

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**“Percepciones de las mujeres sobre el estrés laboral en una empresa  
de call center de la ciudad de Guayaquil”**

**AUTOR (ES):**

**Banchón Valero Yessenia Leticia**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
Licenciada en Trabajo Social**

**TUTOR:**

**Lcdo. Muñoz Sánchez Christopher Fernando, Mtr.**

**Guayaquil, Ecuador**

**24 de Febrero del 2026**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Banchón Valero Yessenia Leticia**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**.

**TUTOR (A)**

f. 

**Muñoz Sánchez Christopher Fernando**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. 

**St.Omer Navarro, Vilma Noemí**

**Guayaquil, a los 24 del mes de febrero del año 2026**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Banchón Valero Yessenia Leticia**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, “**Percepciones de las mujeres sobre el estrés laboral en una empresa de call center de la ciudad de Guayaquil**” previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

. **Guayaquil, a los 24 del mes de febrero del año 2026**

**EL AUTOR (A)**

f.

---

**Banchón Valero Yessenia Leticia**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Banchón Valero Yessenia Leticia**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**Percepciones de las mujeres sobre el estrés laboral en una empresa de call center de la ciudad de Guayaquil** ”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 24 del mes de febrero del año 2026**

**EL (LA) AUTOR(A):**

f.

---

**Banchón Valero Yessenia Leticia**

# REPORTE COMPILATIO

**Compilatio Magister+**  
UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

TESIS CORREGIDA YESSENIA BANCHON VALERO #3a9c89

Resumen Puntos de interés Fuentes de similitudes Gramática y ortografía

Textos sospechosos:  2%

**Similitudes**  0%

Sintáctica 0% Semántica No medido

Las similitudes **sintácticas** representan coincidencias exactas entre el documento y las fuentes, incluidas las reformulaciones menores. Las similitudes **semánticas** identifican coincidencias semánticas, incluso en casos de reformulaciones importantes. La detección de similitudes semánticas debe ser activada por su administrador. *Incluido en el porcentaje*

30 fuentes principales detectadas

Ver las fuentes Ver pasajes

**Detección de IA**  1%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA. Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento. *Incluido en el porcentaje*

## Firma de Estudiante

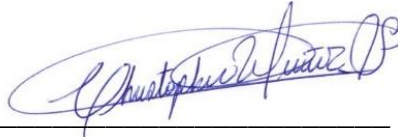
f.



**Banchón Valero Yessenia Leticia**

## Firma de Docentes

f.



**Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mtr.**  
TUTOR Y COORDINADOR UIC B-2025

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de esta investigación.

En primer lugar, agradezco a las colaboradoras de la empresa que, de manera voluntaria, participaron en las entrevistas y compartieron sus experiencias, percepciones y vivencias relacionadas con el estrés laboral. Su apertura y confianza fueron fundamentales para comprender la realidad que se analiza en este estudio, y constituyen el aporte más valioso para el desarrollo de esta investigación.

De igual manera, extendiendo un especial agradecimiento a mi tutor de tesis por su orientación académica, acompañamiento y valiosas observaciones durante todo el proceso investigativo. Su guía permitió fortalecer el rigor metodológico y la reflexión crítica que sustentan este trabajo. Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra forma, brindaron su apoyo durante este proceso, contribuyendo al logro de esta meta académica y personal.

## **DEDICATORIA**

A mi querida hija Chelsy, quien ha sido la luz que guía mi camino y la mayor motivación para alcanzar esta meta. Cada esfuerzo, cada momento de dedicación y cada desafío superado durante este proceso han tenido como inspiración su amor y su sonrisa.

Este logro también es para ti, porque con tu ternura y alegría me recordaste cada día la importancia de no rendirme y de seguir luchando por mis sueños. Espero que este trabajo sea para ti un ejemplo de perseverancia, esfuerzo y amor



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. 

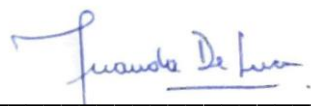
**LCDO. CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SÁNCHEZ**  
TUTOR Y COORDINADOR DEL ÁREA

f. 

**VILMA NOEMÍ ST.OMER NAVARRO**  
DIRECTORA DE CARRERA

f. 

**LCDO. MERLI ROSSANNA LOPEZ RODRIGUEZ**  
DOCENTE

f. 

**LCDA. MARÍA FERNANDA DE LUCA URÍA**  
DOCENTE Oponente



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA. (Ced. 34)  
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R). (Ced. 435)  
PERIODO SEMESTRE B-2025 (Ced. 14310)

### ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "PERCEPCIONES DE LAS MUJERES SOBRE EL ESTRÉS LABORAL EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL", elaborado por ella estudiante YESSENIA LETICIA BANGHON VALERO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CHRISTOPHER FERNANDO SANCHEZ MUÑOZ	VILMA NOEMI ST.OMER NAVARRO	MERLI ROSSANNA LOPEZ RODRIGUEZ	MARIA FERNANDA DE LUCA URIA
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
10 /10	8.00 /10	8.00 /10	8.00 /10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	8.60 /10		

Para constancia de lo actuado, el (ja) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación

## ÍNDICE

RESUMEN.....	XII
ABSTRACT .....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.1 Antecedentes.....	4
1.1.1 Antecedentes Contextuales .....	4
1.1.2 Antecedentes Investigativos .....	7
1.1.3. Vacío de Investigación.....	13
1.2 Problematización .....	13
1.3 Preguntas de investigación .....	17
1.3.1 Pregunta General .....	17
1.3.2 Sub preguntas .....	17
1.4 Objetivo General.....	17
1.4.1 Objetivos Específicos.....	17
1.5 Justificación .....	18
CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES.....	20
2.1 Marco Teórico.....	20
2.1.1 Modelo de Demandas-Control de Karasek 1979 .....	20
2.2 Marco conceptual .....	23
2.2.1 Estrés laboral .....	23
2.2.2 Riesgo Psicosocial.....	24
2.2.3 Salud mental .....	24
2.2.4 Sobrecarga laboral.....	25
2.2.5 Bienestar laboral .....	26
2.2.6 Salud ocupacional.....	26
2.2.7 Trabajo-familia .....	27
2.2.8 Enfoque de Género.....	27
2.2.9 Trabajo Emocional .....	28
2.2.10 La doble presencia.....	28
2.3 Marco Normativo .....	28
2.4 Marco Estratégico.....	32

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	33
3.1 Enfoque de Investigación.....	33
3.2 Tipo y Nivel de la Investigación.....	33
3.3 Método de Investigación.....	33
3.4 Universo.....	34
3.5 Muestra y Muestreo .....	34
3.6 Criterios Muestrales .....	34
3.7 Formas de Recolección de la Información.....	35
3.8 Formas de Análisis de información.....	35
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
4.1 Caracterización de la muestra .....	36
4.2 Objetivo Específico 1: .....	37
4.2.1 Presión de trabajo.....	37
4.2.2 Sobrecarga de trabajo .....	38
4.2.3 Conflictos con superiores o pares .....	40
4.2.4 Acoso Laboral.....	41
4.3 Objetivo Específico 2: .....	42
4.3.1 Relación en la dinámica familiar.....	43
4.3.2 Escaso tiempo de ocio en familia.....	44
4.3.3 Bajo rendimiento laboral .....	45
4.4 Objetivo Específico 3: .....	46
4.4.1 Estrategias Individuales .....	46
4.4.2 Estrategias Colectivas .....	47
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES .....	49
5.1 Conclusiones y Recomendaciones .....	49

## RESUMEN

El estrés laboral constituye uno de los principales riesgos psicosociales presentes en los entornos organizacionales contemporáneos, especialmente en sectores caracterizados por altas demandas laborales, control permanente del desempeño y contacto continuo con usuarios. En este contexto, los centros de atención telefónica o call center se configuran como espacios laborales donde los trabajadores enfrentan exigencias relacionadas con indicadores de productividad, monitoreo de llamadas y presión por el cumplimiento de metas institucionales.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia del estrés laboral en la situación de salud de los gestores telefónicos de una empresa del área en la ciudad de Guayaquil. Para el desarrollo del estudio se adoptó un enfoque cualitativo que permitió comprender las experiencias y percepciones de los trabajadores respecto a su actividad laboral dentro del contexto organizacional. La recolección de información se realizó mediante entrevistas a trabajadores del área de gestión telefónica, lo que permitió identificar factores asociados a la sobrecarga laboral, la presión por resultados y las exigencias organizacionales.

Los resultados evidencian que estas condiciones influyen en la presencia de manifestaciones de estrés, agotamiento emocional y afectaciones en la salud de los trabajadores. El estudio se sustenta en el modelo Demanda-Control de Karasek, el cual plantea que el estrés laboral se genera cuando existen altas demandas laborales combinadas con un bajo nivel de control sobre el trabajo. Desde el Trabajo Social organizacional se destaca la importancia de implementar estrategias orientadas a la prevención de riesgos psicosociales y al fortalecimiento del bienestar laboral.

### **Palabras claves:**

Estrés laboral, Salud laboral, Riesgos psicosociales, Gestores telefónicos, Call center, Bienestar laboral, Trabajo Social organizacional, Doble carga laboral.

## **ABSTRACT**

Occupational stress is one of the main psychosocial risks present in contemporary organizational environments, especially in sectors characterized by high work demands, constant performance monitoring, and continuous interaction with users. In this context, call centers represent work environments where employees face constant pressure related to productivity indicators, call monitoring, and the achievement of institutional goals. The objective of this research is to analyze the influence of occupational stress on the health condition of telephone agents working in a company located in the city of Guayaquil. A qualitative research approach was adopted to understand the experiences and perceptions of workers regarding their professional activities within the organizational context. Data collection was conducted through interviews with telephone service agents, which made it possible to identify factors associated with work overload, pressure to achieve results, and organizational demands. The findings reveal that these working conditions contribute to manifestations of stress, emotional exhaustion, and negative effects on workers' health. The study is supported by the Demand-Control model proposed by Karasek, which states that occupational stress occurs when high job demands are combined with a low level of control over work activities. From the perspective of organizational social work, the results highlight the importance of implementing strategies aimed at preventing psychosocial risks and promoting workplace well-being.

