducta que infiere en la salud de la población” (p, 23).

Son válidos los criterios que indican en que los hábitos alimenticios tienen injerencia en la capacidad de producir de las personas, bajo ello los entrevistados pudieron indicar que no cuidan su peso, y de ello les proviene enfermedades, mantienen desorden alimenticio y a raíz de ello presentan preocupación por mantener una buena dieta, sin tener la voluntad de llevarla a ejecución, no han acudido a un nutricionista, o un experto el cual le permita promover una orientación o cuidado especializado, se considera que uno de los principales factores para que las personas no acudan a este especialista es el factor económico, por el elevado costo que conlleva el tratamiento.

Descanso y sueño es uno de los componentes más importantes que posee el ser humano para su plena recuperación física y mental, es un elemento el cual hoy en día se está recuperando ya que por motivos de pandemia se crearon hábitos de descanso fuera de horarios normales y dentro de los cuales han llevado a las personas a una costumbre como la de ver televisión hasta altas horas de la noche o madrugada, navegar en redes, mantener charlas con amigos, acudir a lugares donde acuden personas para apostar en juegos de azar, ello origina que no exista el pleno descanso originando tensiones en las actividades laborales lo que lleva a la baja productividad ocasionando estrés por la falta de energía del empleado.

El descanso pleno y sueño es un componente sustancial para la salud y productividad de las personas, un individuo con un acorde descanso muestra lucidez, dinamismo, regocijo, cabida analítica, que consienta llevar de mejor manera las actividades diarias en cualquier entorno

provocando una dinámica sostenida liberando tensiones o estrés (Ventura & Zevallos , 2019).

La primera variable considerada dependiente deja en claro los componentes que mantienen relación directa, con el estilo de vida de los colaboradores del call center de una empresa de servicios, las cuales son:

- ✚ Actividad física
- ✚ Manejo de tiempo libre
- ✚ Hábitos alimenticios
- ✚ Descanso o sueño
- ✚ Consumo de alcohol tabaco y otras drogas.

Bajo este criterio se pudo determinar que varios de los colaboradores no mantienen una cultura adecuada la cual permita el dinamismo y el desarrollo colectivo que necesita la empresa, no mantienen un direccionamiento donde se permita planificar actividades personales apegadas a una cultura alimentaria, accediendo a la activación ciertos componentes neuronales, que impulsen el dinamismo y energía del individuo, despejando aquellos deseos que provocan la producción de hambre y saciedad, los cuales son parte importante de un estilo de vida saludable, que acceden a la liberación de tensiones y estrés laboral. Podemos decir que los componentes anteriormente enunciados tienen relación directa con los estilos de vida saludable, mantienen injerencia en el estrés laboral que impide el desarrollo organizacional de la empresa.

De manera general el desarrollo organizacional de las empresas mantiene plena relación en el desarrollo productivo, en el cual intervienen directamente los colaboradores de las organizaciones, los cuales en muchos de los casos presentan estrés laboral el cual disminuye la capacidad de la persona en ejercer sus actividades diarias, pero este hecho es sostenido bajo varios componentes como; agotamiento emocional, relaciones personales, relaciones intralaborales y estado de salud, el mismo que conserva relación directa con los estilos de vida de los colaboradores de una empresa de servicios.

El estrés constituye una respuesta emocional, fisiológica y conductual, cuya intensidad depende de la evaluación que realiza el individuo de ciertas condiciones (Condori & Cari, 2022, pág. 4).

El agotamiento emocional el cual es un factor que forma parte del ser humano, es uno de los componentes del estrés laboral, no es adoptado como factor que debe ser atendido desde las empresas, es por ello que el presente diagnóstico exhibe que el estrés laboral debe ser reconocido como aquel elemento que impide la productividad y desarrollo de las empresas y que a su vez origina un desmejoramiento en el estado de salud de los colaboradores originado de un estilo de vida marcado por el individuo, el cual debe existir la preocupación propia de la persona, y un interés particular de los directores de las empresas, en procurar brindar asistencia, y así mismo el empleado debe asumir una responsabilidad propia por el bienestar de su estado de salud futuro, ya que de acuerdo a las contestaciones no han tenido asistencia de un profesional de salud que permita valorar el nivel de estrés, ello combinado con que no mantienen un descanso pleno lo que conlleva a un descontrol de emociones.

La realización personal, es un componente que mantiene intervención directa en el estrés laboral, donde “El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe incierto e importante” (Liseth Onofre, 2021).

La realización personal es la condición y postura de la persona en sus actividades diarias marcado desde su estilo de vida. Colaborador que no se sienta a gusto no va a poder alcanzar las motivaciones, esperanzas y ambiciones a través del crecimiento personal, pero generando un análisis integral con los distintos componentes se identifica que es parte del estrés laboral, y la persona no cuenta con una motivación integral, es por ello estimado como un factor que debe ser atendido desde el diagnóstico integral de las contestaciones y relación directa con los diferentes componentes.

Las relaciones intralaborales orientan características del trabajo y de la organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Evalúan la gestión organizacional, características de la organización del trabajo, características del grupo social del trabajo, condiciones de la tarea, carga física, entre otras (Julio & Rubio, 2020).

El estrés laboral dentro de sus diversos componentes expone que el manejo de unas conflictivas relaciones intralaborales dificulta una buena postura de una cultura organizacional, y que a su vez origina patrones de inconformidad de la persona dentro de su entorno laboral, promoviendo el estrés laboral, los entrevistados manifiestan llevar

actividades laborales de forma armónica, y que a su vez el consumo de alcohol y cigarrillo no influye en las labores, ello determina que el entorno laboral es el indicado, marcado por un estilo de vida saludable alejado de vicios personales.

El estrés laboral es considerado como una forma específica de estrés que se relaciona directamente con el contexto laboral. En su aparición pueden intervenir distintas situaciones o factores que actúan de forma aislada o conjunta como agentes estresores. La presencia de estrés laboral condiciona distintos grados de afectación de la salud del trabajador (Lucero , Lucero, Erazo, & Noroña, 2020).

El estado de salud es un componente importante que interviene el desarrollo personal del individuo al mantener al margen los niveles de estrés, bajo las contestaciones realizadas dentro de la entrevista a los colaboradores se pudo identificar que el ejercicio y dieta saludable, son parte importante para llevar un óptimo estado de salud lo cual repercute en los bajos niveles de estrés que pueda presentar la persona, es importante que la cultura alimenticia sea un elemento importante en la postura de la persona, alejado de los vicios como el alcohol y cigarrillo. Con ello se pudo identificar que los colaboradores de la empresa mantienen una plena identificación de los factores que deben tomar en cuenta como:

- Agotamiento emocional
- Realización personal
- Relaciones intralaborales
- Estado de salud

La relación directa de estos componentes con la variable estrés laboral, influye en la motivación de la persona y en la realización plena de sus actividades, Es importante que las personas adopten posturas de cuidar su salud, conservar un ambiente laboral acorde al desempeño de sus funciones ejerciendo importante involucramiento en los propósitos de la empresa, que lleve a una realización de la persona y un estilo de vida saludable.

2.2. Resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de Call Center de una empresa de servicios

A1. INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

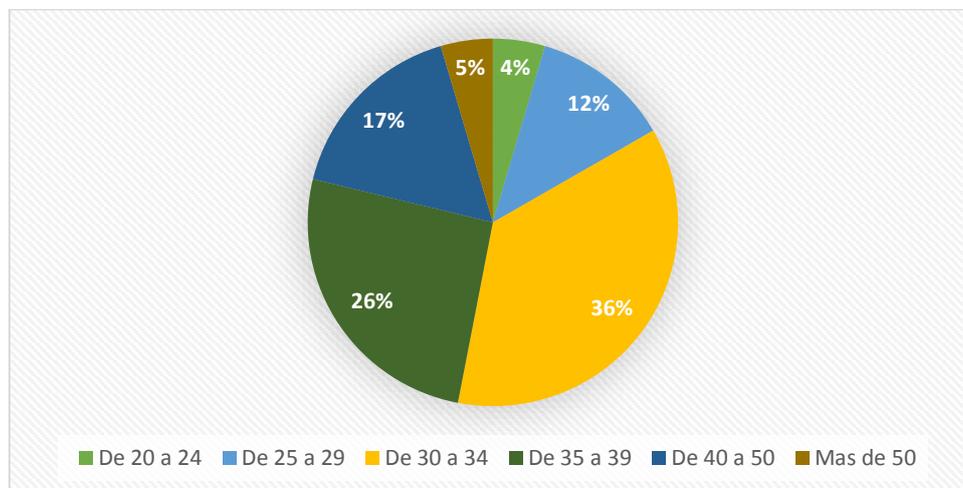
Figura 7 Sexo



Nota. Elaboración propia

Análisis: Al promover el levantamiento de información por medio del instrumento de encuesta se pudo comprobar que la población está conformada en gran parte por mujeres con un 62% y un 38% por hombre, lo que determina, que el capital humano de la empresa lo conforman en su gran parte personas el género femenino.

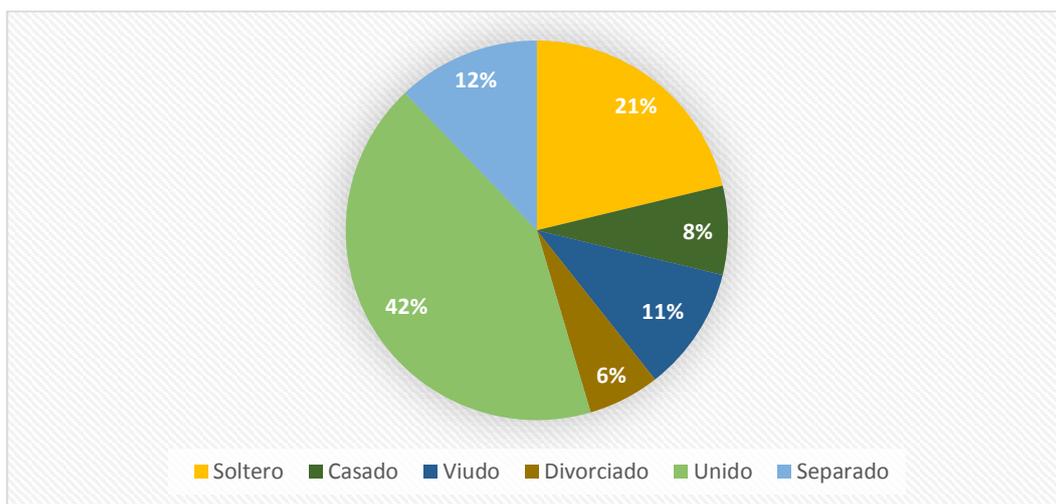
Figura 8 Edad



Nota. Elaboración propia

Análisis: Se pudo identificar las edades de los encuestados, y que a su vez se determinó que la mayor parte se encuentra en un rango de edad de 30 a 34 años con un 36%, seguido de 35 a 39 años con un 26%, se continúa con el rango de 40 a 50 con un 17%, posterior de 25 a 29 con un 12% y finalmente los rangos de 20 a 24 y más de 50 los cuales tienen el 5% cada uno, con esta información se determina que los empleados están dentro de un rango de edad que señala la madurez y experiencia y que dentro de la misma es la edad donde mayormente presentan problemas de salud asociados a los estilos de vida de cada uno.

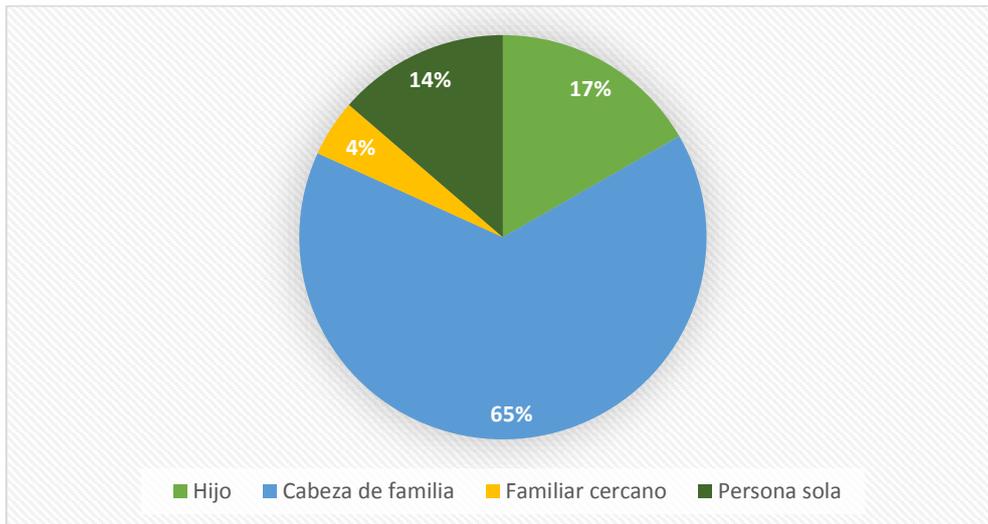
Figura 9 Estado civil



Nota. Elaboración propia

Análisis: Al consultar el estado civil de los encuestados se pudo identificar que un 42% de las personas encuestadas se encuentran unidas, seguido de las personas solteras con un 21%, continuando con aquellas que están separadas con un 12%, las personas viudas con un 11%, casados con un 8% y finalmente los divorciados con 6%, la relación existente entre la investigación indica que un considerable número de personas cuenta con un hogar que a su vez permite la creación de actividades o responsabilidades familiares, que impiden el mantener un hábito de entrenamiento o cuidar estado de salud con entrenamiento

Figura 10 Miembro del Hogar

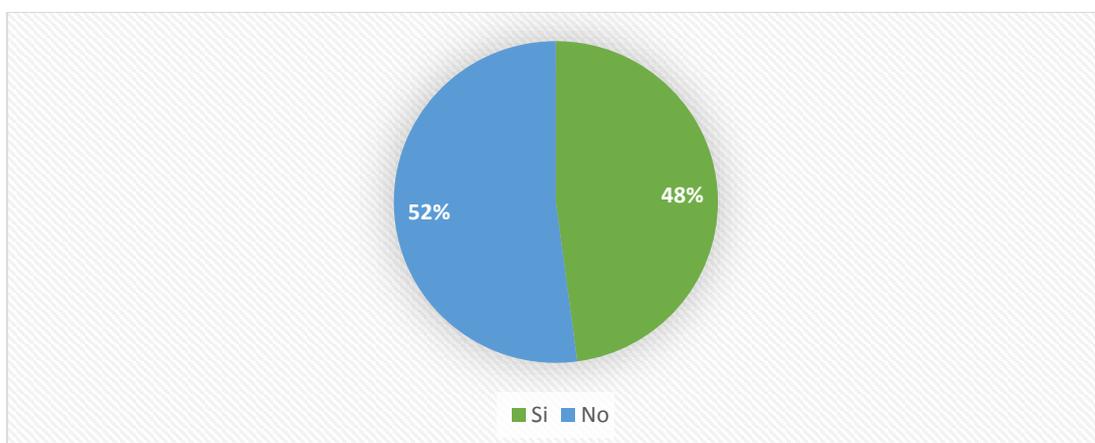


Nota. Elaboración propia

Análisis: La encuesta permitió determinar que un 65% de la población son cabeza de familia, continuando con un 17% las cuales son hijos, seguido de personas solas que lo conforman un 14% y finalizando un familiar cercano con un 5%, en ciertos casos al ser el responsable o jefe de familia limita el desarrollo de actividades orientadas, a mantener un estilo de vida sano, con alimentación y ejercicio que promueva una armonía entre estado de salud y hábitos de consumo.

A2. Enfoque del desempeño

Figura 11 ¿Realiza alguna actividad deportiva?

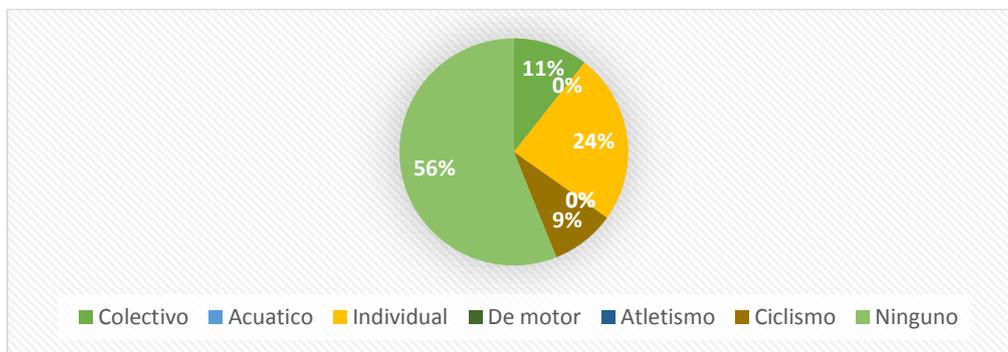


Nota. Elaboración propia

Análisis: Al promover la consulta a los encuestados sobre si realizan alguna actividad deportiva se pudo determinar que un 52% de las personas no realizan ejercicio y un 48% si lo

hace por diversas razones, considerando que existe paridad relativa entre mantener una vida deportiva y mantener una vida alejada a descrita actividad, exponiendo lo revisado con la toma de las contestaciones, es evidente el pleno interés de mantener una vida saludable que acceda a liberar estrés laboral.

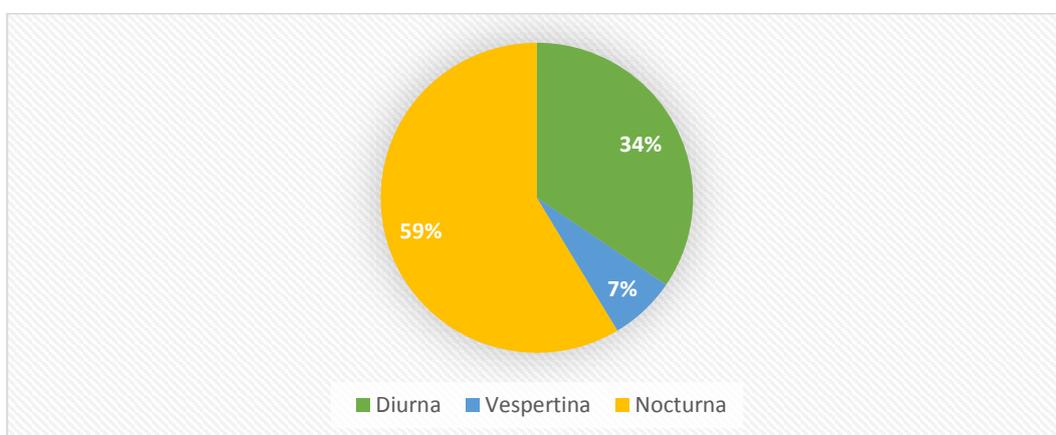
Figura 12 ¿Qué tipo de deporte practica?



Nota. Elaboración propia

Análisis: Al promover la consulta sobre el tipo de deporte que practica un 56% de las personas no realiza ningún tipo de deporte, un 24% realiza deporte individual, seguido de un deporte colectivo con un 11% y finalmente ciclismo lo realiza un 9%, considerando que existe un grupo de personas que se alinea a ejecutar actividades deportivas, con ello es evidente y se fortalece la anterior interrogante donde se observa paridad entre las personas que hacen ejercicio, con las que no lo hacen, ello permitirá hacer un contraste entre el estrés laboral y estilo de vida.

Figura 13 ¿En qué jornada acostumbra a realizar actividades deportivas?

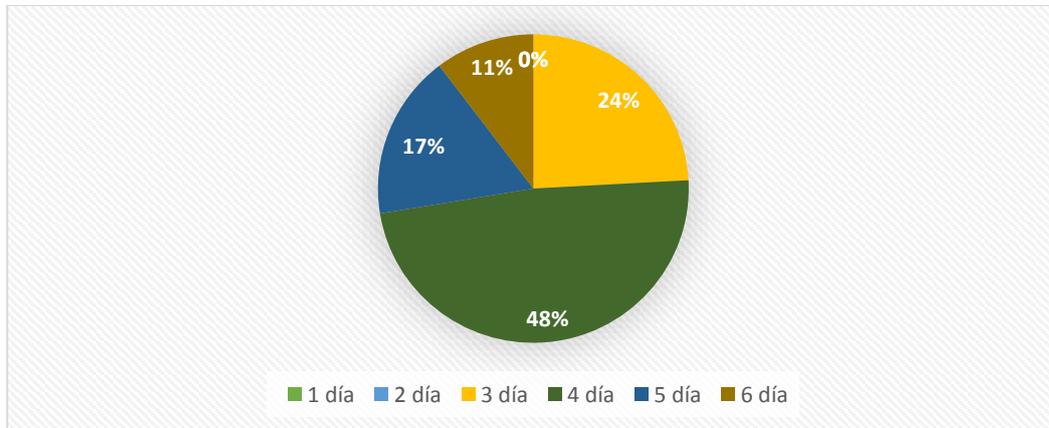


Nota. Elaboración propia

Análisis: La encuesta aplicada permitió determinar que un 59% de la población realiza deporte de manera nocturna, un 34% en la sección diurna y un 7% durante la sección

vespertina, considerando que la jornada nocturna es la más idónea entre todos los encuestados, se pudo identificar qué por relaciones laborales los colaboradores de la empresa de servicios prefieren realizar actividades deportivas de forma nocturna con ello se determina el interés por mantener un estilo de vida apegado al ejercicio.

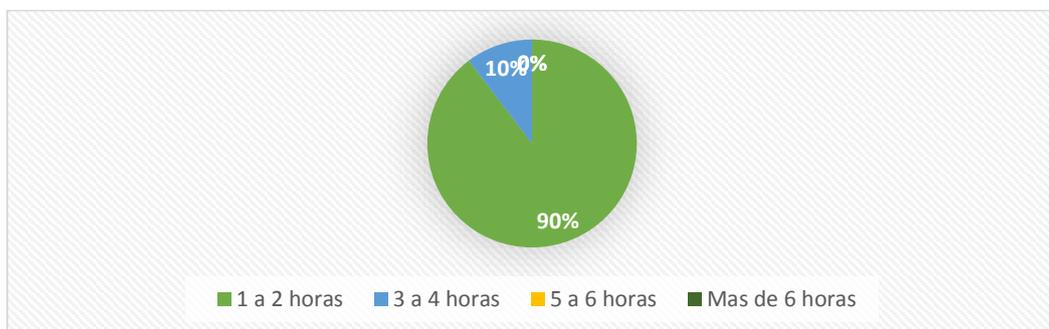
Figura 14 ¿Cuántos días destina para hacer deporte en la semana?



Nota. Elaboración propia

Análisis: Con referencia a las contestaciones realizadas por los encuestados, se pudo determinar que un 48% de las personas destina cuatro días para realizar deporte, un 24% indica que lo hacen tres días, seguido de un 17% donde indican que lo hacen cinco días y finalmente con un 11% que lo realizan seis días a la semana, estimando que el grupo de encuestados que existe una plena frecuencia semanal en ejecutar actividades deportivas, se determina plena constancia entre los encuestados en realizar actividad física, ello bajo el perfil de eliminar el estrés laboral en la sección nocturna, varios días por semana.

Figura 15 ¿Cuántas horas a la semana destina hacer deporte?

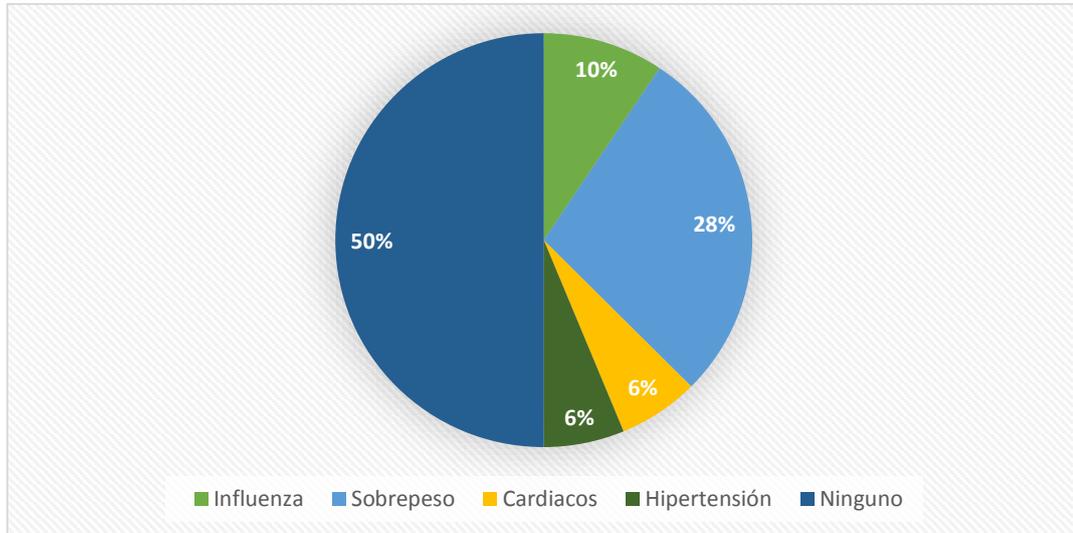


Nota. Elaboración propia

Análisis: Al realizar la consulta mediante instrumento de encuesta sobre cuántas horas a la semana destina hacer deporte, se pudo determinar de acuerdo a las diferentes contestaciones que un 90% de las personas destinan de una a dos horas para realizar deporte y un 10% de tres a cuatro horas, con las contestaciones recibidos se determina una constante marcada

sobre la frecuencia de la actividad deportiva, ello permite identificar y efectuar un contraste entre el tiempo, la cantidad de días y el horario en que lo realizan, lo que determina una disciplina marcada por parte de los encuestados.