### **Keywords:**

Occupational stress, occupational health, psychosocial risks, telephone agents, call center, workplace well-being, organizational social work, double workload

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral constituye uno de los problemas psicosociales más relevantes en los entornos organizacionales contemporáneos, especialmente en sectores caracterizados por altas exigencias de productividad, control del desempeño y contacto permanente con usuarios o clientes. En este contexto, las empresas de centros de contacto o call center representan uno de los escenarios laborales donde se evidencian mayores niveles de presión psicológica, debido a factores como el monitoreo constante, la sobrecarga de llamadas, los indicadores de rendimiento y la limitada autonomía en la toma de decisiones durante la jornada laboral.

En América Latina, diversas investigaciones han evidenciado que los trabajadores del sector de servicios telefónicos presentan elevados niveles de agotamiento emocional, fatiga mental y sintomatología asociada al estrés ocupacional. Estas condiciones no solo repercuten en la salud física y psicológica de los trabajadores, sino también en variables organizacionales como el ausentismo laboral, la rotación de personal, la disminución del rendimiento y el deterioro del clima organizacional. Desde esta perspectiva, el análisis del estrés laboral en este tipo de empresas se convierte en un campo relevante de estudio para el Trabajo Social, disciplina comprometida con la promoción del bienestar integral de las personas en los distintos espacios donde se desarrollan sus relaciones sociales, incluido el ámbito laboral.

Particularmente en el contexto ecuatoriano, el crecimiento del sector de contact center ha generado nuevas dinámicas de trabajo que requieren ser comprendidas desde una mirada interdisciplinaria. En este sentido, el Trabajo Social organizacional cumple un papel importante en la identificación de factores de riesgo psicosocial y en la implementación de estrategias de intervención orientadas a fortalecer el bienestar de los trabajadores, prevenir afectaciones en la salud y promover entornos laborales saludables.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia del estrés laboral en la situación de salud de los gestores telefónicos de una empresa del área en la ciudad de Guayaquil, considerando tanto las condiciones organizacionales del trabajo como las percepciones y

experiencias de los trabajadores frente a las demandas de su actividad laboral. Para ello, se adopta un enfoque cualitativo que permite comprender de manera profunda las vivencias de los participantes y los significados que atribuyen a su experiencia laboral dentro del contexto organizacional.

Desde la perspectiva teórica, el estudio se sustenta en modelos que analizan los riesgos psicosociales en el trabajo, particularmente el modelo Demanda-Control propuesto por Robert Karasek, el cual plantea que el estrés laboral se produce cuando las demandas del trabajo son elevadas y el nivel de control que posee el trabajador sobre su actividad es limitado. Este enfoque permite comprender cómo las condiciones estructurales del trabajo influyen en la salud y bienestar de los trabajadores.

El desarrollo de esta investigación se estructura en varios capítulos. En el primer capítulo se presentan los antecedentes investigativos, el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación del estudio. El segundo capítulo aborda el marco teórico que sustenta la investigación, incluyendo conceptos relacionados con el estrés laboral, los riesgos psicosociales y el rol del Trabajo Social en el ámbito organizacional. En el tercer capítulo se describe la metodología utilizada, detallando el enfoque, tipo de investigación, técnicas de recolección de información y procedimiento de análisis de datos. Finalmente, en los capítulos posteriores se presentan los resultados obtenidos, su discusión y las conclusiones derivadas del estudio.

De esta manera, la investigación busca aportar al conocimiento académico y profesional del Trabajo Social organizacional, ofreciendo elementos que permitan comprender las dinámicas del estrés laboral en el sector de call center y contribuir al diseño de estrategias de intervención orientadas al fortalecimiento del bienestar laboral y la salud de los trabajadores.

## **CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Antecedentes**

#### **1.1.1 Antecedentes Contextuales**

En los call centers de la ciudad de Guayaquil, las tareas que ejecutan los gestores telefónicos se vuelven casi automáticas, repetidas una y otra vez a lo largo del día. A eso se suma la vigilancia constante y la presión por alcanzar los objetivos diarios... y sí, todo eso termina siendo agotador al final de la jornada. A veces incluso antes de que termine.

En este entorno, es bastante común enfrentarse a situaciones que incrementan la vulnerabilidad laboral: largas jornadas, maltratos verbales por parte de usuarios, y programas de recompensa que resultan escasos o poco motivadores. Todo esto no queda solo en lo laboral. Poco a poco, va generando efectos que afectan la salud de las mujeres trabajadoras.

Martillo, Valverde & Bastidas (2023) señalan que trabajar bajo presión durante varias horas puede provocar agotamiento, la mente que no logra desconectarse del todo incluso cuando el cuerpo ya está pidiendo un descanso. Es un desgaste silencioso. No siempre se expresa, pero se siente.

Según el Ministerio del Trabajo (2018), que advierte sobre los riesgos psicosociales Y no, no es algo aislado ni ocasional. Según Chicaiza (2020) se vuelve parte de la rutina diaria, casi como si fuera "normal". Pero no deja de afectar. Poco a poco, en silencio, va impactando el bienestar de quienes lo viven día tras día.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censo (2024), la Población Económicamente Activa (PEA) de Guayaquil está compuesta por más de un millón de individuos, y se desempeña en el sector de telecomunicaciones y servicios. La Organización Panamericana de la Salud y el Ministerio de Salud Pública (2022) han encontrado que el 22,5% de las enfermedades laborales tienen una conexión con elementos psicosociales, el 88% de las enfermedades laborales eran de naturaleza musculoesquelética. De 2017 a 2023, el SGRT-IESS reportó que las enfermedades laborales de tipo

musculoesquelético tendinitis, lumbalgias, cervicalgias y hernias discales representaban el 88% del total. Para las trabajadoras mujeres, la cifra fue aún más alta, llegando al 95,7% (Villacrés, Noroña & Leiton, 2024).

De acuerdo con información del IESS (2018), solo el 3,9% de los anuncios laborales se refiere a enfermedades profesionales; el 96,1% restante son reportes de accidentes. Investigaciones internacionales refuerzan este escenario: en un estudio realizado en Madrid se verificó que los empleados de call centers debilitan su velocidad de respuesta entre un 20% y un 26% tras tres horas continuas de actividad, como resultado del estrés acumulado (Benavente de las Pozas, 2016). En la ciudad de Medellín, una investigación reciente evidenció que más del 40% de quienes laboran en centros de atención telefónica presentan altos niveles de estrés, y más de la mitad manifiestan síntomas físicos relacionados con esta condición (Cardona et al., 2024).

En Chiclayo, otro estudio aplicado a trabajadores de ventas en centros de llamadas reveló una relación inversa entre el estrés y el rendimiento, con una correlación negativa significativa ( $Rho = -0,601$ ;  $p < 0,05$ ), según lo reporta Pinedo (2023). El síndrome de Burnout fue más frecuente entre quienes trabajaban más de 48 horas semanales, al investigar esta cifra a escala macroeconómica desde la perspectiva de La Hora (2022) se calcula que estas horas laborales representan USD 600 millones cerca del 0,6 % del Producto Interno Bruto del país, un porcentaje significativo si se examina que proviene exclusivamente de gastos directos e indirectos asociados a una sola causa: el estrés en el entorno laboral. Estos costos señalan no solo la compensación por bajas médicas y licencias por incapacidad, sino también el aumento en la implementación de personal temporal para cubrir ausencias y las jornadas extras que deben afrontar los compañeros de equipo para cumplir con metas y plazos. (Primicias Gestión, 2022).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) añade otra dimensión al señalar que, si se diferencia por día, estas pérdidas ascienden a aproximadamente USD 1,6 millones diarios. Esta estimación incluye la suma de gastos en salud, tratamientos psicológicos, consultas médicas, medicamentos y el decrecimiento de productividad diaria, unas condiciones

que golpean con especial fuerza a sectores como los call center, donde la alta demanda de resultados continuo y la presión por indicadores o por rangos de metas, elevan aún más los riesgos psicosociales (OIT, 2022).

Según el Panorama Nacional de Salud de los Trabajadores 2021-2022, elaborado por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador en colaboración con la OPS y la OMS, analizó de cerca áreas como la salud, la agricultura, la construcción, la pesca, la minería y el empleo informal. Si bien el informe no detalla las enfermedades por categoría específica, sí resalta que los problemas de salud vinculados al trabajo generan importantes pérdidas económicas, calculadas entre un 4 % y un 10 % del Producto Interno Bruto, lo que equivalió a unos 4. 000 millones de dólares en 2022 (Ministerio de Salud Pública del Ecuador & OPS/OMS, 2022).

Ramírez & Castro (2018) en numerosas naciones de América Latina, se ha demostrado que los problemas emocionales y el estrés laboral impactan a una parte significativa de la fuerza laboral, llegando alcanzar el 60 %. La situación se debe a jornadas largas, recursos limitados y ambientes de trabajo insalubres, que aumentan la probabilidad de sufrir un agotamiento emocional.

El informe conjunto de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) y Eurofound (2014) muestra que cerca del 25 % de los trabajadores europeos experimenta estrés “todo o la mayor parte del tiempo” en su jornada laboral, y que un 53 % percibe el estrés como el principal riesgo para su salud en el trabajo (EU-OSHA & Eurofound, 2014).

Después de analizar lo anterior, resulta evidente que el día a día de los operadores telefónicos en Guayaquil va más allá de las simples tareas del trabajo. No deberíamos ver esto como algo normal, ya que afecta cómo se sienten y cómo rinden las personas que son clave en el mundo de la información. Por lo tanto, es importante que estudiemos este problema a fondo desde puntos de vista sociales, laborales y de salud, buscando ideas claras que hagan ver la situación de estos empleados.

Volviendo a la esencia del contexto laboral de las trabajadoras en las empresas que gestionan las llamadas telefónicas, queda muy claro que existen muchos riesgos psicosociales que se ven reforzados cuando son las mujeres las que soportan y atienden al mismo tiempo , de forma simultánea ,

tanto los intereses y las exigencias de la vida del hogar como las de la empresa , hasta el punto de acentuar los factores de mayor vulnerabilidad ante el estrés que proviene de la realización laboral La exigencia de abordar el fenómeno analizado a partir de las relaciones de género que conectan la salud mental y el bienestar laboral.