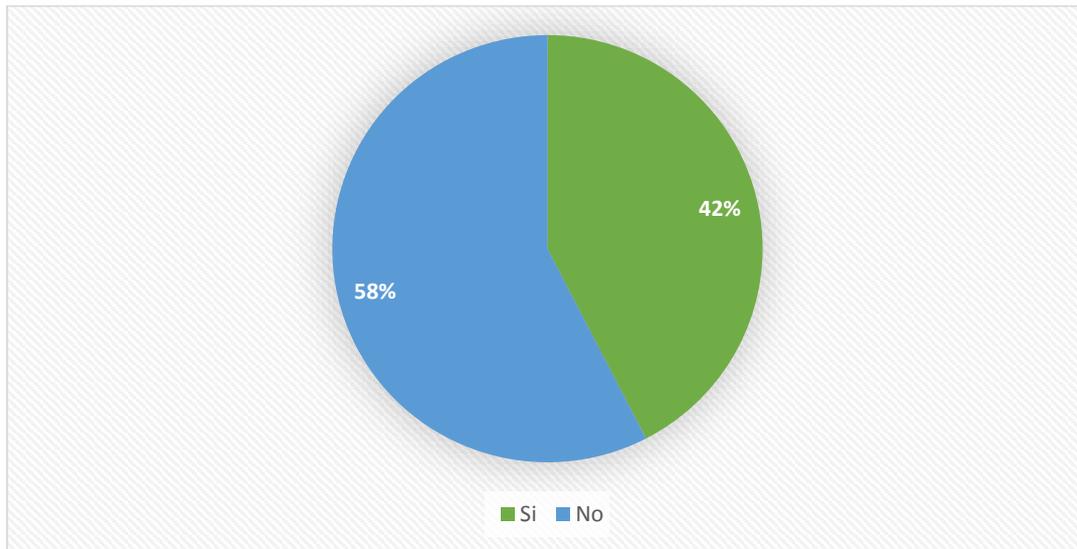
Figura 16 ¿Cuáles son los problemas de salud que presenta?



Nota. Elaboración propia

Análisis: Se determina que un 50% no presenta problemas de salud, sin embargo, un 28% sufre de sobrepeso, continuando con un 9% con problemas de influenza y finalmente con problemas cardiacos e hipertensión con un 6% cada problema, con descrita interrogante se puede identificar con la contestación a la interrogantes de la cantidad de personas que hacen ejercicio con la actual, donde se determina que la misma cantidad de colaboradores que no hacen ejercicio son las mismas que mantienen problemas de salud.

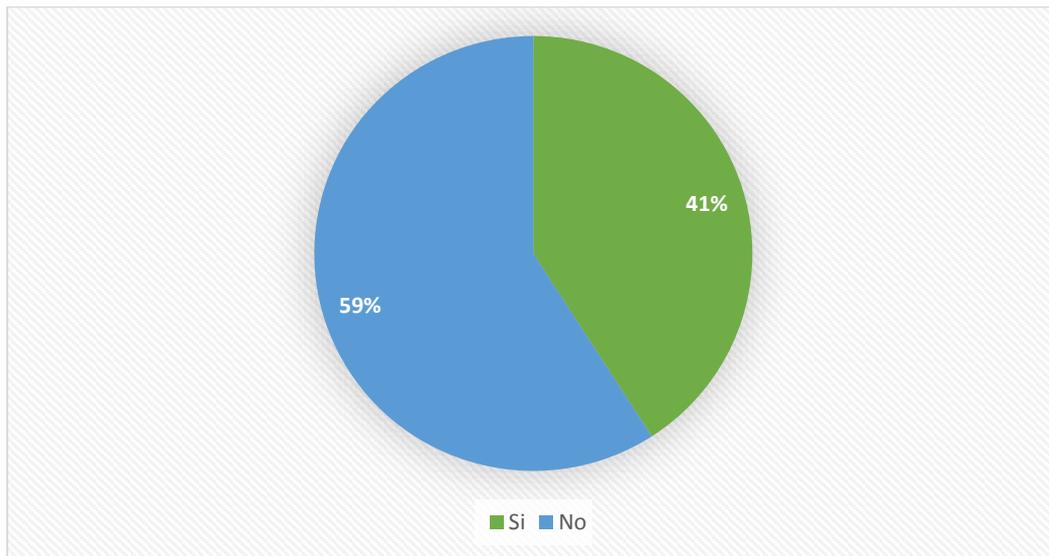
Figura 17 ¿Los problemas de salud que ha presentado en los últimos tiempos tienen que ver con sus hábitos de consumo?



Nota. Elaboración propia

Análisis: La encuesta permitió determinar que un 58% de las personas presentan problemas de salud por sus hábitos de consumo por consiguiente un 42% no los presentan, estimando que a pesar de que las personas ejecutan actividad física sus hábitos de consumo los lleva a mantener problemas en sus estados de salud, hilando cada una de las interrogantes se determina que las personas mantienen condiciones de salud fuera de lo normal, originado por sus hábitos de consumo que incluso ejecutando actividades deportivas mantienen la condición de salud.

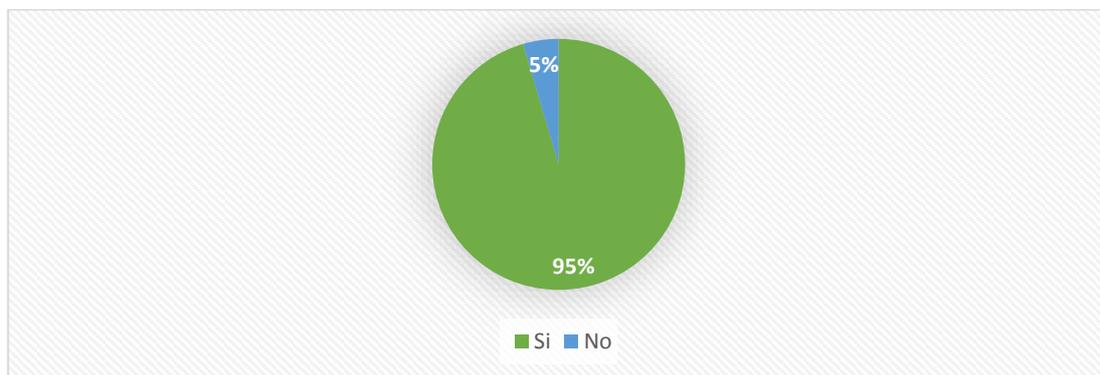
Figura 18 ¿Mantiene algún tipo de control dirigido sobre su estado físico o de salud?



Nota. Elaboración propia

Análisis: Los encuestados permitieron determinar que un 59% no mantiene ningún tipo de control sobre su estado físico y un 41% si realiza dicho control, se evidencia una tendencia marcada de no mantener una plena preocupación o cuidado por los estados de salud de los encuestados, ello es percibido bajo el criterio de que aquellas personas que si realizan controles de salud son aquellas personas que presentan problemas de salud asociados al no realizar alguna actividad físico.

Figura 19 ¿Tiene redes sociales?

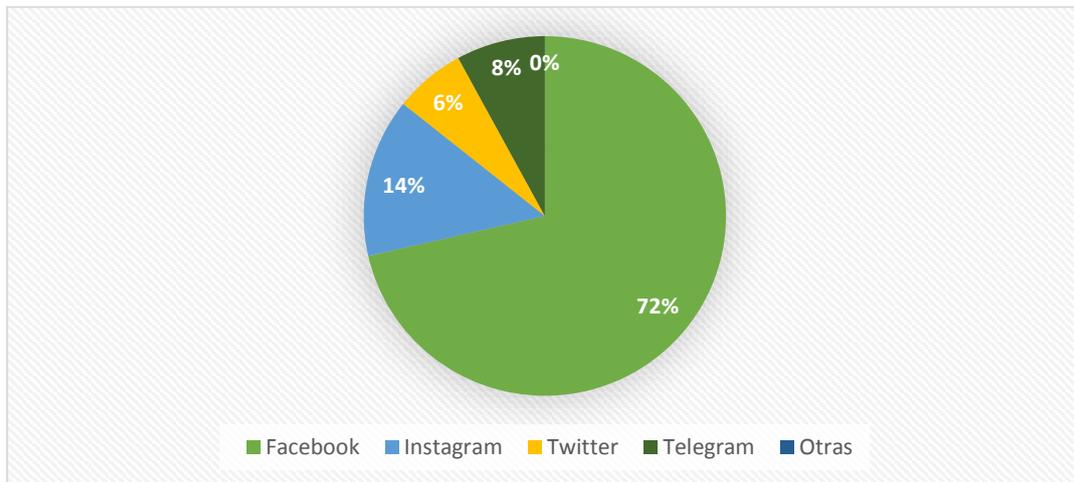


Nota. Elaboración propia

Análisis: La encuesta aplicada señalo que un 95% de las personas usan redes sociales y el otro 5% no cuenta con las mismas evidenciando la tendencia marcada sobre el uso de redes sociales, lo cual es un indicador que influye en cada una de las personas, ya que al mantener un alto contacto y utilización de redes sociales se promueve el limitar las horas de descanso mental, el cual que por minutos el uso de las redes permite la distracción pero el uso excesivo

genera desgaste mental, lo que impulsa momentos de estrés, los cuales pueden verse reflejados en el entorno laboral.

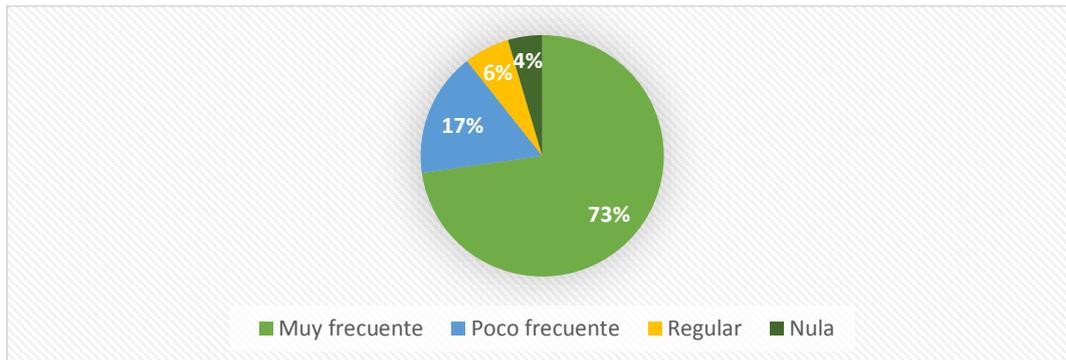
Figura 20 ¿Seleccione las redes sociales que tiene?



Nota. Elaboración propia

Análisis: La encuesta señaló que un 71% usan Facebook, continuando con un 14% los cuales utilizan Instagram, seguido de Telegram con un 8% y finalmente un 6% con Twitter, con descritas contestaciones por parte de los colaboradores, se determina la frecuencia y la cantidad de redes sociales que usan las personas, ello refleja que las personas conservan un gran apego y que la cantidad de horas determina las horas de descanso.

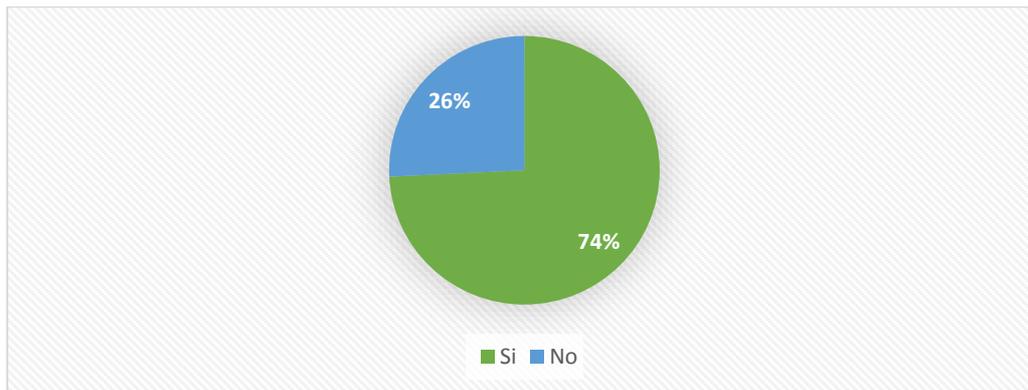
Figura 21 ¿Cómo es su interacción?



Nota. Elaboración propia

Análisis: La aplicación de la encuesta determinó que un 73% interactúan en redes sociales de manera muy frecuente, un 17% muy poco frecuente, el 6% de manera regular y el 4% de manera nula, la cantidad de horas de interacción con la cantidad de redes sociales generan un hilo conductor que nos lleva a que los colaboradores mantienen constante uso, y que a su vez ello limita las horas de descanso o concentración dentro de las actividades laborales.