Los call centers, por sus condiciones de trabajo que incluyen una alta demanda emocional, la rotación frecuente del personal, un monitoreo constante y ritmos laborales intensos dan lugar a considerables riesgos psicosociales como el estrés crónico, la ansiedad y el burnout. Dado que las mujeres componen la mayor parte de la fuerza laboral en este sector, estos riesgos afectan de forma desmedida a ellas. Esto se agrava porque el género se cruza con elementos como tener dos o tres trabajos, la precariedad económica y una negociación sindical más baja. (Saézn & Ugalde, 2019).

Por ello, resulta pertinente un abordaje desde el Trabajo Social, que integra intervenciones preventivas, empoderamiento colectivo y políticas de equidad de género para mitigar estos efectos, fomentando entornos laborales más humanos y sostenibles mediante el diseño de programas de apoyo psicosocial y alianzas intersectoriales. (Espinales & Gómez, 2025).

### **1.1.2 Antecedentes Investigativos**

El estrés laboral es la consecuencia de varias exigencias del ambiente laboral: el exceso de tareas, las extensas jornadas laborales, las disputas entre colegas... Todo eso se va acumulando. Y no es ignorado. Finalmente, impacta en el bienestar del empleado y, de una manera u otra, también en su desempeño dentro de estas circunstancias. Desde esta realidad, es importante analizar el estrés laboral desde la óptica de varios autores. No solo para comprenderlo mejor, sino también para aproximarse a lo que las personas están viviendo realmente en su vida diaria .En Latinoamérica, específicamente en México, los autores Cuaya et al. (2021) realizan un estudio sobre *“Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemáticas?”*. Para esta investigación se planteó como objetivo general determinar los modelos y las técnicas utilizadas de estudio relacionados al estrés laboral en empleados de que laboran en una

institución de educación. La metodología empleada por los autores se centró en una revisión bibliográfica de una muestra de 6 estudios de corte cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo transversal y se usaron encuestas para el levantamiento de información. En relación con los resultados planteados indicaron la existencia de niveles de estrés en colaboradores, especialmente en el área de limpieza y las técnicas que mayormente se usan para intervenir frente a esta situación son programas de bienestar laboral (Cuaya et al., 2021).

En este mismo contexto, Hernández (2021) lleva a cabo un estudio sobre “**Estrés en el trabajo y crisis adictivos en colaboradores en trabajo desde el hogar: Un acercamiento a través del modelo JD-R**”. El objetivo fue estudiar la relación entre el estrés en el entorno laboral y las adicciones en colaboradores que trabajan en el hogar. En relación con los resultados obtenidos revelaron la relación entre el estrés en el entorno laboral y la dependencia a este espacio desde una perspectiva positiva, en efecto, estas situaciones se dan por la excesiva conectividad y búsqueda de recompensas del trabajador en su espacio de trabajo.

Continuando en Cuba, Colomina y Marrero (2024) sobre “**La responsabilidad vinculada con la dimensión psicológica del trabajo, estrés laboral y equilibrio trabajo-familia en personal de la Empresa Eléctrica Mayabeque**”. el equilibrio contribuye a construir vivencias de eficiencia en el trabajo, en efecto, esto se transfiere a una vinculación positivo entre la dimensión trabajo/familia.

Otra investigación realizada en Paraguay por Barboza y Morales (2023) tienen como finalidad determinar la sobrecarga vinculada con el entorno laboral en los colaboradores de una empresa del sector privado, identificando la forma en que los trabajadores perciben en su salud física. En cuanto a la metodología de este estudio de enfoque cuantitativo, observacional, de corte transversal, muestreo no probabilístico por conveniencia, a su vez, la muestra fue de 45 colaboradores del área administrativa de una empresa.

Sus resultados determinaron que, en su gran mayoría los trabajadores han percibido dolor musculo-esquelético lo cual ha sido una barrera para la ejecución de actividades laborales.

Por otro lado, Castañeda (2025) llevan a cabo un estudio sobre “**El estrés en el trabajo en trabajadores que realizan teletrabajo**”. La autora planteó como objetivo general identificar los factores que causan tensión en colaboradores que realizan actividades laborales mediante la virtualidad. Con respecto a la metodología implementada fue de enfoque cualitativo, descriptivo, tipo de estudio transversal, inductivo. En cuanto a los resultados evidencian aspectos del trabajo remoto que acrecienta la tensión generada por la sobrecarga laboral, más aún cuando el contacto y comunicación con compañeros de trabajo es escasa debido al uso prolongado de las Tics, lo cual incrementa el estrés tecnológico.

En Chile, los autores Ruíz et al. (2023) realizan un estudio sobre “**Estrés laboral y su vínculo con el rendimiento en el trabajo: un caso de estudio.**”. El objetivo planteado en este estudio fue identificar la relación entre la sobrecarga laboral y la eficiencia en el trabajo en colaboradores de una determinada empresa. Para responder a este objetivo, se implementó una metodología de enfoque cuantitativa, con un enfoque de correlación.

Continuando en Perú, Coellar et al. (2025) realizan un estudio con la finalidad de determinar el vínculo entre estrés y el teletrabajo durante el contexto pandémico en América Latina, identificando elementos y formas de manifestación de dichas variables. En relación a los resultados, se trabajó con las variables: teletrabajo y carga de trabajo. Por lo cual, se obtuvo que, las situaciones de inestabilidad ante la crisis pandémica, la carga excesiva de tareas del hogar, la sobrecarga de trabajo y la escasa interacción social con los otros, son factores detonantes para la presencia de estrés, más aún en mujeres trabajadoras, quienes deben ejercer rol productivo desde el hogar y reproductivo, como el cuidado de los hijos.

En este mismo país, Lizardo (2022) realiza un estudio sobre “**Índice de estrés en el trabajo vinculados a los riesgos psicosociales en supervisores de una empresa privada dedicada a la seguridad**”. El objetivo planteado en este estudio se basó en determinar si la existencia de estrés laboral se encuentra vinculada con aspectos laborales como la sobrecarga en los colaboradores y jefes inmediatos de una firma de seguridad privada en Lima. En relación a las variables identificadas en este estudio

fueron: estrés laboral y factores vinculados al trabajo, las cuales serán soporte para analizar los resultados.

Los autores Cuadra et al. (2023) llevan a cabo un estudio sobre **“Teletrabajo y su influencia en el síndrome burnout en colaboradores de Call Center en Perú”**. La metodología implementada en esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, transversal, no experimental. Además, se trabajó con una muestra de 183 teletrabajadores, a quienes se les aplicaron encuestas virtuales validadas.

Los resultados demuestran que el Síndrome de burnout tiene repercusiones en colaboradores que realizan trabajo desde casa. (Cuadra et al., 2023).

En Perú, Veneros (2019) realiza un estudio sobre **“Estrés laboral en el personal de salud de un hospital público del Callao durante la pandemia del COVID-19”**. El objetivo planteado por el autor estuvo basado en identificar los niveles de estrés en personal de salud de un determinado hospital de Perú, para responder a este objetivo, se planteó una metodología de enfoque cuantitativa, descriptiva, no experimental, se seleccionó una muestra de 188 colaboradores mediante el muestreo intencional, a este grupo se aplicó un cuestionario de estrés de Hock. Se encontró que, quienes mayormente padecía mayormente estrés eran las mujeres enfermeras quienes estaban en áreas críticas del hospital.

En Ecuador, Cajilema y Velásquez (2023) realizan un estudio sobre **“Incidencia del estrés laboral en el clima laboral en la empresa DICOLAIC S.A. de Latacunga, año 2023”** En cuanto a la metodología de esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y descriptivo, se trabajó con una muestra de 42 colaboradores a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta. Los autores Vera y Quinde (2024) realizan un estudio sobre **“Los riesgos psicosociales como causantes del estrés laboral en personal que trabaja en un call center”**. La metodología de este estudio se configuró en un enfoque cuantitativo, por ello se utilizó la técnica de la encuesta en una muestra de 20 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas cerradas, identifican que el 70% de los trabajadores de call centers percibe sobrecarga y malestar ergonómico.

Cabay et al. (2022) llevan a cabo un estudio sobre ***“El vínculo del estrés laboral con la satisfacción laboral del trabajadores del área administrativa de una institución médica de la ciudad de Riobamba.”*** El objetivo general de este estudio se basó en establecer el vínculo entre la presión laboral y la satisfacción en el empleo en cuanto a recursos brindados en la empresa en el equipo administrativo durante el contexto pandémico. En relación a la metodología implementada fue de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, en un diseño transversal, por ello, se aplicó una encuesta a colaboradores de la empresa.

En relación a los resultados se demostró un 76% de trabajadores con un nivel de estrés reducido y se reveló que los elementos del entorno laboral que influyen en el surgimiento de estrés es el entorno laboral, los jefes inmediatos, las largas jornadas de trabajo y los escasos reconocimientos laborales. (Cabay et al., 2022)

Los autores Zambrano et al. (2024) llevan a cabo una investigación con la finalidad de determinar cómo la satisfacción laboral y el entorno familiar se relacionan con el estrés en la vida de los trabajadores en la provincia de Manabí. En cuanto a las variables de estudio utilizadas fueron: capacitación, entorno laboral, satisfacción laboral, equilibrio trabajo-familia.

Las variables mencionadas anteriormente mostraron en los resultados lo siguiente las actividades interpuestas al terminar la hora laboral suelen genera estrés, la ausencia de capacitaciones para los colaboradores y los escasos reconocimientos aumentan la insatisfacción y el estrés. (Zambrano et al., 2024).

El autor Chanalata (2023) realiza un estudio sobre “Factores organizacionales que inciden en el estrés laboral: estudio en trabajadores de un Call Center”. El objetivo general planteado en este estudio fue descubrir qué factores organizacionales con las condiciones de trabajo se asocian a la producción de estrés en empleados de un Call Center en Quito. La metodología usada en esta investigación fue transversal y aleatorio simple, se trabajó con una muestra de 125 trabajadores de diversas áreas en la organización, a quienes se les aplicó un cuestionario de la OIT- OMS sobre estrés laboral.

Sin embargo, la mayor parte de estos estudios utiliza diseños correlacionales y ofrece poca evidencia cualitativa acerca de cómo se siente el estrés como fenómeno psicosocial. Desde la perspectiva del Trabajo Social, es imprescindible examinar esta problemática entender cómo el trabajador resignifica su experiencia en el trabajo y las consecuencias que esto trae consigo en su salud física, mental, rendimiento y relaciones con sus familiares.