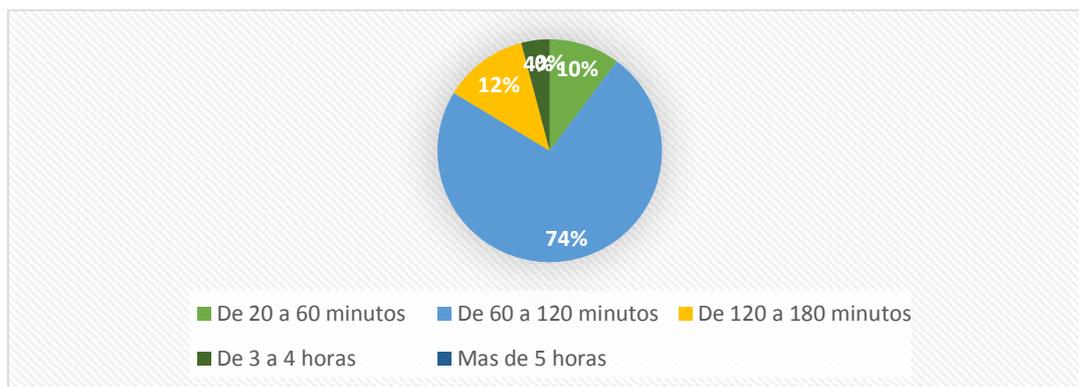
Figura 22 ¿Tiene plataformas como Netflix, prime video, YouTube, daily play, etc.?



Nota. Elaboración propia

Análisis: El 74% de la población señala que, si usa plataformas como Netflix, prime video, YouTube, etc. Y un 26% no cuenta con estas plataformas, determinando que los encuestados están inmersos en la tendencia del uso de descritas plataformas de entretenimiento, esta importante interrogante no solo mide el uso de las plataformas, sino también determina que el mantener un constante uso de descritas plataformas en jornadas nocturnas limita las horas de descanso pleno, ello sumado a la cantidad de uso de redes sociales puede conllevar a un estrés laboral por la falta de horas de sueño.

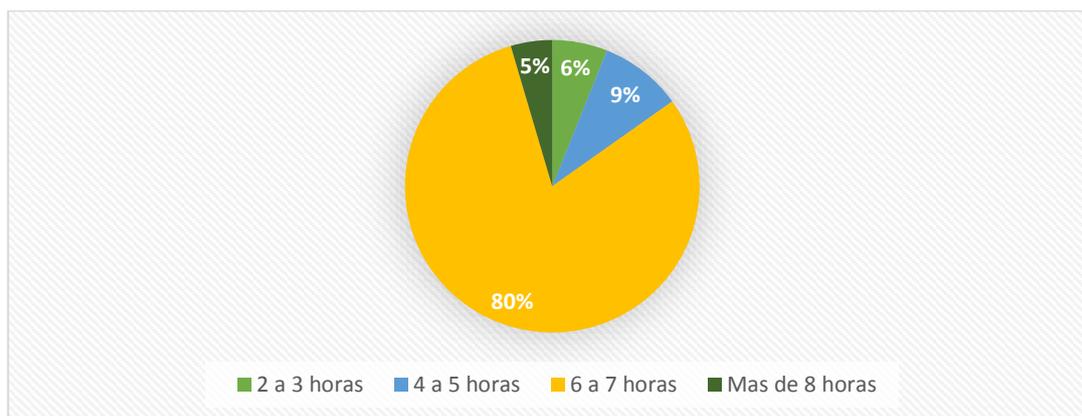
Figura 23 ¿Qué tiempo destina a esas plataformas?



Nota. Elaboración propia

Análisis: Se formulo la consulta a los encuestados sobre qué tiempo destina a esas plataformas dentro de la cual se pudo determinar que un 74% de las personas indicaron que la utilizan de 60 a 120 minutos, seguido de un 12% que afirman que la utilizan de 120 a 180 minutos, continuando con un 10% de 20 a 60 minutos y finalizando con un 4% que destina de 3 a 4 horas, es notorio la cantidad de horas de consumo de estas plataformas, lo que conlleva a que el excesivo consumo limita las horas de descanso, ello bajo el contraste de no contar un buen estados de salud y físico, son personas propensa a mantener cuadros de estrés presentados dentro de las intensas horas de trabajo en los procesos de atención al cliente.

Figura 24 ¿Cuántas horas al día dedica a su descanso pleno horas para dormir?



Nota. Elaboración propia

Análisis: Se determina que un 80% de la población descansa de seis a siete horas, un 9% de cuatro a cinco horas, siguiendo con 6% de dos a tres horas y se finaliza con un 5% con más de ocho horas, un 20% de la población encuestada es quien no cuenta con horas de descanso por encima de la media, ello bajo la percepción de que no realizan actividad física, mantienen problemas de salud, son un grupo que mantienen niveles de estrés asociados al entorno laboral, que no es desencadenado por la actividad laboral como tal sino que también es un proceso de plena responsabilidad con el colaborador que debe asumir responsabilidad en cuidar su condición física y de salud que lleve a un manejo del estrés laboral.

2.3. Resultados de la aplicación del cuestionario para medir el estrés laboral a los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios

Tabla 3 CUESTIONARIO DE CHRISTINA MASLAH.

	PREGUNTAS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO	UNA O POCAS VECES AL MES	POCAS VECES A LA SEMANA	UNA VEZ A LA SEMANA
		(0)	(1)	(2)	(3)	(4)
DESGASTE EMOCIONAL	1. Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo.		20	35	10	1
	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.		40	10	11	5
	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento desganado.		35	20	9	2
	4. Siento que trabajar todo el día con gente me cansa.		45	5	8	8
	5. Siento que mi trabajo me está desgastando.		41	10	9	6
	6. Me siento frustrado en mi trabajo.		50	5	5	6

	7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.		43	7	3	13
	8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.		20	30	10	6
	9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.		50	5	5	6
DESPERSONALIZACIÓN	10. Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.		20	20	10	16
	11. Siento que me he hecho más duro con la gente.		50	5	6	5
	12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.		60	2	2	2
	13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los clientes.		60	2	4	0
	14. Me parece que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.		55	6	2	3
REALIZACIÓN PERSONAL	15. Siento que puedo entender fácilmente a los clientes.		2	4	10	50
	16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los clientes.			3	4	59
	17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.			10	6	50
	18. Me siento con mucha energía en mi trabajo.		10	5	5	40
	19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes		6	10	20	30
	20. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los clientes.		6	1	19	40
	21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.			10	6	50
	22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.		6	7	13	40

Nota. Elaboración propia

De acuerdo a la información obtenida de la aplicación del cuestionario de Maslah a los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, se pudo obtener información de acuerdo a tres aspectos detallados a continuación:

- **Desgaste emocional:** Dentro del cual se consideró el proceso de valoración de la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, el cual se valoró 9 interrogantes (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.). Donde se pudo constatar que un promedio de 6 colaboradores presenta desgaste emocional considerando factores

como; que se sienten emocionalmente agotados en el trabajo, se sienten desgastados por las mañanas, presentan frustración, muestran agotamiento en el proceso de trabajo en equipo y se sienten al límite de sus posibilidades.

Y dentro del proceso de desgaste emocional, que mantiene como principal elemento de estrés laboral cada colaborador, se genera relación directa con el estilo de vida que conserva cada individuo, considerando factores como el descanso o sueño, y la actividad física, estimando a la misma como un componente importante para mejorar la salud mental ayudando al cerebro a sobrellevar mejor el entorno donde se desempeña el individuo favoreciendo la disminución y moderación del estrés laboral, ansiedad, depresión, entre otros.

Así mismo promover espacios de descanso, dormir entre siete y nueve horas en la noche para evadir por completo el incremento de los niveles hormonales y disminuir, los sentimientos de estrés y ansiedad existentes.

- Despersonalización: proceso dentro del cual se valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento, indicador conformado por 5 interrogantes (5, 10, 11, 15, 22.), y bajo la premisa de las contestaciones se pudo identificar que los colaboradores indican sentir que el trabajo les está desgastando, presentan estados de frialdad y dureza ante los clientes, así como también sienten que en el trabajo los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada.

De las afirmaciones realizadas por los colaboradores se identifica procesos de despersonalización de varios colaboradores los cuales son desarrollados en individuos que han sufrido un suceso estresante grave, como maltrato emocional o negligencia durante la infancia y maltrato físico, por lo tanto, es importante que aquellas personas acudan a un profesional para recibir atención psicológica, psiquiátrica y nutricional para que pueda valorar sus hábitos alimenticios, puesto que un estilo de vida saludable influye en el mejoramiento de ciertos trastornos y así poder eliminar la aparición de sentimientos y actitudes negativas y cínicas hacia los compañeros de trabajo y clientes.

- Realización personal: Se incluyen procesos de valoración de los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo, compuesto de 8 interrogantes (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.), donde se pudo obtener contestaciones bajo los criterios de que los colaboradores afirman que trabajar con personas todo el día les cansa, sienten estar demasiado tiempo en sus labores expresan sentirse al límite de sus posibilidades, por lo expuesto se determina que el estilo de vida de los colaboradores influye directamente en el estrés laboral que impide a la persona mantener una autorrealización, empleando procesos de planificación, coordinación, y organización de sus actividades o tiempo libre, lo que promueve una vida organizada, que permita liberar tensiones que afecten el estado de ánimo de los colaboradores.

Con la investigación efectuada considerando la aplicación de los instrumentos se pudo determinar la relación existente entre estilo de vida y estrés laboral de los colaboradores del call center de una empresa de servicios, al valorar la información recolectada desde el instrumento encuesta y el cuestionario de Maslah, donde es evidente que existe un número considerable de personas que no mantienen un estilo de vida saludable apegada a la actividad física, y buena alimentación, ello contrasta con que emocionalmente se sienten agotados en el cumplimiento de sus funciones, la dinámica de un estilo de vida funcional apegadas a un estado pleno de salud conlleva a la persona en caer en estrés laboral, el enfrentar una jornada laboral desde el inicio del día y que se sienta agotado es porque no ha mantenido horas de descanso pleno.

El poder observar la relación que existe entre actividad física y estrés laboral, fue importante ya que el 52% de los colaboradores no realiza actividad física, lo que contrasta que son los mismos que no mantienen un hábito saludable de alimentación y enfrentan problemas de salud, descrita información se compra al evaluar el cuestionario donde los resultados determinan que los colaboradores se sienten frustrados, se sienten desgastados, y el interactuar con personas les causa molestias, el motivo que al no eliminar toxinas y otros elementos nocivos del cuerpo mediante el deporte son propensos a contraer enfermedades.

La relación que existe entre el manejo del tiempo libre, el sueño descanso pleno y el estrés laboral fue puntualizada ya que varios de los encuestados afirman no mantener más de 6 horas de sueño, lo que provoca que al otro día estén al límite de sus posibilidades, frustración en el trabajo, que el trabajo le está desgastando, sienten que realmente no les

importa lo que les ocurra a los clientes, son puntos críticos del estrés laboral que se asocian al no conservar un tiempo libre de calidad.

Los hábitos alimenticios y el consumo de alcohol, tabaco u otras drogas mantienen relación con el estrés laboral de los colaboradores y a su vez se pudo confirmar ya que, al no mantener una buena alimentación, un cuidado en su salud, se identifican las enfermedades que padecen, y entre ellas está la influenza, sobre peso, hipertensión, que al momento de estar preocupado o pendiente de su salud el empleado cae brevemente en estrés lo que conlleva que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma inadecuada.

CONCLUSIONES

- ✚ El trabajo de investigación desde el proceso de concepción, se pudo identificar una problemática marcada hoy en día en una sociedad globalizada, la cual gira bajo dos elementos estilo de vida saludable y estrés laboral, que desde el análisis del campo social son problemáticas que afectan la productividad de las empresas, y la salud física y mental de las personas, es por ello que el estudio direccionado a los colaboradores del call center de una empresa de servicios, deja como desenlace que existe relación directa entre estilo de vida y estrés laboral, ya que al no mantener una buena dieta, mantener horas adecuadas de sueño o descanso, y hacer ejercicio se promueve elevados índices de estrés que dentro de sus componentes están: malas relaciones intralaborales, auto realización, mal estado de salud física y mental.
- ✚ Así mismo la investigación pudo determinar la relación que existe entre actividad física y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el cual la mayoría de ellos asume que la actividad física les permite reducir enfermedades, les ayuda a conservar un balance entre estrés y salud, y lo más importante mantienen claro que el ejercicio y una dieta saludable les proporciona mayor dinamismo para ejercer el cumplimiento de sus actividades diarias, dentro del proceso investigativo con el levantamiento de información se pudo identificar que existe un gran número de colaboradores que no asumen un interés en conservar un balance entre la actividad física, salud y estrés laboral.
- ✚ En el proceso investigativo ejecutado se pudo identificar la relación que existe entre el manejo del tiempo libre y el estrés laboral, donde se observó que los colaboradores no promueven actividades que les ofrezca un beneficio particular a su estado de salud, se identificó que no mantienen una rutina de descanso, hacen uso inadecuado de plataformas digitales de entretenimiento que les adsorbe horas de sueño, destinan muchas horas de ocio, hacen uso de redes sociales y dispositivos móviles con varias horas de uso durante el día, lo que conlleva a un agotamiento mental alimentando el agotamiento mental el cual es un componente del estrés en la persona.
- ✚ Se pudo concluir además que entre la población objeto de estudio del presente no cuentan con hábitos alimenticios marcados o definidos que promuevan un

mejoramiento en sus estados de salud, no existe un interés particular en asumir la importancia de mantener un buen estado de salud originado de conservar hábitos alimenticios, no cuidan su peso, mantienen desorden alimenticio, no han acudido a un profesional de la salud para hacer una valoración de sus condiciones, son entre los principales componentes que derivan en elevados índices de estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa.

✚ Se ejecutó un importante diagnóstico desde el presente proyecto de carácter social, donde unos de los componentes que mayor afectación que causa al ser humano, como es el consumo de alcohol, tabaco u otras drogas, las cuales mantienen relación directa con el estrés laboral, es claro que es un problema social bien marcado hoy en día y que dentro del presente estudio se vio reflejado su participación, donde varios de los entrevistados asumieron ser parte de este círculo vicioso, en varios de los casos indican que mantienen control sobre ellos pero en otros se identifica elevados índices de ansiedad que los lleva a consumir cigarrillos dentro de su jornada laboral ocasionando estrés y baja productividad, al no llevar un estilo de vida saludable.

✚ Se pudo concluir además que un importante componente como lo es el sueño ejerce relación directa en el estrés laboral, y que a su vez se encuentran vinculados con otros componentes como lo son el consumo de alcohol y cigarrillos, hábitos alimenticios, sedentarismo, y poca planificación del tiempo libre, todo ello está dentro de la variable estilo de vida saludable, y que a su vez se determina su injerencia entre los colaboradores del call center de una empresa de servicios, 2022.

RECOMENDACIONES

- ✚ El estudio realizado permitió despejar la interrogante que se formuló en cuanto a la relación existente entre estilo de vida y estrés laboral de los colaboradores del call center de una empresa de servicios, y que de descrita primicia es importante se formulen nuevas investigaciones que accedan a conocer adicionales problemáticas que puedan presentar los empleados de la empresa como los niveles de satisfacción o insatisfacción laboral, como mecanismo de promover un desarrollo sostenible desde el campo social entre trabajadores y la institución, es por ello que ejecutar una investigación por medio del trabajo social accederá a conocer diversas inconformidades que pueden enfrentar los colaboradores a razón de mantener una realización personal y desarrollo profesional.
- ✚ Así mismo es importante recomendar que los directivos de la empresa mantengan un acercamiento integral sobre el capital humano de trabajo, por medio del departamento de talento humanos o de salud ocupacional, para levantar una ficha diagnóstica que permita conocer las condiciones de salud de todos los colaboradores de la empresa, y que sea una guía para promover procesos de intervención social y brindar asistencia o a su vez canalizar la ayuda a algún profesional de la salud o centro de atención especializado de acuerdo a la problemática.
- ✚ Bajo el marco investigativo desarrollado dentro del presente estudio se recomienda se ejecuten acciones para identificar las condiciones físicas desde las cuales los colaboradores del call center de la empresa de servicios brindan atención, ello con el propósito de que los puestos o lugares de trabajo brinden las condiciones para realizar un desempeño óptimo y que no sean un punto de origen de estrés laboral, con ello la empresa garantizaría condiciones plenas de trabajo para promover la productividad de cada uno de sus colaboradores

REFERENCIAS

- Álvarez , D., & Lobo , G. (2020). El Tiempo, uso y abuso. *Información tecnológica*, XXXI(2), 73-80. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200073>
- Ardilla, R. (1995) *Psicología y Calidad de Vida*. Innovación y Ciencia. Bogotá
- Arrivillaga, M., Salazar, I. (2005). Creencias relacionadas con el estilo de vida en jóvenes latinoamericanos. *Psicología Conductual*.
- Baldi C. García E. (2005) *Calidad de Vida y Medio ambiente*. Universidad de la Habana.
- Barja, S., Pino, M., Portela, I., & Leis, R. (2020). Evaluación de los hábitos de alimentación y actividad física en escolares gallegos. *Nutrición Hospitalaria*, 1, 93-100. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-16112020000100014
- Benavides , F., Delclós, J., & Serra, C. (2018). Estado de bienestar y salud pública: el papel de la salud laboral. *Gaceta Sanitaria*, XXXII(4), 377-380. doi:<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.07.007>
- Bruges, D. P., López, D. D., & Socarrás, C. A. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Espacios* .
- Cabay, K., Noroña, D., y Vega, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista médica electrónica*, 44(1), 69-83. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242022000100069
- Chávez, J. E. (2022). *“ESTRÉS LABORAL Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DE LIMA”*. Lima: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO. Recuperado el 18 de 04 de 2023, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10268/1/REP_JORGE.CH%c3%81VEZ_ESTRES.LABORAL.pdf
- Cernas, D., Mercado, P., y León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y administración*, 63(2), 1-18. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200006#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20es%20importante,con%20la%20productividad%20del%20personal.&text=define%20a%20este%20conc%20epto%20como,una%20evaluaci%C3%B3n%20de%2

- Condori, V., & Cari, D. (2022). La inteligencia emocional y el estrés laboral en docentes universitarios. *REVISTA CONRADO*, XVIII(S1), 139-146. Obtenido de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2328/>
- Fassio, A. N. (2018). Reflexiones acerca de la metodología cualitativa para el estudio de las organizaciones. *Ciencias Administrativas*(12), 73-83. doi:<https://doi.org/10.24215/23143738e028>
- Fernández, C., & Farfán, H. (2022). INCIDENCIA DE ESTRESORES DE TRABAJO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE CORPORATIVO. CASO: BANCO PICHINCHA C.A. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 9, 93-115. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.90.757>
- Flores L. y Hernández (1998) Evolución del estilo de vida. Boletín.
- Fonseca, L. (22 de Mayo de 2022). *Venngage*. Obtenido de Venngage.
- González, R. R., Doval, Y. R., & Pérez, O. M. (2002). ESTRÉS LABORAL, CONSIDERACIONES SOBRE SUS CARACTERÍSTICAS Y FORMAS DE AFRONTAMIENTO. *Revista Internacional de Psicología*.
- Grunpeter H. (2004) Vida sana en la empresa. Santiago – Chile: Vida Chile.
- Ibarra, J., & Hernadéz, C. (2020). Hábitos alimentarios y rendimiento académico en escolares adolescentes de Chile. *Revista Española de Nutrición Humana y Dietética*, IV(23), 292-301. doi:<https://scielo.isciii.es/pdf/renhyd/v23n4/2174-5145-renhyd-23-04-292.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos, Estadísticas Laborales – Noviembre 2022. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas-laborales-noviembre-2022-2/>
- Julio, R., & Rubio, K. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Rev Asoc Esp Med Trab*, XXIX(1), 42-56. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n1/1132-6255-medtra-29-01-42.pdf>
- Liseth Onofre. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Martínez, L. (2020). RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19: INSTRUMENTOS PARA SU EVALUACIÓN. *Revista de Comunicación*

- y *Salud*, X(2), 301-321. Recuperado el 18 de 04 de 2023, de <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>
- Méndez, D. M. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Scielo* .
- Miranda, J (2014) El Estrés Laboral y sus Variables en Empleados de Área de Servicios Financieros de un Banco en México.
- Monterrosa, A., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M., Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Med UNAB*, 23(2), 195-213. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboralansiedad-y-miedo-covid.pdf>
- Muchotrigo, M. P. (2010). Calidad de vida y estilo de vida saludable en un grupo de estudiantes de posgrado de la ciudad de Lima. *Dialnet*.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (1998). La aplicación de teorías y técnicas de las ciencias sociales a la promoción de la salud. *Revista Panamericana de la Salud Pública*. 4, 142-148.
- OMS (2016) El estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- Onofre, L (2019) Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño Laboral del Personal de Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas. Quito.
- Palomino, J. A., Gallarzo, M., & Medina, J. d. (2021). *Desarrollo Organizacional Enfoque latinoamericano*. Mexico.
- Payá, R., & Calvo , R. (2020). Culturas organizacionales que refuerzan la intensificación del trabajo a través de recursos digitales y su impacto sobre la salud laboral. *Revista Prisma Social*, XXIX., 25-57. Recuperado el 18 de 04 de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7470983>
- Posada E. (2011) La relación trabajo estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>.
- Pulluquitin, S. (2019) Estrés Laboral y Calidad de Vida en Guardias de Seguridad con Turnos Rotativos. Ambato.
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Scielo*.

- Ramos Galarza, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *dialnet*, 9(3), 1-6. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Ramos, C. (2015). LOS PARADIGMAS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Av.psicol*, 23(1), 9-17. Obtenido de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Ramos, C. (junio de 2020). *Los alcances de una investigacion* . Obtenido de Ciencia America) Vol. 9 (3): <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Rivera, E. (2019). Estilos de vida saludable: práctica social de hábitos alimentarios. *Rev Digit Postgrado*, II(8), 1-9. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/101/101676002/101676002.pdf>
- Rodés, M. (2021). *Estilo de vida saludable y rendimiento de los trabajadores: Una revisión*. Caracas: Universidad Miguel Hernandez. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/25832/1/TFM%20Rodes%20Martinez%20Maria.pdf>
- Rodríguez, Á., & Rodríguez, J. (2020). Beneficios de la actividad física para niños y adolescentes en el contexto escolar. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 2, 1-14. Recuperado el 13 de 05 de 2023, de <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v36n2/1561-3038-mgi-36-02-e1535.pdf>
- Sanabria A.; González A. y Urrego D (2007) Estilos de vida saludable en profesionales de la salud colombianos: Estudio exploratorio de Riu. *Rac. Med.*
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *scielo*, 13(2223-2516), 102-112. doi:<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sanchez, A., & Molina, A. (2021). Enfoques metodologicos de la investigación. *Escuela Normal Superior "Profr. Moisés Sáenz Garza", México*, 30-54.
- Tamayo J, Rodríguez, K; Escobar K y Mejía A. Estilos de vida de los estudiantes de odontología hacia la promoción de la salud (2012).
- Torres, C. E., & Rodríguez, J. C. (2009). Asuntos teóricos y metodológicos de la cultura organizacional. *Scielo*.
- Ureña, A. M., & Moreno, M. A. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnologicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral . *Dialnet*.

- Ventura, A., & Zevallos, A. (2019). Estilos de vida: alimentación, actividad física, descanso y sueño de los adultos mayores atendidos en establecimientos del primer nivel, Lambayeque, 2017. *ACC CIETNA*, VI(I), 60-67. doi:<https://doi.org/10.35383/cietna.v6i1.218>
- Álvarez, D., & Lobo, G. (2020). El Tiempo, uso y abuso. *Información tecnológica*, XXXI(2), 73-80. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200073>
- González, R. R., Doval, Y. R., & Pérez, O. M. (2002). ESTRÉS LABORAL, CONSIDERACIONES SOBRE SUS CARACTERÍSTICAS Y FORMAS DE AFRONTAMIENTO. *Revista Internacional de Psicología*.
- Ibarra, J., & Hernadéz, C. (2020). Hábitos alimentarios y rendimiento académico en escolares adolescentes de Chile. *Revista Española de Nutrición Humana y Dietética*, IV(23), 292-301. doi:<https://scielo.isciii.es/pdf/renhyd/v23n4/2174-5145-renhyd-23-04-292.pdf>
- Julio, R., & Rubio, K. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Rev Asoc Esp Med Trab*, XXIX(1), 42-56. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v29n1/1132-6255-medtra-29-01-42.pdf>
- Liseth Onofre. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Martínez, L. (2020). RIESGOS PSICOSOCIALES Y ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19: INSTRUMENTOS PARA SU EVALUACIÓN. *Revista de Comunicación y Salud*, X(2), 301-321. Recuperado el 18 de 04 de 2023, de <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>
- Méndez, D. M. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Scielo*.
- Muchotrigo, M. P. (2010). Calidad de vida y estilo de vida saludable en un grupo de estudiantes de posgrado de la ciudad de Lima. *Dialnet*.
- Palomino, J. A., Gallarzo, M., & Medina, J. d. (2021). *Desarrollo Organizacional Enfoque latinoamericano*. Mexico.
- Payá, R., & Calvo, R. (2020). Culturas organizacionales que refuerzan la intensificación del trabajo a través de recursos digitales y su impacto sobre la salud laboral. *Revista Prisma*

- Social*, XXIX., 25-57. Recuperado el 18 de 04 de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7470983>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Scielo*.
- Ramos Galarza, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *dialnet*, 9(3), 1-6. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Ramos, C. (2015). LOS PARADIGMAS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Av.psicol*, 23(1), 9-17. Obtenido de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Ramos, C. (junio de 2020). *Los alcances de una investigacion* . Obtenido de Ciencia America) Vol. 9 (3): <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Rivera, E. (2019). Estilos de vida saludable: práctica social de hábitos alimentarios. *Rev Digit Postgrado*, II(8), 1-9. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/101/101676002/101676002.pdf>
- Rodés, M. (2021). *Estilo de vida saludable y rendimiento de los trabajadores: Una revisión*. Caracas: Universidad Miguel Hernandez. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/25832/1/TFM%20Rodes%20Martinez%20Maria.pdf>
- Rodríguez, Á., & Rodríguez, J. (2020). Beneficios de la actividad física para niños y adolescentes en el contexto escolar. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 2, 1-14. Recuperado el 13 de 05 de 2023, de <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v36n2/1561-3038-mgi-36-02-e1535.pdf>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *scielo*, 13(2223-2516), 102-112. doi:<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sanchez, A., & Molina, A. (2021). Enfoques metodologicos de la investigación. *Escuela Normal Superior "Profr. Moisés Sáenz Garza", México*, 30-54.
- Torres, C. E., & Rodríguez, J. C. (2009). Asuntos teóricos y metodológicos de la cultura organizacional. *Scielo*.
- Ureña, A. M., & Moreno, M. A. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnologicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral . *Dialnet*.