Este estudio aborda un enfoque fenomenológico-cualitativo aportando a el conocimiento, pero no lo dice todo. Queda un vacío importante, casi silencioso, en torno a cómo las personas realmente interpretan y significan ese estrés en su día a día. En ese sentido, este trabajo busca ir un poco más allá. Tiene como propósito aportar desde el Trabajo Social una mirada más interpretativa, más cercana, sobre el estrés en los call centers.

Por otro lado, se revela que existe un vacío de conocimiento debido a las nulas investigaciones sobre estrés laboral en mujeres que laboran en call center, sin embargo, se ha identificado que este entorno de trabajo puede generar demandas emocionales, sobrecarga laboral, largas jornadas laborales y también presencia de estrés que suele estar combinado con otros factores que incide en el rendimiento laboral y eficacia del trabajador en general, pero no se ha investigado todas estas manifestaciones específicamente en grupo de mujeres, quienes debido a la diversidad de roles que realizan pueden experimentar doble carga tanto familia, como de trabajo que intensifican su riesgo ante el síndrome de estrés

Los estudios sobre el estrés laboral en América Latina se han enfocado, en su mayoría, en mediciones de tipo cuantitativo. Es un enfoque válido, claro, pero también deja ciertos vacío se percibe una falta importante de investigaciones cualitativas que profundicen en cómo se vive realmente el estrés desde la experiencia personal. Y esto se vuelve aún más evidente cuando se habla de mujeres que trabajan en call centers. De igual manera, todavía hace falta mirar más de cerca esa vivencia cotidiana que, muchas veces, pasa desapercibida.

Tampoco existen investigaciones que integren de manera simultánea las categorías de doble presencia, trabajo emocional y conflicto trabajo-familia en este tipo de entornos. El presente estudio llena este vacío al abordar el

estrés desde una perspectiva fenomenológica, orientada a interpretar cómo las mujeres significan sus experiencias laborales y cómo estas influyen en su bienestar personal, familiar y laboral (Hernández et al., 2018).

### **1.1.3. Vacío de Investigación**

Existe abundante literatura sobre el estrés laboral en contextos de alta demanda, pero se revela que existe un vacío de conocimiento debido a las nulas investigaciones sobre estrés laboral en mujeres que laboran en call center. Por lo tanto, es importante estudiar esta brecha porque las mujeres en call centers pueden estar particularmente expuestas a estrés laboral, lo cual no se reflejan en investigaciones, como el conflicto para equilibrar trabajo-familia, la doble presencia, al estudiar estas dos variables contribuiría al desarrollo de políticas y estrategias de bienestar y programas direccionados al acompañamiento psico-emocional de las mujeres.

## **1.2 Problematización**

Las trabajadoras de los call centers de Guayaquil afrontan exigencias laborales altas: una carga cognitiva continua, presión por satisfacer indicadores, atender a varias tareas al mismo tiempo y enfrentarse diariamente a clientes hostiles. La falta de apoyo social en la organización, la escasa autonomía para tomar decisiones y un entorno de supervisión constante, junto con estas demandas, configuran un entorno que las trabajadoras describen como altamente demandante y emocionalmente exigente. (Martillo, Valverde, & Bastidas, 2023)

En la actualidad, se ha evidenciado un cierto deterioro en las condiciones laborales de los trabajadores, y eso no es menor. Poco a poco, se convierte en un factor que influye directamente en su salud y en su bienestar integral. En gran parte, esto responde a un sistema organizacional que exige cada vez más: más productividad, más rapidez, más resultados. Y claro, las nuevas tecnologías han traído avances importantes... pero también han intensificado el ritmo de trabajo y las exigencias dentro de las empresas. A partir de este escenario, comienza a sentirse una carga excesiva de responsabilidades. Jornadas largas. Presión constante por parte de jefes

inmediatos y superiores. Todo se acumula. Y aunque a veces se normaliza, el cuerpo y la mente lo resienten (Sipion, 2019)

En este contexto como principal problema se genera el estrés laboral, el cual es conceptualizado por la Organización Internacional de Trabajo (2016) como la respuesta física y emocional a un daño generado por una inestabilidad entre las demandas del entorno laboral y los recursos y habilidades de cada trabajador para hacer frente a las exigencias de una empresa. El estrés está relacionado con el entorno de trabajo, las actividades laborales, los vínculos entre el equipo de trabajo y se manifiesta en mayor medida cuando las exigencias no son compatibles con las capacidades del trabajador.

“Un trabajador que está estresado presenta con mayor frecuencia enfermedades, está poco motivado, es menos productivo y tiene menos seguridad laboral” (Patlán, 2019).

A su vez, factor generador de estrés es la sobrecarga del trabajo, lo cual representa un riesgo psicosocial que puede repercutir en la salud del trabajador, cuando las exigencias del trabajo representan agotamiento a nivel general debido a las exigencias laborales que son mayores a sus capacidades de la dimensión cognitiva y física.

El estrés se predice como consecuencia negativa a un entorno de trabajo psicosocialmente desfavorable relacionado con el trabajo, donde supone amenazas para la salud mental de los trabajadores cuando se exponen a determinantes como altas demandas laborales, bajo apoyo del supervisor, desequilibrio entre esfuerzo y recompensa laboral. (Galeano y Cortés, 2022, pp. 13-14).

La carga laboral excesiva, la presión del trabajo y la demanda interrumpida de actividades laborales puede desarrollar agotamiento físico y mental del trabajador. En este contexto se pueden desencadenar múltiples patologías que repercutan en las dimensiones antes mencionadas.

El estrés laboral crónico puede convertirse en un generador de problemas de salud mental, como la ansiedad y la depresión, construyendo un espacio laboral tendente a crisis emocionales y cognitivos, lo que conlleva a enfermedades propias del trabajo (Franco, 2021)

En relación a cifras estadísticas, se conoce que 2,6 millones de personas vinculadas al entorno laboral mueren a causa de enfermedades relacionadas con el trabajo, por ello se perciben que existen desafíos para salvaguardar la salud y el bienestar en el trabajo por las instituciones (Organización Internacional del Trabajo, 2023).

Asimismo, el estrés puede generarse debido a la imposición de las largas jornadas de trabajo por parte de los empleadores, esto debido a que las empresas ponen mayor énfasis en el tiempo trabajado por el colaborador que, en su bienestar. A partir de ello, se desarrolla el presentismo, lo cual se traduce a que los colaboradores prolongan sus horas laborales para demostrar compromiso y responsabilidad con su empresa, este tipo de cultura tiene como efecto desarrollar estrés crónico, desgaste emocional y bajo rendimiento laboral (Patlán, 2019).

Estas extensas jornadas de trabajo repercute en el equilibrio trabajo familia, debido a que las extensas horas de trabajo disminuye el descanso, el tiempo de calidad en familia, el ocio. Esto incide en el estrés en general y deterioro del bienestar, por tal motivo, no solo repercute en el trabajador, sino en su grupo familiar.

Desde la perspectiva de la Organización Internacional del Trabajo (2015) en algunos países de Europa, los centros de call center comienzan sus actividades de trabajo en horarios nocturnos y de manera continua y tienen un impacto significativo en mujeres, debido a que son quienes mayormente se insertan en estos espacios de trabajo.

Otro aspecto a considerar son las estrategias que desarrollan dentro del área de Talento Humano para hacer frente a la problemática del estrés laboral, las cuales están direccionadas a promover bienestar integral en el colaborador. Dichas acciones deben estar dirigidas a generar enganche con el trabajador, para conocer sus demandas organizacionales. Básicamente la intervención de recurso humanos está direccionada a desarrollar un entorno laboral que supervise si el recurso humano cuenta con un entorno laboral condiciones adecuadas lo cual lo motive (Jaramillo, 2019).

Las empresas dedicadas a la atención al cliente Call Center, en este contexto se reconocen las demandas excesivas de trabajo, lo cual engloba las

altas horas de trabajo generando un impacto considerable en la salud mental y física del trabajador, específicamente en el desarrollo de estrés y su desmotivación laboral. El estrés laboral, se convierte un desafío para la eficiencia del cumplimiento de objetivos empresariales, además, de ser un factor de riesgo que vulnera al trabajador en su dimensión psicosocial.

La comprensión del estrés laboral va más allá de la dimensión médica o psicológica desde el Trabajo Social, porque implica examinar las estructuras organizativas y las condiciones de vulnerabilidad a nivel psicosocial. Por esta razón, se busca comprender de manera interpretativa de que las percepciones de estrés en los call center, se propone interpretar que las percepciones del estrés en los call centers configuran formas de vulnerabilidad psicosocial que afectan el bienestar laboral y familiar creando modalidades de vulnerabilidad que afectan la salud provocando que no exista un bienestar laboral.

Es importante poder comprender como el estrés laboral en mujeres trabajadoras de call center puede generar vulnerabilidades psicosociales derivadas de la alta demanda cognitiva, presión por metas, exposición a conflictos constantes y doble carga familiar, ya que estas situaciones agravan el desgaste emocional y pueden comprometer su salud mental. Así mismo, como estas un contexto de clima organizacional regular y estresores como falta de cohesión y respaldo grupal influyen en la situación de dichas mujeres.

Estudios planteados muestran correlaciones entre clima laboral y estrés, en un sector predominantemente femenino. Debido a este narrativa un enfoque cualitativo fenomenológico desde el Trabajo Social, que adentrarse en vivencias reales de estas mujeres para comprender sus significados subjetivos, aportar al diseño estrategias de prevención y promoción de bienestar adaptadas a su realidad psicosocial. (Solórzano, 2024)

Las trabajadoras de call centers se enfrentan con presiones laborales fuertes todos los días, debido a una alta carga cognitiva, la presión por obtener resultados, el contacto constante con usuarios en conflicto y la supervisión continua. Estos estados producen tensiones emocionales constantes que pueden tener un impacto en su salud mental y física. A la vez, muchas de ellas se hacen cargo de las responsabilidades domésticas y de cuidado después del trabajo, lo que genera una carga doble que aumenta el cansancio y reduce

las oportunidades para descansar y cuidarse a sí mismas. Esta interacción entre las obligaciones familiares y las demandas laborales establece un contexto de vulnerabilidad psicosocial que necesita ser entendido a fondo desde el Trabajo Social. (Lara, 2006).