Ventura, A., & Zevallos , A. (2019). Estilos de vida: alimentación, actividad física, descanso y sueño de los adultos mayores atendidos en establecimientos del primer nivel, Lambayeque, 2017. *ACC CIETNA*, VI(I), 60-67.
doi:<https://doi.org/10.35383/cietna.v6i1.218>



ANEXO No. 001 GUIA DE ENTREVISTA A COLABORADORES DE CALL CENTER DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS

Universidad Católica De Santiago de Guayaquil
Maestría en Trabajo Social, con Mención en Gestión Social Laboral

ENTREVISTA A COLABORADORES DE CALL CENTER DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS

TEMA: Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022

Buenos días/tardes es un gusto poder compartir unos segundos con Ud. y solicitar nos colabore con información valiosa para el desarrollo de un proyecto de orden académico como maestrante de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Conocer el criterio y la relación existente entre estilo de vida y estrés laboral de los colaboradores del call center de una empresa de servicios, 2022.

INTRODUCCIÓN:

Su opinión nos puede ayudar a conocer el entorno laboral, de prestación de servicios, en el cual se desarrollan los colaboradores del call center de una empresa de servicios. Por ello le agradeceríamos que dedicase tan solo unos segundos al cumplimiento de la presente entrevista.

PREGUNTAS ABIERTAS

- ✓ **Pregunta 1.**
¿Cuáles son las principales actividades que realiza en su tiempo libre?
- ✓ **Pregunta 2.**
¿Planifica su tiempo libre?
- ✓ **Pregunta 3.**
¿Qué entiende o piensa sobre estilos de vida saludable?
- ✓ **Pregunta 4.**
¿Qué acciones realiza o le gustaría realizar para manejar un estilo de vida saludable?
- ✓ **Pregunta 5.**
¿En qué condiciones se encuentra usted de salud?
- ✓ **Pregunta 6.**
¿Cuáles son las razones que favorecen o desfavorecen su condición de salud?
- ✓ **Pregunta 7.**
¿Cuáles son sus hábitos alimenticios?
- ✓ **Pregunta 8.**
¿Ha tenido orientación para tener hábitos alimenticios saludables?
- ✓ **Pregunta 9.**
¿Cree que tiene algún tipo de enfermedad que se haya generado a partir de sus hábitos alimenticios?
- ✓ **Pregunta 10.**
¿Ha asistido en algún momento algún profesional de la salud en específico un nutricionista?
- ✓ **Pregunta 11.**
¿Ha asistido en algún momento algún profesional de la salud en específico un Psicólogo?

- ✓ **Pregunta 12.**
¿Consume alcohol, cigarrillos, o algún tipo de droga?

- ✓ **Pregunta 13.**
¿Cuál es la frecuencia de consumo de alcohol, cigarrillos, o algún tipo de droga?

- ✓ **Pregunta 14.**
¿Por esos hábitos ha presentado algún tipo de inconvenientes en su trabajo y que tipo de problemas a mantenido o presentado?

- ✓ **Pregunta 16.**
¿Cómo lo ha manejado?

- ✓ **Pregunta 17.**
¿Cómo son sus hábitos de sueño y descanso?

COMENTARIOS:

.....

	FECHA



**ANEXO No. 002 FICHA TÉCNICA PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO
DE ENCUESTA A EMPLEADOS**

Ficha técnica para determinar los estilos de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022.	
Autor:	Silvia Salazar
Objetivo:	Determinar la relación existente entre estilo de vida y estrés laboral de los colaboradores del call center de una empresa de servicios, 2022.
Dirigido a:	Personal administrativo Y colaboradores del call center de una empresa de servicios.
Factores:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación: capacidad de comunicar y generar retroalimentación ✓ Motivación: estado interno que activa y mantiene la conducta hacia un determinado fin. ✓ Satisfacción: actitud del trabajador ante su trabajo y la empresa.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempeño: capacidad de actual en el cumplimiento de tareas ✓ Retribución: remuneración hacia los trabajadores por su esfuerzo y trabajo. 	
Reactivos	Satisfacción Motivación Retribución	
Tiempo aplicación:	10 minutos el tiempo proyectado en la aplicación del instrumento.	
Forma aplicación:	Es de auto aplicación.	
Guía de calificación:		
	ESCALA	VALORES
	Totalmente de acuerdo	1
	De acuerdo	2
	Desacuerdo	3
Totalmente en desacuerdo	4	



ANEXO No. 002 ENCUESTA A COLABORADORES

Universidad Católica De Santiago de Guayaquil Maestría en Trabajo Social, con Mención en Gestión Social Laboral
ENCUESTA A COLABORADORES
TEMA: Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022
Buenos días/tardes es un gusto poder compartir unos segundos con Ud. y solicitar nos colabore con información valiosa para el desarrollo de un proyecto de orden académico como maestrante de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Conocer el criterio de los empleados acerca la relación existente entre estilo de vida y estrés laboral de los colaboradores del call center de una empresa de servicios, 2022
INTRODUCCIÓN: Su opinión nos puede ayudar a conocer el entorno laboral, de prestación de servicios, en el cual se desarrollan los colaboradores del call center. Por ello le agradeceríamos que dedicase tan solo unos segundos al cumplimiento de la presente entrevista.

PREGUNTAS

A1. INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Sexo

Hombre	Mujer
1	2

Edad

De 20 a 24 años	De 25 a 29 años	De 30 a 34 años	De 35 a 39 años	De 40 a 50 años	Mas de 50 años
1	2	3	4	5	6

Estado civil

Soltero	Casado	Viudo	Divorciado	Unido	Separado
1	2	3	4	5	6

Miembro del Hogar

Hijo	Cabeza de familia	Familiar cercano	Persona sola
1	2	3	4

A2. Enfoque del desempeño

1.- ¿Realiza alguna actividad deportiva?

Si	No
1	2

2.- ¿Qué tipo de deporte practica?

Deporte colectivo	Deporte acuático	Deporte individual	Deporte de motor	Atletismo	Ciclismo
1	2	3	4	5	6

3.- ¿En qué jornada acostumbra a realizar actividades deportivas?

Diurna	Vespertina	Nocturna
1	2	3

4.- ¿Cuántos días destina para hacer deporte en la semana?

1 día	2 día	3 día	4 día	5 día	6 día
1	2	3	4	5	6

5.- ¿Cuántas horas a la semana destina hacer deporte?

1 a 2 horas	3 a 4 horas	5 a 6 horas	Más de 6 horas
1	2	3	4

6.- ¿Cuáles son los problemas de salud que presenta?

Influenza	Sobrepeso	Cardiacos	Hipertensión
1	2	3	4

7.- ¿Los problemas de salud que ha presentado en los últimos tiempos tienen que ver con sus hábitos de consumo?

Si	No
1	2

8.- ¿Mantiene algún tipo de control dirigido sobre su estado físico o de salud?

Si	No
1	2

9.- ¿Tiene redes sociales?

Si	NO
1	2

10.- ¿Seleccione las redes sociales que tiene?

Facebook	Instagram	Twitter	Telegram	Otras
-----------------	------------------	----------------	-----------------	--------------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11.- ¿Cómo es su interacción?

Muy Frecuente	Poco Frecuente	Regular	Nula
1	2	3	4

12.- ¿Tiene plataformas como Netflix, prime video, YouTube, daily play, etc.?

SI	NO
1	2

13.- ¿Qué tiempo destina a esas plataformas?

De 20 a 60 minutos	De 60 a 120 minutos	De 120 a 180 minutos	De 180 a 220 minutos	De 3 a 4 horas	Más de 5 horas
1	2	3	4	5	6

14.- ¿Cuántas horas al día dedica a su descanso pleno horas para dormir?

2 a 3 horas	4 a 5 horas	6 a 7 horas	Más de 8 horas
1	2	3	4

COMENTARIOS:

.....

ENCUESTADOR	FECHA



ANEXO No. 003 CUESTIONARIO APLICADO A COLABORADORES

Universidad Católica De Santiago de Guayaquil Maestría en Trabajo Social, con Mención en Gestión Social Laboral
CUESTIONARIO A COLABORADORES
TEMA: Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022
Buenos días/tardes es un gusto poder compartir unos segundos con Ud. y solicitar nos colabore con información valiosa para el desarrollo de un proyecto de orden académico como maestrante de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: Conocer el criterio de los empleados acerca la relación existente entre estilo de vida y estrés laboral de los colaboradores del call center de una empresa de servicios, 2022
INTRODUCCIÓN: Su opinión nos puede ayudar a conocer el entorno laboral, de prestación de servicios, en el cual se desarrollan los colaboradores del call center. Por ello le agradeceríamos que dedicase tan solo unos segundos al cumplimiento de la presente entrevista.

CUESTIONARIO DE CHRISTINA MASLAH.

	PREGUNTAS	NUNCA (0)	POCAS VECES AL AÑO (1)	UNA O POCAS VECES AL MES (2)	POCAS VECES A LA SEMANA (3)	UNA VEZ A LA SEMANA (4)
DESGASTE EMOCIONAL	1. Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo.					
	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento desgastado.					
	4. Siento que trabajar todo el día con gente me cansa.					
	5. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
	6. Me siento frustrado en mi trabajo.					
	7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
	8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
	9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
DESPERSO	10. Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.					
	11. Siento que me he hecho más duro con la gente.					

	12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
	13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los clientes.					
	14. Me parece que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.					
REALIZACIÓN PERSONAL	15. Siento que puedo entender fácilmente a los clientes.					
	16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los clientes.					
	17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
	18. Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
	19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los clientes					
	20. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los clientes.					
	21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
	22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					



**ANEXO No. 004 CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN
EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL.**

Como estudiantes de la Maestría en Trabajo Social, con Mención en Gestión Social Laboral de la Universidad Católica De Santiago de Guayaquil, dentro del proyecto Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022., nos encontramos realizando un ejercicio investigativo orientado al desarrollo de la comunidad antes mencionada.

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes, una clara información de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Nombre del proyecto:

Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022.

La investigación es conducida por la estudiante Salazar Villarreal Silvia Noemi, con orientación de los docentes _____.

El objetivo de la investigación es *Determinar la relación existente entre estilo de vida y estrés laboral de los colaboradores del call center de una empresa de servicios, 2022.*

El proyecto se llevará a cabo de la mano del tutor de la tesis de maestría Lcdo. Ramírez Carlos de la Universidad Católica De Santiago de Guayaquil adscrito a la Facultad de Jurisprudencia, específicamente dentro de su el Programa de “Postgrado” Maestría en Trabajo Social, con Mención en Gestión Social Laboral.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. El proceso se desarrollará mediante técnicas de entrevista. Cada sesión tomará aproximadamente entre 45 minutos.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique de ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Agradecemos su participación y la veracidad de la información que nos confíe.