### **1.3 Preguntas de investigación**

#### **1.3.1 Pregunta General**

¿Cómo experimentan el estrés laboral y de qué manera este influye en el bienestar las mujeres trabajadoras de un call center?

#### **1.3.2 Sub preguntas**

¿Qué situaciones laborales se perciben como generadoras de estrés por las las mujeres trabajadoras de un call center?

¿Cómo repercute el estrés en el bienestar personal, familiar y laboral de las mujeres trabajadoras de un call center?

¿Qué estrategias individuales y colectivas para afrontar el estrés utilizan las mujeres trabajadoras de un call center?

### **1.4 Objetivo General.**

Interpretar las experiencias y significados asociados al estrés laboral y la relación con el bienestar personal, familiar y laboral de las mujeres trabajadoras de un call center.

#### **1.4.1 Objetivos Específicos**

Analizar las situaciones laborales que se perciben como generadoras de estrés por las mujeres trabajadoras de un call center.

Explorar las consecuencias del estrés en el bienestar personal familiar y laboral de las mujeres trabajadoras de un call center.

Identificar las estrategias individuales y colectivas para afrontar el estrés utilizadas por las mujeres trabajadoras de un call center.

## 1.5 Justificación

El problema del estrés laboral en el mundo del trabajo ha pasado a convertirse en un riesgo de impacto considerable. Y, sin embargo, muchas veces no se le da la importancia que merece. Desde la mirada de algunos empleadores, no siempre se reconoce como un problema relevante. Por eso, prácticas como las largas jornadas o la sobrecarga laboral terminan normalizándose... como si fueran parte inevitable del trabajo. Pero no lo son. Y sus efectos, aunque a veces silenciosos, pueden ser profundos, especialmente en la salud emocional de quien lo vive (Barboza y Morales, 2023).

Pero no se queda ahí. También aporta a las organizaciones. Porque al comprender mejor este fenómeno, se pueden generar cambios que, a largo plazo, mejoren el ambiente laboral y, de forma casi natural, los niveles de productividad. Es decir, cuidar el bienestar no es solo un acto humano también es una decisión inteligente. (Alvarado et al., 2020).

La investigación es importante ya que hace visible un problema laboral que ha sido naturalizado en los call centers: las largas jornadas, la presión continua y la sobrecarga emocional. Estas experiencias son vividas por las participantes, debido a que suelen asumir responsabilidades de doble carga. Comprender este lado humano real da cabida para perfeccionar las políticas de bienestar en el trabajo y disminuir los riesgos psicosociales. Su contribución científica radica en la incorporación de un enfoque cualitativo–fenomenológico que profundiza en los significados subjetivos del estrés. Además, brinda insumos para que los expertos del Trabajo Social elaboren intervenciones enfocadas en prevenir el agotamiento emocional, conciliar la vida laboral con la familia y fomentar ambientes de trabajo saludables. Se vincula de manera específica con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, concretamente con el 8, el cual busca promover el crecimiento económico a través del trabajo, sostenible decente e inclusivo para todos y todas. Lo cual representa barreras como la lucha en un contexto de crisis económicas, sociales y políticas, mejorar oportunidades laborales, acceder a retribuciones económicas justas, protección social no solo para el colaborador sino para su entorno familiar (Naciones Unidas, 2023).

Asimismo, se vincula con el Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador

2024-2025. El mismo que, dentro de su eje económico, específicamente en su 6 objetivo plantea incentivar la generación de empleo digno para todos. Se tiene como propósito la reducción de la precariedad laboral, la informalidad, la prevalencia de los derechos laborales (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

En cuanto a su aporte a la academia, se muestra que la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (2017) es este estudio se encasilla con el dominio 3, el cual se centra en la economía para el desarrollo social y empresarial. Y en la línea de investigación que se relaciona es ética y responsabilidad social-empresarial, donde se busque que la empresa vele por el bienestar de sus trabajadores.

A su vez, este estudio es relevante, debido a la intersección del doble rol productivo-reproductivo que enfrentan estas trabajadoras, quienes asumen simultáneamente exigencias laborales intensas y responsabilidades familiares de cuidado, lo que genera un agotamiento acumulado y vulnerabilidades psicosociales específicas.

En este sentido, dicha problemática se refuerza por las exigencias afectivas inherentes al sector, como la gestión emocional constante en interacciones con clientes demandantes, vinculadas con la feminización del trabajo emocional, donde en la figura femenina predomina en roles que requieren empatía y contención afectiva.

Finalmente, investigar esta dinámica es crucial para diseñar intervenciones que mitiguen efectos que mitiguen en la salud mental y promuevan equidad e igualdad en contextos laborales en la ciudad de Guayaquil.

## **CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES**

### **2.1 Marco Teórico**

#### **2.1.1 Modelo de Demandas-Control de Karasek 1979**

El Modelo Demandas-Control (JDC) de Karasek 1979 es un modelo relacionado con el estrés laboral por su simplicidad y por el alcance que ha tenido en investigación y predicciones en relación con dos tipos diferentes de resultados: problemas de salud y comportamientos.

Además, el modelo sugiere, que cuando los empleos son muy demandantes y con bajo control los trabajadores puedan desarrollar enfermedades. Lo cual es generado por condiciones propias del trabajo y esto puede verse agravado cuando los trabajadores se ven influenciados por las distintas situaciones que vivencian en su diaria vivir en lo que respecta la familia, comunidad, grupo pares.

El modelo de Karasek, utiliza la escala de Demandas del trabajo contenía principalmente medidas de sobrecarga, lo que se ajustaba a las características de una sociedad industrial donde la sobrecarga era el estresor más relevante.

Este modelo se basa en la corriente de estudio sobre el rediseño del puesto de trabajo, añadiendo a las variables habituales de autonomía, satisfacción, motivación y compromiso, los efectos sobre la salud del trabajador, combinando así el enfoque tradicional de la psicología organizacional con el de las Demandas del trabajo o estresores. De manera que el modelo cuestiona si las características del trabajo son generadoras o atenuadoras de tensión mental, postuladas por el Modelo JDC(-S).

Karasek, también expone algunos componentes de su modelo los cuales se describen a continuación:

**Exigencias psicológicas de trabajo:** esto se presenta con carga de trabajo, presión laboral. Esto aumenta el riesgo ante la presencia de

estrés, agotamiento, ansiedad y depresión que desarrolla el entorno de trabajo.

**Control de trabajo:** Autonomía y poder de decisión que desarrolla el colaborador frente a las demandas que conlleva el su trabajo, esto con la finalidad de realizar actividades de forma más efectiva.

**Apoyo social:** Recursos externos que recibe el trabajador por parte de pares, supervisores, jefes inmediatos y del propio contexto laboral.

En este sentido, el modelo se enfoca en las consecuencias relacionadas con el estrés y como tiene que ver la organización con la actividad del trabajo y no sólo con sus exigencias; también, la actividad social del trabajo afecta a los riesgos relacionados con el estrés.

Por ello, los empleados pueden enfrentarse a actividades trabajo que pueden caracterizarse por altas demandas, latitud de decisión baja y bajo apoyo lo cual puede visualizarse como alto un riesgo que repercute en el bienestar psicológico y cuando sucede esto, el modelo predice el riesgo de enfermedad cardiovascular relacionada con el estrés (Karasek et al., 1990).

A su vez, Karasek, expone el nivel de riesgo en el trabajo acorde riesgos psicosociales que se desprenden de este entorno.

<b>Nivel de Demanda</b>	<b>Descripción del tipo de Trabajo</b>
<b>Alto</b>	<b>Trabajo de alta tensión:</b> Es la combinación más estresante. Se caracteriza por altas exigencias y baja autonomía, lo que aumenta el riesgo de problemas de salud mental y física.
<b>Medio</b>	<b>Trabajo pasivo:</b> Bajas demandas y alto control. Menor riesgo de estrés, pero puede ser poco estimulante.

<b>Bajo</b>	<b>Trabajo de baja tensión:</b> Situación con bajas exigencias y bajo control, que también se considera de bajo riesgo para el estrés laboral.
-------------	--

Información adaptada a lo argumentado por Vázquez (2010)

Este modelo se relaciona con el estudio debido a que visibiliza la influencia que tiene el estrés laboral en el colaborador, de cómo las distintas demandas de dicho contexto repercuten no sólo en él, sino también en la empresa, los resultados y productividad que espera la organización de su recurso humano.

En este sentido las demandas laborales afectan más la salud percibida (bienestar mental) de las mujeres gestoras que, de los hombres, debido a diferencias en el uso o disponibilidad de recursos. A su vez, las mujeres tienen una sobrecarga debido a su rol reproductivo que realizan en actividades domésticas.

### **Procesos de Afrontamiento y significados del estrés según Lazarus y Folkman**

Establece que el estrés es una interacción dinámica entre la persona y su entorno, donde la percepción cognitiva juega un papel central. Estos autores definen el estrés como una relación en la que las demandas del entorno son evaluadas como amenazantes o que exceden los recursos de la persona para afrontarlas, lo que produce una respuesta emocional y fisiológica de tensión. (Naranjo, 2009).

Lazarus y Folkman buscan cambiar la situación estresante, y afrontamiento orientado a las emociones, que regula la respuesta al estrés. Este enfoque permite entender el estrés no solo como una respuesta, sino como un proceso de valoración y manejo activo, fundamental para diseñar intervenciones que contribuyan adaptar al individuo frente a situaciones estresantes (Bedoya & Vázquez, 2019)

### **Dimensiones**

El modelo propone dos evaluaciones cognitivas clave:

La evaluación primaria es la evaluación primaria, donde la persona percibe si un evento es irrelevante, o posee aspectos positivos o puede ser un efecto de una amenaza grave

La segunda dimensión es la evaluación secundaria, que implica el análisis de los recursos disponibles y la capacidad para manejar la situación estresante.

Finalmente, la dimensión de afrontamiento se refiere a los esfuerzos cognitivos y conductuales que una persona emplea para manejar las demandas internas o externas consideradas desbordantes o amenazantes. (Di, Aparicio, & Moreno, 2007).