Yo, _____,
 perteneciente al sexo F___ M ___ I___ y al género_____, a la edad de_____ años, acepto participar voluntariamente en esta investigación conducida por la estudiante/investigador y docente de la Maestría en Trabajo Social, con Mención en Gestión Social Laboral de la Universidad Católica De Santiago de Guayaquil, dentro del proyecto de Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022, autorizo a que mi testimonio individual sea recopilado de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Ser entrevista (a) por el investigador(a) y/o estudiante de la Universidad Católica De Santiago de Guayaquil	• Si	• No
2. Permitir que la entrevista sea grabada: Audio • Video •	• Si	• No
3. Permitir que la entrevista sea transcrita	• Si	• No

Si respondí si al punto 1,

¿Estoy de acuerdo en permitir que partes de la entrevista sean usadas por este proyecto para la elaboración de informes escritos, exposiciones, piezas comunicativas y desarrollo comunitario?	• Si	• No
--	------	------

Observaciones:

En caso de toma de fotografías,**No Aplica •**

¿Estoy de acuerdo en ser fotografiado(a) por el investigador/a o estudiante de la Universidad Católica De Santiago de Guayaquil?	• Si	• No
¿Estoy de acuerdo en que mi rostro aparezca en las fotografías?	• Si	• No
¿Estoy de acuerdo en que mi nombre sea asociado a las fotografías?	• Si	• No

Favor indique si tiene alguna solicitud adicional frente a la toma de fotografías o videos:

Acuerdos de acceso y protección de datos personales

Si usted considera que el testimonio o encuesta pone en riesgo su derecho a la vida, a la seguridad, a la intimidad o la privacidad de su estado de salud, puede solicitar a quienes integran este proyecto de investigación que algunos de sus datos personales sean ocultados bajo las siguientes consideraciones:

Condiciones de ocultamiento de datos personales (anonimato)

El anonimato permite que no sean identificadas las personas que aparecen en el contenido de los testimonios o documentos. De esta manera, cuando sea publicada esta información, los datos que usted señale serán protegidos mediante su ocultamiento.

A continuación, por favor indique todos aquellos datos personales que usted considera que deben ser ocultados:

Nombres y apodos.	• Si	• No
Lugares geográficos	• Si	• No
Especificaciones respecto a sus actividades laborales	• Si	• No
Datos de familiares o personas cercanas y/o terceros	• Si	• No

Observaciones adicionales

Mi participación es voluntaria, gratuita, y puedo tomar la decisión de no tomar parte del proyecto y retirarme tranquilamente si así lo deseo.

Declaro que:

- He leído y/o me ha sido explicada la información contenida-propósito del presente proyecto de investigación y me han sido aclaradas las dudas que he expresado al equipo de investigación.
- De tener preguntas sobre la participación en este estudio, puedo contactar al docente _____ al correo electrónico _____ o al número _____, o a la docente _____ al correo _____ o al número _____.
- Una copia de este consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar a la investigadora en el número de teléfono y/o correo electrónico anteriormente mencionados.

Suscribo la presente autorización de participación, a los ____ días del mes de _____ del año _____,

Firma de la persona testificante o entrevistado	Firma de quien coordina la entrevista
Nombre:	Nombre:
C.C.:	C.C.:

Declara no saber firmar •



**ANEXO No. 005 CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN
EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL.**

Como estudiantes de la Maestría en Trabajo Social, con Mención en Gestión Social Laboral de la Universidad Católica De Santiago de Guayaquil, dentro del proyecto Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022., nos encontramos realizando un ejercicio investigativo orientado al desarrollo de la comunidad antes mencionada.

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes, una clara información de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Nombre del proyecto:

Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022.

La investigación es conducida por la estudiante Salazar Villarreal Silvia Noemi, con orientación de los docentes _____.

El objetivo de la investigación es *Determinar la relación existente entre estilo de vida y estrés laboral de los colaboradores del call center de una empresa de servicios, 2022.*

El proyecto se llevará a cabo de la mano del tutor de la tesis de maestría Lcdo. Ramírez Carlos de la Universidad Católica De Santiago de Guayaquil adscrito a la Facultad de Jurisprudencia, específicamente dentro de su el Programa de “Postgrado” Maestría en Trabajo Social, con Mención en Gestión Social Laboral.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. El proceso se desarrollará mediante técnicas de encuesta. Cada sesión tomará aproximadamente entre 45 minutos.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique de ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Agradecemos su participación y la veracidad de la información que nos confíe.

Yo, _____,
 perteneciente al sexo F___ M ___ I___ y al género_____, a la edad de_____ años, acepto participar voluntariamente en esta investigación conducida por la estudiante/investigador y docente de la Maestría en Trabajo Social, con Mención en Gestión Social Laboral de la Universidad Católica De Santiago de Guayaquil, dentro del proyecto de Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022, autorizo a que mi testimonio individual sea recopilado de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Ser encuestado(a) por el investigador(a) y/o estudiante de la Universidad Católica De Santiago de Guayaquil	• Si	• No
2. Permitir que la encuesta sea grabada: Audio • Video •	• Si	• No
3. Permitir que la encuesta sea transcrita	• Si	• No

Si respondí si al punto 1,

¿Estoy de acuerdo en permitir que partes de la encuesta sean usadas por este proyecto para la elaboración de informes escritos, exposiciones, piezas comunicativas y desarrollo comunitario?	• Si	• No
--	------	------

Observaciones:

En caso de toma de fotografías,**No Aplica •**

¿Estoy de acuerdo en ser fotografiado(a) por el investigador/a o estudiante de la Universidad Católica De Santiago de Guayaquil?	• Si	• No
¿Estoy de acuerdo en que mi rostro aparezca en las fotografías?	• Si	• No
¿Estoy de acuerdo en que mi nombre sea asociado a las fotografías?	• Si	• No

Favor indique si tiene alguna solicitud adicional frente a la toma de fotografías o videos:

Acuerdos de acceso y protección de datos personales

Si usted considera que el testimonio o encuesta pone en riesgo su derecho a la vida, a la seguridad, a la intimidad o la privacidad de su estado de salud, puede solicitar a quienes integran este proyecto de investigación que algunos de sus datos personales sean ocultados bajo las siguientes consideraciones:

Condiciones de ocultamiento de datos personales (anonimato)

El anonimato permite que no sean identificadas las personas que aparecen en el contenido de los testimonios o documentos. De esta manera, cuando sea publicada esta información, los datos que usted señale serán protegidos mediante su ocultamiento.

A continuación, por favor indique todos aquellos datos personales que usted considera que deben ser ocultados:

Nombres y apodos.	• Si	• No
Lugares geográficos	• Si	• No
Especificaciones respecto a sus actividades laborales	• Si	• No
Datos de familiares o personas cercanas y/o terceros	• Si	• No

Observaciones adicionales

Mi participación es voluntaria, gratuita, y puedo tomar la decisión de no tomar parte del proyecto y retirarme tranquilamente si así lo deseo.

Declaro que:

- He leído y/o me ha sido explicada la información contenida-propósito del presente proyecto de investigación y me han sido aclaradas las dudas que he expresado al equipo de investigación.
- De tener preguntas sobre la participación en este estudio, puedo contactar al docente _____ al correo electrónico _____ o al número _____, o a la docente _____ al correo _____ o al número _____.
- Una copia de este consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar a la investigadora en el número de teléfono y/o correo electrónico anteriormente mencionados.

Suscribo la presente autorización de participación, a los ____ días del mes de _____ del año _____,

Firma de la persona testificante o encuestada	Firma de quien coordina la encuesta
Nombre:	Nombre:
C.C.:	C.C.:

Declara no saber firmar •

ANEXO No. 006 MATRIZ PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Preguntas de Investigación	Objetivos	Preguntas que dan cuenta de los objetivos	Instrumento	Persona a la que se le aplica el instrumento	Observaciones
<p>Pregunta Principal ¿Qué relación existe entre el estilo de vida saludable y estrés en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022?</p>	<p>Determinar la relación existente entre estilo de vida y estrés laboral de los colaboradores del call center de una empresa de servicios, 2022.</p>	<p>No se le formulan pregunta en instrumento</p>			
<p>Sub preguntas de Investigación I ¿Qué relación existe entre la actividad física y el estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre actividad física y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, 2022.</p>	<p>¿Cuál es su edad? ¿Genero? ¿Realiza alguna actividad deportiva? ¿Qué tipo de deporte practica? ¿En qué jornada acostumbra a realizar actividades deportivas? ¿Mantiene algún problema de salud? ¿Cuáles son los problemas de salud que presenta? ¿Los deportes que practica son de orden colectivo o individuales?</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Colaboradores reportados por enfermedades asociadas al incremento del peso.</p>	<p>Las opciones de contestación, de las preguntas de la guía de encuesta serán desarrolladas dentro del instrumento como tal.</p>

		¿Mantiene algún tipo de control dirigido sobre su estado físico o de salud?			
Sub pregunta de Investigación II ¿Qué relación que existe entre el manejo del tiempo libre y el estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, 2022?	Determinar la relación que existe entre el manejo del tiempo libre y el estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, 2022.	¿Cuánto tiempo de su día destina para realizar actividades deportivas? ¿Cuáles son las principales actividades que realiza en su tiempo libre? ¿Mantiene algún tipo de programa que permita llevar un estilo de vida saludable? ¿Mantiene algún problema de salud asociado al estrés laboral?	Entrevista	Grupo de colaboradores, que mantienen un elevado índice de ausentismo a las actividades laborales	
Sub pregunta de Investigación III ¿Qué relación existe entre hábitos alimenticios y estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022?	Determinar la relación que existe entre hábitos alimenticios y estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022.	¿Realiza algún tipo de dieta alimenticia? ¿Ha asistido en algún momento algún profesional de la salud en específico un nutricionista? ¿Ha asistido en algún momento algún profesional de la salud	Entrevista	Colaboradores reportados por enfermedades asociadas al incremento del peso. Grupo de colaboradores, que mantienen un elevado índice de ausentismo a las actividades laborales	

		<p>en específico un Psicólogo?</p> <p>¿Mantiene un orden alimenticio llevado desde el hábito de comer tres veces al día?</p> <p>¿Acostumbra a ingerir algún tipo de alimentos entre comidas?</p> <p>¿Mantiene una dieta balanceada acorde a Índice de Masa Muscular?</p> <p>¿Qué tipo de alimentos acostumbra a ingerir entre alimentos?</p> <p>¿Cuántos litros de agua acostumbra ingerir durante el día?</p> <p>¿Mantiene algún problema congénito direccionado al sobre peso?</p>			
<p>Sub pregunta de Investigación IV</p> <p>¿Qué relación existe entre el consumo alcohol, tabaco u otras drogas y estrés laboral</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el consumo de alcohol, tabaco u otras drogas y el estrés laboral en los colaboradores del Call</p>	<p>¿Consume alcohol, cigarrillos, o algún tipo de droga?</p> <p>¿Cuántas veces al día consume cigarrillos?</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Grupo de colaboradores, que mantienen un elevado índice de ausentismo a las actividades laborales</p>	

<p>en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022?</p>	<p>Center de una empresa de servicios, 2022.</p>	<p>¿Cuántas veces al día consume alcohol? ¿Qué tipo de drogas a consumido? ¿Consume algún tipo de medicamento asociado a liberar el estrés? ¿Cuánto es el tiempo de frecuencia de consumo de los medicamentos que ingiere? ¿Asiste algún grupo de asistencia para alcohólicos de pendientes o NA?</p>			
<p>Sub pregunta de Investigación V ¿Qué relación existe entre el sueño y estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe el sueño y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, 2022.</p>	<p>¿Cuántas horas destina para su pleno descanso y recuperar energías? ¿Qué tipo de actividades realiza luego de sus actividades laborales? ¿Cuántas horas destina para revisar sus redes sociales luego de su jornada laboral? ¿Tiene algún tipo de inclinación por los video juegos?</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Grupo de colaboradores, que mantienen un elevado índice de ausentismo a las actividades laborales</p>	

		¿Frecuenta o mantiene un seguimiento permanente por programas dentro de plataformas como Netflix, prime video, YouTube, Daily Play, etc.?			
--	--	---	--	--	--



ANEXO NO. 007 MATRIZ DINÁMICA EXPLICATIVA

<p>TEMA: Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022</p>
<p>Pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el estilo de vida saludable y estrés en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022?</p>
<p>Objetivo: Determinar la relación existente entre estilo de vida y estrés laboral de los colaboradores del call center de una empresa de servicios, 2022.</p>

<p><i>¿Qué relación existe entre la actividad física y el estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022?</i></p>	<p><i>Estilos de vida saludables</i></p>				
	X	Actividad física	Manejo de tiempo libre	Hábitos alimenticios	Descanso o sueño
<p><i>Estrés Laboral</i></p>	<p>Agotamiento emocional</p>	<p><i>Las personas entrevistadas señalaron que no han asistido a ningún profesional, sin embargo, otro de ellos si asistido, pero por problemas ajenos a la mejora de sus hábitos alimenticios, son exclusivamente a orientaciones sobre el control de emociones y salud mental.</i></p>			

Realización personal	<i>Al poder conocer los criterios de los entrevistados sobre estilos de vida saludable, ellos señalan que es un estilo de vida que les permite reducir las posibilidades de contraer algún tipo de enfermedad y mantener un balance entre estrés y salud para su realización personal, en cambio otras personas tienen un leve conocimiento del tema y que no prestan mucho interés en estudiarlo o preocuparse por él, ya que mantienen cierta resistencia a considerarlo como tema de interés personal.</i>	<i>Las personas entrevistadas señalaron de forma general que, si realizan un proceso de planificación de su tiempo libre, esto debido a que así pueden llevar de forma organizada su vida diaria y realizar otro tipo de actividades que se presentan, unas pocas personas indican que llevan una vida rutinaria que a su vez lo toman como planificación ya que igual son actividades que se prevén de un día a otro, para su realización personal.</i>		
Relaciones intralaborales	<i>Los entrevistados señalaron que no han presentado problemas en el trabajo, dado que no consumen alcohol de manera excesiva, en relación al consumo de tabaco ellos hacen una pausa en las labores para consumir un cigarrillo por lo menos lo hacen dos veces en las 8 horas laborables</i>	<i>Los entrevistados indican que lo manejan de la mejor manera esto debido a que tratan de llevar un entorno laboral armónico, para estar de la mejor manera posible con ellos mismo, y los quipos de trabajo que estén dentro del entorno laboral.</i>	<i>Las personas entrevistadas señalaron que en algún momento tenían sobrepeso esto dado que no cuidaban su alimentación y sus hábitos alimenticios eran malos, los demás entrevistados indican que mantienen problemas de salud como diabetes, hipertensión, hígado graso, sobre peso, tensiones musculares, originado por los malos hábitos alimenticios y la falta de ejercicio, es importante conservar un buen estado de salud para no tener complicaciones en el entorno laboral.</i>	
Estado de salud	<i>Entre las principales contestaciones de los entrevistados indican que realizan ejercicio junto con una dieta saludable y</i>			

		<i>equilibrada, supervisada por un profesional de la salud que les permite mantener un peso adecuado, pero otros indican que les gustaría empezar por hacer algún tipo de ejercicio.</i>			
--	--	--	--	--	--

<i>¿Qué relación que existe entre el manejo del tiempo libre y el estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, 2022?</i>	<i>Estilos de vida saludables</i>				
<i>Estrés Laboral</i>	X	Actividad física	Manejo de tiempo libre	Hábitos alimenticios	Descanso o sueño
	Agotamiento emocional	.	<i>Los entrevistados al momento de realizar la primera interrogante supieron indicar, que en su tiempo libre se dedican a realizar ejercicio y compartir en familia como principales contestaciones, sin embargo, otros prefieren dedicarse a leer, ver televisión, salir a pasear junto con otro tipo de actividades que se presentan en su vida diaria.</i>		<i>Las personas entrevistadas indican que sufren de insomnio lo cual tratan de sobrellevar con remedios naturales como la valeriana, varios indican que acostumbran a ver películas hasta tarde, y otro indican que estudian a distancia lo que disminuye las horas de sueño o descanso pleno.</i>

	Realización personal				<i>Los entrevistados indicaron que, si consumen alcohol, sin embargo, otros prefieren el cigarrillo. Ninguno de los entrevistado consume ningún tipo de droga, con lo cual es un pleno impedimento que tienen los entrevistados para su realización personal ya que al consumir este tipo de productos genera una barrera ante la sociedad.</i>
	Relaciones intralaborales				<i>Los entrevistados señalaron que no se han presentado problemas en el trabajo, dado que no consumen alcohol de manera excesiva, en relación al consumo de tabaco ellos hacen una pausa en las labores para consumir un cigarrillo por lo menos lo hacen dos veces en las 8 horas laborables.</i>
	Estado de salud	<i>Entre las principales contestaciones de los entrevistados indican que realizan ejercicio junto con una dieta saludable y equilibrada, supervisada por un profesional de la salud que les permite mantener un peso adecuado, pero otros indican que les gustaría empezar por hacer algún tipo de ejercicio.</i>			<i>Los entrevistaron indicaron que, si han asistido, esto para poder mejorar su hábito alimenticio, sim embargo otros han optado por tomar información que se muestra en internet, y otro mantienen resistencia a poder recibir algún tipo de información o ayuda.</i>

<p><i>¿Qué relación existe entre hábitos alimenticios y estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022?</i></p>	<p><i>Estilos de vida saludables</i></p>				
<p><i>Estrés Laboral</i></p>	<p>X</p>	<p>Actividad física</p>	<p>Manejo de tiempo libre</p>	<p>Hábitos alimenticios</p>	<p>Descanso o sueño</p>
	<p>Agotamiento emocional</p>			<p><i>Dos de los entrevistados señalan que entre sus hábitos alimenticios esta tomar mucha agua, jugos sin azúcar, comer frutas y verduras y la dosis necesaria de alimentos para llevar una dieta sana y balanceada. En cambio, los de más entrevistados mencionan que no cuenta con un orden alimenticio, y que dentro de sus hábitos esta comer comida chatarra, ingerir alimentos a cualquier hora del día, exceder la dosis de consumo de alimentos diarios, con ello durante el día se evita el agotamiento emocional</i></p>	
	<p>Realización personal</p>		<p><i>Las personas entrevistadas señalaron de forma general que, si realizan un proceso de planificación de su tiempo libre, esto debido a que así pueden llevar de forma organizada su vida diaria y realizar otro tipo de actividades que se presentan, unas pocas personas indican que llevan</i></p>	<p><i>Los entrevistados indicaron que, si han asistido, esto para poder mejorar su hábito alimenticio y mejorar su imagen personal, sin embargo, otros han optado por tomar información que se muestra en internet, y otro mantienen</i></p>	<p><i>Los entrevistados indicaron que, si consumen alcohol, sin embargo, otros prefieren el cigarrillo. Ninguno de los entrevistados consume ningún tipo de droga, con lo cual es un pleno impedimento que tienen los entrevistados para su realización personal ya</i></p>

			<i>una vida rutinaria que a su vez lo toman como planificación ya que igual son actividades que se prevén de un día a otro, para su realización personal.</i>	<i>resistencia a poder recibir algún tipo de información o ayuda</i>	<i>que al consumir este tipo de productos genera una barrera ante la sociedad.</i>
	Relaciones intralaborales	<i>Los entrevistados señalaron que no se han presentado problemas en el trabajo, dado que no consumen alcohol de manera excesiva, en relación al consumo de tabaco ellos hacen una pausa en las labores para consumir un cigarrillo por lo menos lo hacen dos veces en las 8 horas laborables</i>	<i>Los entrevistados indican que lo manejan de la mejor manera esto debido a que tratan de llevar un entorno laboral armónico, para estar de la mejor manera posible con ellos mismo, y los quipos de trabajo que estén dentro del entorno laboral.</i>	<i>Las personas entrevistadas señalaron que en algún momento tenían sobrepeso esto dado que no cuidaban su alimentación y sus hábitos alimenticios eran malos, los demás entrevistados indican que mantienen problemas de salud como diabetes, hipertensión, hígado graso, sobre peso, tensiones musculares, originado por los malos hábitos alimenticios y la falta de ejercicio, es importante conservar un buen estado de salud para no tener complicaciones en el entorno laboral.</i>	<i>Los entrevistados señalaron que no se han presentado problemas en el trabajo, dado que no consumen alcohol de manera excesiva, en relación al consumo de tabaco ellos hacen una pausa en las labores para consumir un cigarrillo por lo menos lo hacen dos veces en las 8 horas laborables.</i>
	Estado de salud		<i>Las personas entrevistadas indicaron que se encuentran en un estado de salud muy bueno debido a que llevan un control por medio del IESS para prevenir algún tipo de enfermedad contagiosa o hereditaria, pero son controles direccionados algún tipo de enfermedad, más no es un control direccionado en base a un nutricionista que exprese el estado de su IMC, y el equilibrio del mismo con su estado de salud.</i>	<i>Un entrevistado indicó que sí, desde muy pequeño sus familiares lo orientaban a comer saludable, sin embargo, otros señalan que no tuvieron ningún tipo de orientación, pero fueron adaptando este tipo de hábito por tener una mejor vida saludable, los demás entrevistados indican que no han recibido ningún tipo de orientación y que tampoco mantienen interés en poderla recibir.</i>	

<p><i>¿Qué relación existe entre el consumo alcohol, tabaco u otras drogas y estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022?</i></p>	<p><i>Estilos de vida saludables</i></p>				
<p><i>Estrés Laboral</i></p>	<p>X</p>	<p>Actividad física</p>	<p>Manejo de tiempo libre</p>	<p>Hábitos alimenticios</p>	<p>Descanso o sueño</p>
	<p>Agotamiento emocional</p>				
	<p>Realización personal</p>				<p>Los entrevistados indicaron que, si consumen alcohol, sin embargo, otros prefieren el cigarrillo. Ninguno de los entrevistado consume ningún tipo de droga, con lo cual es un pleno impedimento que tienen los entrevistados para su realización personal ya que al consumir este tipo de productos genera una barrera ante la sociedad.</p>
<p>Relaciones intralaborales</p>	<p>Los entrevistados señalaron que no se han presentado problemas en el trabajo, dado que no consumen alcohol de manera excesiva, en relación al consumo de tabaco ellos hacen una pausa en las labores para consumir un cigarrillo por lo menos lo hacen dos veces en las 8 horas laborables</p>	<p>Los entrevistados indican que lo manejan de la mejor manera esto debido a que tratan de llevar un entorno laboral armónico, para estar de la mejor manera posible con ellos mismo, y los quipos de trabajo que estén dentro del entorno laboral.</p>		<p>Los entrevistados señalaron que no se han presentado problemas en el trabajo, dado que no consumen alcohol de manera excesiva, en relación al consumo de tabaco ellos hacen una pausa en las labores para consumir un cigarrillo por lo menos lo hacen dos veces en las 8 horas laborables.</p>	

	Estado de salud				
--	-----------------	--	--	--	--

<p><i>¿Qué relación existe entre el sueño y estrés laboral en los colaboradores del call center de la empresa de servicios, 2022?</i></p>	<p><i>Estilos de vida saludables</i></p>				
<p><i>Estrés Laboral</i></p>	<p>X</p>	<p>Actividad física</p>	<p>Manejo de tiempo libre</p>	<p>Hábitos alimenticios</p>	<p>Descanso o sueño</p>
	<p>Agotamiento emocional</p>		<p><i>Los entrevistados al momento de realizar la primera interrogante supieron indicar, que en su tiempo libre se dedican a realizar ejercicio y compartir en familia como principales contestaciones, sin embargo, otros prefieren dedicarse a leer, ver televisión, dormir salir a pasear junto con otro tipo de actividades que se presentan en su vida diaria.</i></p>		<p><i>Las personas entrevistadas indican que sufren de insomnio lo cual tratan de sobrellevar con remedios naturales como la valeriana, varios indican que acostumban a ver películas hasta tarde, y otro indican que estudian a distancia lo que disminuye las horas de sueño o descanso pleno.</i></p>
<p>Realización personal</p>					

	Relaciones intralaborales	<i>Los entrevistados señalaron que no se han presentado problemas en el trabajo, dado que no consumen alcohol de manera excesiva, en relación al consumo de tabaco ellos hacen una pausa en las labores para consumir un cigarrillo por lo menos lo hacen dos veces en las 8 horas laborables</i>	<i>Los entrevistados indican que lo manejan de la mejor manera esto debido a que tratan de llevar un entorno laboral armónico, para estar de la mejor manera posible con ellos mismo, y los quipos de trabajo que estén dentro del entorno laboral.</i>		
	Estado de salud				



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Silvia Noemi Salazar Villarreal, con C.C: # 0704835016 autora del trabajo de titulación: *Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN SOCIAL LABORAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 7 de septiembre de 2023

f. _____

Nombre: Silvia Noemi Salazar Villarreal
C.C: 0704835016



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Estilo de vida saludable y estrés laboral en los colaboradores del Call Center de una empresa de servicios, en el año 2022		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Salazar Villarreal Silvia Noemi		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Lcdo. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mgs. Lcdo. Ramírez Rave Carlos Mario		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Trabajo Social con Mención en Gestión Social Laboral		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	7 de septiembre de 2023	No. DE PÁGINAS:	100
ÁREAS TEMÁTICAS:	Estilos de vida, estrés, trabajo social, desarrollo organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Estilo de vida, estrés laboral, desarrollo organizacional.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>La presente investigación es importante, porque permite generar un acercamiento a la realidad de los colaboradores, en referencia al estilo de vida saludable y estrés laboral, considerando que al obtener resultados se podrá generar acciones de mejoras de las condiciones laborales haciendo énfasis en el fortalecimiento de estilos de vida saludables, promoviendo una mayor productividad laboral que acceda a liberar tensiones o estrés dentro del entorno laboral. Dentro del campo de estudio, la investigación es importante, porque permite efectuar un estudio social sobre el estrés laboral, para explicar una serie de reacciones nocivas, incluidas las emocionales, que se producen cuando las demandas laborales superan las habilidades, los recursos o la plena armonía laboral, lo que lleva a enfermedades mentales e incluso enfermedades físicas, las cuales serían contrarrestadas con estilos de vidas saludables que accedan a mantener un equilibrio entre labores y salud física.</p> <p>Este estudio pretende dar contestación a la pregunta ¿Qué relación existe entre el estilo de vida saludable y estrés en los colaboradores del call center de la empresa de servicios?, que permitirá tener un acercamiento real a la problemática objeto de estudio.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTORES:	Teléfono: +593-2937905	E-mail: silvia.salazar@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Paola Ximena Mejía Ospina		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: paola.mejia@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			