Dentro del afrontamiento, suelen destacarse dos tipos principales. Por un lado, está el afrontamiento orientado al problema, que busca actuar directamente sobre la situación para modificarla. Por otro, aparece el afrontamiento orientado a las emociones, más centrado en cómo la persona maneja lo que siente frente al estrés (Bedoya & Vásquez, 2019). Ambos son válidos, y en la práctica se entrelazan más de lo que parece. Ahora bien, la respuesta individual no es igual para todos. Puede variar y bastante según la interacción entre la persona, la forma en que percibe lo que le ocurre y los recursos con los que cuenta para enfrentar esa situación en particular.

## **2.2 Marco conceptual**

### **2.2.1 Estrés laboral**

El estrés laboral se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene "alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo (Osorio y Cárdenas, 2017).

Hace más de medio siglo, Hans Selye (1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior" y "el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que

se inducen dentro de un sistema fisiológico (Sánchez, 2010).

Además, para la Organización Internacional del Trabajo (2022) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa

Peiró (2011) indica que las experiencias de estrés vienen producidas por una serie de situación ambientales o personales que podemos caracterizar como fuentes de estrés o estresores. Esas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés. Esa experiencia desencadena toda una serie de vivencias emocionales, al tiempo que se ponen en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones y/o experiencias de estrés.

### **2.2.2 Riesgo Psicosocial**

Los factores psicosociales se refieren a circunstancias de naturaleza psicológica y social que guardan una relación directa o indirecta con otros fenómenos o comportamientos, y que pueden actuar como factores causales, desencadenantes, predisponentes o simplemente concurrentes. Estos factores pueden ejercer una influencia tanto como protectores o como factores de riesgo en el desarrollo y mantenimiento de problemáticas diversas.

En este sentido, los factores psicosociales se pueden definir como situaciones o condiciones que poseen la capacidad de influir de forma positiva o negativa en la salud de las personas, ya que están relacionados con aspectos personales, sociales o culturales. (Garzon Medina, 2018)

### **2.2.3 Salud mental**

La salud mental, es un estado de bienestar que permite a las personas

alcanzar su pleno potencial en la vida, donde una buena salud mental, se está equipado para afrontar los desafíos de la vida, establecer relaciones significativas y contribuir en la comunidad, siendo la salud mental un derecho humano fundamental, todos tienen derecho a la salud mental, independientemente de su raza, etnia, sexo, orientación sexual, religión o condición socioeconómica. La salud mental es también un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico (Cortéz, 2024)

Efectivamente, el concepto de salud mental propuesto formalmente por la Organización Mundial de la Salud en 1950 se remonta al origen del movimiento estadounidense de salud mental en 1908, cuando la situación social, cultural, económica, política e ideológica al final de la Segunda Guerra Mundial llevó a la adopción de conceptos de salud general (1946) y conceptos de salud mental (1950) según directrices de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), no necesariamente los resultados de investigaciones clínicas y experimentales en el campo. (Cortéz, 2024)

#### **2.2.4 Sobrecarga laboral**

Las actividades laborales conllevan de esfuerzo físico y mental en el ser humano, esto es causa de las largas jornadas de trabajo, que demandan dedicación para cumplir con los objetivos propuestos de la organización, esto en algunas situaciones se torna convierte en una sobrecarga de trabajo.

En este contexto, la sobrecarga representa un factor de riesgo que repercute en la salud física y mental de los trabajadores, esto puede tener efectos tanto a corto y largo en el bienestar integral del recurso humano.

Trabajar es sinónimo de fatiga y esta es la consecuencia lógica del esfuerzo realizado, y debe estar dentro de unos límites que permitan al trabajador recuperarse después de una jornada de descanso. Este equilibrio se rompe si la actividad laboral exige al trabajador energía por encima de sus posibilidades, con el consiguiente riesgo para la salud. Por ello, es imprescindible conocer las exigencias físicas y mentales de cada trabajo, de manera que se adapte a las capacidades y características de los individuos (González, 2024).

La sobrecarga laboral incide en la calidad de vida del trabajador, puesto

que, el dedicar largas horas al trabajo provoca desgaste físico y mental lo cual coloca al colaborador en situación de vulnerabilidad. Asimismo, el impacto que puede generar se presenta a corto o largo plazo, disminuyendo la productividad del recurso humano.

### **2.2.5 Bienestar laboral**

“Es aquella situación en la que se está cuando se satisfacen las necesidades, y cuando se prevé que han de seguir siendo satisfechas” (Navarro, p. 2) por lo que la seguridad que deben tener los trabajadores con el bienestar que la empresa ofrece debe estar en equilibrio para conseguir un buen ambiente laboral.

La clave para tener un balance entre estar bien y el trabajo puede centrarse en conseguir un equilibrio al momento de realizar nuestras actividades, la manera en la que nos desempeñamos “la falta de comunicación entre los miembros de la organización” pueden provocar que el bienestar laboral se vea afectado por malos entendidos o discordias (Castañeda Herrera, Betancur, Salazar Jiménez, & Mora Martínez, p. 2)

Según la OMS: “un estado de bienestar en el que el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede hacer frente a las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su propia comunidad” (Zest for work, 2018 párrafo 6) entonces entendemos que con un buen estado de salud tenemos productividad en el trabajo lo que hará que podamos trabajar de una manera más productiva y eficiente en los lugares asignados

### **2.2.6 Salud ocupacional**

Según la OMS la salud ocupacional expresa: Tratar de promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo (p. 5).

La OPS señala que “la salud ocupacional es una estrategia que asegura la salud de los trabajadores, así como la fortaleza de las economías nacionales a través de una mejor productividad, motivación y calidad de productos” (OPS, 2019, p. 1) con esto enfatizamos la necesidad de tener un buen ambiente laboral bajo las condiciones necesarias que permitan a los operarios trabajar de una manera más productiva sin cargas de estrés.

La salud ocupacional es un aspecto fundamental en el contexto laboral ya que este concepto se relaciona estrechamente con el bienestar de los trabajadores. A continuación, se describirán algunos conceptos claves sobre salud ocupacional.

“La salud ocupacional está ligada a factores económicos, sociales, políticos e históricos, lo cual ha condicionado que en América Latina el desarrollo de estos programas haya tenido características especiales y muy diferentes de los problemas que presentan los países industrializados”. (Organización Panamericana de la Salud, 1964).

### **2.2.7 Trabajo-familia**

El equilibrio entre la vida laboral y personal es clave para el bienestar del empleado. Riquelme, Rojas y Jiménez (2015) señalan que este balance permite al trabajador cumplir con sus responsabilidades laborales y familiares sin que una afecte a la otra.

Además, Jiménez y Moyano (2008) destacan que "el trabajo y la familia son dos esferas fundamentales en el desarrollo del ser humano, interdependientes y complementarias entre sí" (p. 12). Por ello, las empresas deben aplicar estrategias que ayuden a conciliar ambas áreas, reduciendo el impacto del estrés laboral.

### **2.2.8 Enfoque de Género**

La CEPAL (2016) sostiene que el enfoque de género posibilita la investigación de cómo las inequidades, los roles que se asignan socialmente y la asignación injusta del trabajo, tanto remunerado como no remunerado, producen experiencias distintas entre hombres y mujeres. En el ámbito

laboral, esta perspectiva demuestra que las mujeres están más expuestas a los riesgos psicosociales debido a la doble presencia, la sobrecarga de responsabilidades familiares, el trabajo emocional y la discriminación. Esto aumenta su susceptibilidad al estrés y al desgaste emocional. (CEPAL, 2016).

### **2.2.9 Trabajo Emocional**

El trabajo emocional hace referencia al esfuerzo que los individuos hacen para administrar, regular y manifestar sus emociones de acuerdo con las expectativas y normas laborales. Supone manejar las emociones propias, demostrar sentimientos "apropiados" y reprimir otros para satisfacer las demandas de la organización y preservar una relación favorable con clientes, usuarios o superiores. (Hochschild, 2003, citado en Sánchez, 2023).

### **2.2.10 La doble presencia**

La doble presencia remite a la circunstancia en que las mujeres tienen que hacer frente a las exigencias del trabajo remunerado y del trabajo de cuidado y doméstico al mismo tiempo, aun cuando estén físicamente ubicadas en uno de los dos espacios la circunstancia en que las mujeres tienen que hacer frente a las exigencias del trabajo remunerado y del trabajo de cuidado y doméstico al mismo tiempo, aun cuando estén físicamente ubicadas en uno de los dos espacios. En otras palabras, a pesar de que estén en la empresa, siguen ocupándose mental y emocionalmente de las responsabilidades del hogar y viceversa. (Ramírez & Cota, 2017).

## **2.3 Marco Normativo**

Para el presente trabajo investigativo se pretende aportar para el cumplimiento de derecho a la salud, así como al trabajo e integridad personal

### **Constitución de la República del Ecuador**

El artículo 33 establece que el trabajo es un derecho fundamental de las personas, que les permite alcanzar su desarrollo personal y contribuir al desarrollo económico del país, otro artículo importante está en el literal a) del artículo 66 establece que el derecho a la integridad personal incluye la

integridad física, psíquica, moral y sexual. Este literal es importante porque reconoce que la integridad personal es un derecho integral, que abarca todos los aspectos de la persona humana. (Constitución de la República del Ecuador, 2021)

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 32, reconoce el derecho a la salud como un derecho fundamental de todas las personas, sin discriminación alguna. El Estado se compromete a garantizar este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales, así como el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud (Constitución de la República del Ecuador, 2021)

El trabajo también se lo considera como un derecho de libertad, determinando la elección de la persona en realizar una labor, y se pretende un régimen de desarrollo en el país, para lo cual se debe generar trabajos dignos y estables para todos y todas (Constitución de la República del Ecuador, 2021)

A su vez, el artículo 331, garantiza igualdad en el acceso al empleo, formación, promoción laboral y remuneración equitativa sin discriminación por género, estado civil o maternidad. Esta norma prohíbe cualquier forma de discriminación, acoso o violencia directa o indirecta contra las mujeres en el ámbito laboral (Constitución de la República del Ecuador, 2021).

### **El Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores (1981).**

“Este convenio reconoce el derecho fundamental de los trabajadores a trabajar en un entorno seguro y saludable y subraya la responsabilidad de los gobiernos, trabajadores y trabajadoras en la promoción de la seguridad y salud ocupacional” (C155., 1981).

En este convenio también se dictamina que “el término salud, en relación con el trabajo, abarca no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud de los trabajadores” (Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981).

## **Código del Trabajo**

El cual parte desde la idea de que este trabajo es un deber social, un derecho humano, y que se encuentra protegido por la Constitución, leyes internacionales y nacionales. Todo trabajador en el país se regula con esta legislación, considerando que tienen libertad de trabajo y contratación, así como una lista de derechos irrenunciables, que deben gozar de protección, y las leyes serán de aplicación favorable para el trabajador siempre (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

## **Ley de Seguridad Social**

*Ley de Seguridad Social* en la cual se plasma el derecho al trabajo, como esencial para los individuos quienes deben contar con todas las condiciones adecuadas y seguridad en el trabajo, convirtiéndose en sujetos de protección del Seguro General Obligatorio como afiliados. Esto permite que el trabajador tenga acceso a seguros sobre riesgos del trabajo, enfermedades, maternidad, vejez, cesantías, y desempleo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

El organismo encargado en el país de esta seguridad social es el IESS, que es una entidad pública descentralizada, con autonomía y personería jurídica, junto con un patrimonio propio. Esta institución tiene el fin de proteger a las personas que tienen una relación de dependencia o no, contra cualquier riesgo y contingencia que no le permita gozar de su trabajo a cabalidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

## **Ley de Salud Mental Ecuador**

En su artículo 29 sobre “la prevención en salud mental” hace énfasis en la importación de la implementación de políticas y acciones prioritarias por parte del Estado ecuatoriano. Todas las entidades públicas deben ejecutar deben intervenir con acciones sobre las diferentes situaciones de riesgo de la salud mental, bajo un enfoque de derechos, priorizando el desarrollo de las capacidades y potencialidades del ser humano, el mejoramiento de la calidad de vida, en el marco del buen vivir (Ley Orgánica de Salud Mental , 2024)

### ***Decreto Ejecutivo 123: Promoción y facilitación del empleo en Ecuador***

En el cual se plasma el tema del trabajo como una prioridad para el gobierno ecuatoriano, no solo en el ámbito público, sino también en lo privado, por lo cual se ha generado un marco y procesos para tomar las acciones pertinentes que promuevan la contratación de todas las personas, en especial las mujeres y jóvenes. Se pone en responsabilidad al Ministerio de Trabajo, quien debe agilizar estos procesos por todos los medios posibles (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

### **Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores**

*En esta ley se indica que será aplicable en todo sector laboral, con el fin de disminuir los riesgos de trabajo y mejorar el clima laboral, para esto se estipula la creación de un Comité de Seguridad e Higiene, colaborando con el Ministerio de Trabajo, así como otras organizaciones del país y sus planes. Para esto es importante mantener datos actualizados del país y los riesgos más probables, se debe también promover especialistas en seguridad industrial, en higiene, en la salud de los trabajadores, sugiriendo las normas adecuadas para cada ámbito (Congreso Nacional Ecuador, 2003).*

En el caso de los call centers, se espera que pongan en marcha mecanismos reales para prevenir riesgos psicosociales, que cuiden que las jornadas no excedan los límites legales y que, en general, promuevan condiciones laborales que protejan la salud mental de sus trabajadoras. No es un tema menor. Por su parte, la Constitución ecuatoriana garantiza el derecho a la igualdad y a desempeñar un trabajo en condiciones dignas, junto con el Convenio 155 de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo, los empleadores deben actuar de manera concreta para evitar la sobrecarga laboral. No basta con cumplir en el papel.

. En consecuencia, el cumplimiento de este marco normativo no solo es un deber legal, sino una condición indispensable para garantizar el bienestar, la dignidad y los derechos de las mujeres trabajadoras de call center en la ciudad de Guayaquil. (Constitución de la República del Ecuador, 2021; OIT, 1981; Ley Orgánica de Salud Mental, 2024)

## **2.4 Marco Estratégico**

### **Objetivos de Desarrollo Sostenible**

Se vincula de manera específica con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, concretamente con el 8, el cual busca promover el crecimiento económico a través del trabajo, sostenible decente e inclusivo para todos y todas. Lo cual representa barreras como la lucha en un contexto de crisis económicas, sociales y políticas, mejorar oportunidades laborales, acceder a retribuciones económicas justas, protección social no solo para el colaborador sino para su entorno familiar (Naciones Unidas, 2023).

### **Plan de Desarrollo para un Nuevo Ecuador**

Asimismo, se vincula con el Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025. El mismo que, dentro de su eje económico, específicamente en su 6 objetivo plantea incentivar la generación de empleo digno para todos. Se tiene como propósito la reducción de la precariedad laboral, la informalidad, la prevalencia de los derechos laborales (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

Los modelos y conceptos desarrollados en este capítulo constituyen la base interpretativa del estudio. El modelo Demandas-Control de Karasek permite comprender cómo las exigencias laborales, la autonomía y el apoyo social influyen en la experiencia de estrés. El enfoque de Lazarus y Folkman orienta el análisis de las estrategias de afrontamiento y la manera en que las participantes evalúan cognitivamente las situaciones estresoras. Igualmente, las categorías de trabajo emocional, doble presencia y género que han sido identificadas por la CEPAL y la literatura de sociología del trabajo explican el motivo por el cual las mujeres soportan cargas distintas en situaciones altamente exigentes como los call centers.

La categorías analíticas utilizadas en el período de interpretación fenomenológica y orientan al análisis de los significados que las trabajadoras otorgan a sus vivencias diarias.

## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Enfoque de Investigación.**

De acuerdo con los objetivos planteados, y al diseño que se ha optado para esta investigación, se ha decidido trabajar con un enfoque cualitativo, de carácter fenomenológico interpretativo, el cual según Hernández Sampieri et al. (2018), se centran en la obtención y análisis de datos cualitativos para obtener datos subjetivos de los sujetos sociales.

### **3.2 Tipo y Nivel de la Investigación.**

El nivel de investigación que se desprende del enfoque seleccionado que es el diseño exploratorio-comprensivo. El primero que es el exploratorio, se ha escogido debido a los escasos estudios sobre el presente problema, teniendo diversas dudas sobre los efectos del estrés laboral en mujeres que laboran en call center. Desde sus resultados, se podrá originar investigaciones más completas en un futuro, indagar nuevos problemas y sugerir ciertos postulados a llevar a la práctica. Y en cuanto a lo comprensivo, básicamente este nivel pretende conocer a profundidad las características y perfiles de los sujetos de investigación, describiendo sus características, en este caso las mujeres que laboran en un call center.

### **3.3 Método de Investigación.**

Según Husserl indica (2013) que el método de investigación cualitativa conocido como enfoque fenomenológico interpretativo tiene como objetivo entender la experiencia subjetiva de los individuos, analizando las interpretaciones que hacen de los significados que le dan a un fenómeno en su vida diaria. En esta situación, posibilita indagar cómo experimentan y significan las trabajadoras de call center el estrés laboral.

A su vez, es importante traer a contexto las fases de este método, las cuales se enuncian a continuación:

- Lectura comprensiva
- Delimitación de unidades
- Agrupación temática
- Síntesis interpretativa

### **3.4 Universo**

El universo de este estudio está representado por mujeres que laboran en un call center de Guayaquil, mayores de 18 años, que tienen más de un año de trabajo.

### **3.5 Muestra y Muestreo**

Se ha considerado trabajar con una muestra de 6 mujeres que laboran en un call center de la ciudad de Guayaquil. se determinó el tamaño de la muestra utilizando el criterio de saturación teórica, que se entiende como el momento en que la información recopilada deja de ofrecer nuevos aportes para entender lo observado. Esto es apropiado en estudios fenomenológicos que buscan una profundidad de interpretación más que la representatividad estadística (Ortega, 2020).

El tipo de muestreo fue de tipo no probabilístico, por conveniencia, ya que se pretende trabajar con quienes cumplan con los criterios muestrales propuestos.

### **3.6 Criterios Muestrales**

Para la identificación de la muestra la población se cumplió con los siguientes criterios muestrales para las mujeres que laboran en el call center.

Trabajadoras únicamente mujeres

Diversidad etárea: mujeres de diversas edades

Con más de un año de antigüedad en la institución.

Trabajadoras que tengan predisposición para participar en el estudio.

### **3.7 Formas de Recolección de la Información**

Se construye una técnica de enfoque cualitativo, una entrevista semi-estructurada, la cual será aplicada a la muestra de mujeres. A su vez, para garantizar la confidencialidad de los participantes se construye un consentimiento informado, anonimato, voluntariedad, manejo de datos sensibles vinculados a condiciones laborales.

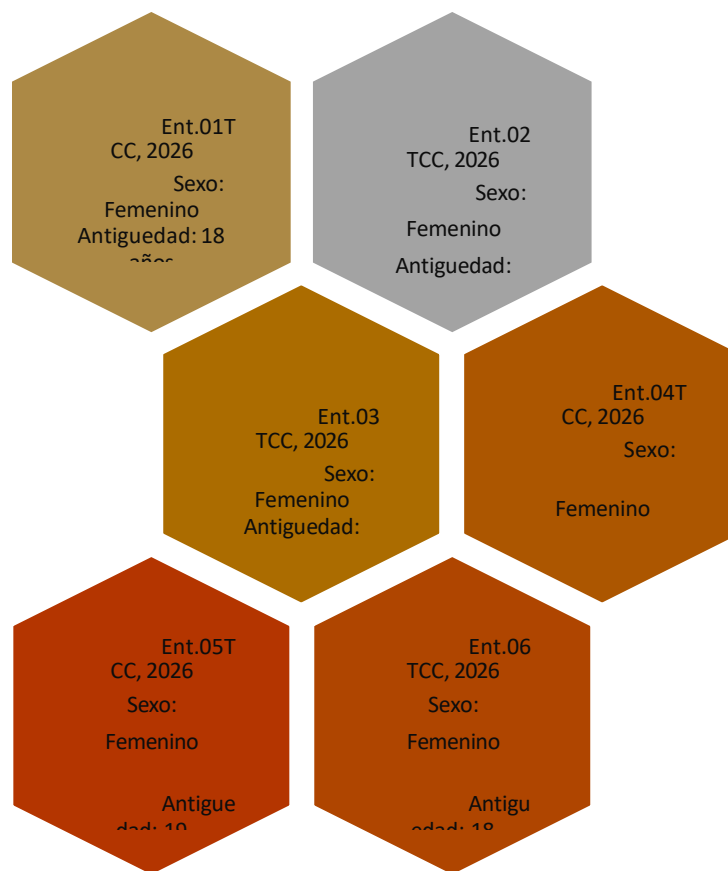
### **3.8 Formas de Análisis de información.**

El método fenomenológico interpretativo se utilizó para llevar a cabo el análisis y comprensión de los significados que los participantes narran sobre el estrés laboral. Las transcripciones se trabajarán identificando unidades de significado; a partir de ellas se construirán subcategorías producto de las entrevistas y el marco referencial de estudio que se agruparon en una matriz de categorías para el análisis cualitativo fenomenológico interpretativo. La codificación se orientó a generar ejes analíticos para reconstruir las vivencias, priorizando la riqueza interpretativa por sobre cualquier noción de medición estadística.

## CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir de la recolección de información de la aplicación de las entrevistas a trabajadoras de una empresa call center.

### 4.1 Caracterización de la muestra



***Fuente: Datos obtenidos de entrevistas aplicadas a trabajadoras de call center***

***Autor: Banchón Valero Yessenia Leticia , 2026***

El presente gráfico muestra la población de colaboradores que poseen la empresa, en este caso se puede visualizar que en gran medida son mujeres quienes configuran este sistema organizacional.

En este sentido se puede precisar que, la presencia mayoritaria de mujeres trabajadoras en una empresa, como en los call centers donde representan la presencia de una perspectiva de género y un enfoque de inclusión. Además, contribuye a romper barreras de género, mejora el clima laboral al promover entornos equitativos e inclusivos.

Otra característica de este grupo de mujeres es que todas poseen formación de tercer nivel, esto eleva significativamente su competitividad y desempeño general. Estas profesionales aportan competencias avanzadas en análisis crítico, innovación, se interpreta como liderazgo femenino en los altos mandos, dejando de un lado el conocido techo de cristal.

También, estas mujeres poseen una antigüedad significativa lo que contribuye, a la organización, a fortalecer su estabilidad operativa y capacidad estratégica a largo plazo. Estas profesionales aportan conocimiento profundo de procesos internos y resolución de conflictos, reduciendo rotación y optimizando eficiencia. A su vez, a la luz de guía estratégico para la capacitación de nuevo talento humano (Ros, 2016).

## **4.2 Objetivo Específico 1:**

**Analizar las situaciones laborales que las mujeres trabajadoras de call center que perciben como generadoras de estrés**

### **4.2.1 Presión de trabajo**

En entorno de trabajo de los call center, o más común es encontrarse, casi a diario, con distintas situaciones que incrementan la vulnerabilidad laboral: largas jornadas que se sienten interminables, maltratos verbales que desgastan más de lo que parece, y programas de recompensa que resulta escasos o poco significativos.

Desde lo planteado, en las entrevistas aplicadas a las trabajadoras se identificó lo siguiente:

Las empleadas de call center describen presiones intensas, que se sienten en el día a día. Hablan de horarios prolongados sin descanso, como esa “prisión en los horarios extendidos” (Ent. 03TCC, 2026), de una saturación constante de llamadas que prácticamente no les deja “ tiempo para respirar” (Ent. 4TCC, 2026), y de “demandas fuera de su alcance” (Ent.01TCC,2026). No son frases aisladas; son experiencias que se repiten. La usencia de control sobre la carga de trabajo genera fatiga y sensación de asfixia laboral, es evidencia el agotamiento físico constante donde exacerbando el estrés en mujeres, todo esto intensifica el estrés, especialmente en mujeres que predominan en estos roles y que muchas veces sostienen más de una carga al mismo tiempo.

A su vez, esto se interpreta en la presencia de los estresores en estos relatos:

- Requerimiento fuera de alcance, esto evidencia demandas psicológicas repentinas y exigibles de clientes.
- Presión por volumen de llamadas, indica sobrecarga temporal de tareas sin opción de pausas.

A la luz del modelo Karesek se toma como referencia interpretativa para comprender las experiencias narradas por las participantes como “alta demanda- bajo control”: horarios rigidos y llamadas incontrolables representan demandas elevadas sin autonomía, clasificando el trabajo en call centers como “alta tensión” que predice estrés elevado.

Vinculando con la teoría de género se ve reflejado en las mujeres quienes enfrentan mayor precariedad y feminización del sector, agravando vulnerabilidad por cargas dobles (laboral-familiar) y vigilancia emocional.

#### **4.2.2 Sobrecarga de trabajo**

El estrés, en este sentido, se entiende como una consecuencia negativa de un entorno laboral psicosocialmente desfavorable. No aparte de la nada. Se va construyendo en espacios donde hay altas demandas, poco apoyo por parte del supervisor y un desequilibrio evidente entre el esfuerzo que se realiza y la recompensa que se recibe. Es una tensión constante.

Según Galeano y Cortés (2022, pp. 13-14), este tipo de condiciones representan una amenaza para la salud mental de los trabajadores. Y no es difícil de imaginar. Cuando todo se acumula la presión, la falta de apoyo, el desgaste, el impacto deja de ser solo laboral y empieza a sentirse en lo personal, en lo emocional, en lo cotidiano.

El estrés se predice como consecuencia negativa a un entorno de trabajo psicosocialmente desfavorable relacionado con el trabajo, donde supone amenazas para la salud mental de los trabajadores, bajo apoyo del supervisor, desequilibrio entre esfuerzo y recompensa laboral. (Galeano y Cortés, 2022, pp. 13-14).

En relación a los discursos de entrevista se conoció lo siguiente:

“La sobrecarga me produce falta de sueño por el estrés y el cansancio” (Ent.03TCC,2026).

“me desordenan completamente la sobrecarga, el sueño, cuando tengo cansancio me siento, irritable y con poco ánimo durante el día” (Ent.02TCC, 2026).

“el turno nocturno es muy tarde y con mucha carga” (Ent.01TCC,2026).

En los relatos se describen las consecuencias físicas del estrés laboral de las mujeres, mostrando un patrón de agotamiento somático derivado de sobrecarga crónica.

A la luz de la teoría Demanda- Control de Karasek, visibilizando cómo en el “trabajo tensional” (alta demanda-bajo control) se desarrollan síntomas de desregulación fisiológica y emocional.

“cuando llega la noche no puedo conciliar el sueño por las tareas que debo realizar al siguiente día en el trabajo, lo que me conlleva a dolores de cabeza” (Ent.05TCC, 2026).

Esto se interpreta con uno de los componentes que propone Karasek en su teoría, “exigencias psicológicas de trabajo” en donde se explica que la carga de trabajo, presión laboral aumenta el riesgo ante la presencia de estrés, agotamiento, ansiedad y problemas del sueño que se desarrollan en el entorno de trabajo.

Los testimonios se interpretan como una triangulación lineal en donde se identifica sobrecarga laboral, problemas del sueño, fatiga diurna y

desregulación emocional, que se presenta de manera continua en operadoras de call centers con ritmos periódicos prolongados de trabajo.

Sin embargo, otras colaboradoras mencionaron que otros turnos de trabajo pueden mitigar el cansancio y moderar el sueño se presenta otro discurso **“cuando entro en turno de la tarde puedo descansar un poco más, además es menos el cansancio y las tareas”** (Ent.06TCC,2026).

Esto describe un alivio individual en relación a problemas del sueño y sobrecarga generalizada, debido a los cambios de horarios en relación al modelo Demanda-Control de Karasek, se contrasta a los discursos anteriores.

#### **4.2.3 Conflictos con superiores o pares**

Las trabajadoras de call centers en Guayaquil describen conflictos recurrentes con supervisores derivados de una comunicación deficiente y notificaciones imprevistas. Especialmente, relatan **“la falta de comunicación con los jefes, cuando a última hora indican que debo extender el horario de trabajo”** (Ent.01TCC,2026), **“los jefes de área suelen dar a última hora la información necesaria o en el tiempo indicado”** (Ent.03TCC,2026), y **“la falta de comunicación cuando a última hora indican que debo hacer más horas”** (Ent.05TCC,2026).

Esto se interpreta como una experiencia de imprevisibilidad y falta de predictibilidad en el entorno laboral, donde las decisiones unilaterales de los superiores generan frustración y resentimiento acumulado. Para las entrevistas, significa una pérdida de agencia personal, con impactos emocionales por la carga mental de anticipar cambios repentinos sin consulta previa. Según el modelo Demanda- Control de Karasek, estos conflictos se entienden claramente como una combinación de alta demanda y bajo control. Y sí, en la práctica eso se siente, las extensiones inesperadas no son solo un cambio de horario : se viven como una sobrecarga constante, como si la jornada nunca terminara del todo, la comunicación difusa poco clara, cambiante va quitándole al trabajador algo muy básico el control sobre su propio tiempo.

Todo esto configura una situación de “alta tensión”. No es exageración, es una experiencia que se va instalando poco a poco. Y en contextos como

los call centers, donde el trabajo es repetitivo y exigente, el impacto se siente más fuerte. Con el tiempo, puede transformarse en estrés crónico, en agotamiento en un cansancio que ya no es solo físico, sino también emocional, las mujeres operadoras enfrentan una doble vulnerabilidad, la feminización del sector ( mayoría femenina en Ecuador) intercepta con roles tradicionales, donde extensiones imprevistas colisionan con responsabilidades familiares no remuneradas, amplificando inequidades y agotamiento emocional.

“cuando me piden que me quede un poco más, llego cansada a casa y el tiempo para atender a mi familia es poco “(Ent.04TCC,2026).

El relato describe el desbalance trabajo-vida, donde la flexibilidad negativa (quedarse “un poco más “) invade el ámbito privado, reduciendo tiempo para roles maternos o conyugales. Esto genera culpa, aislamiento social y riesgo de depresión, patrones frecuentes en operadoras de call centers. A la luz del modelo Demandas-Control de Karasek, donde se corrobora que la baja autonomía agrava el estrés.

#### **4.2.4 Acoso Laboral**

Las labores que realizan los gestores telefónicos en los call centers de Guayaquil, casi de manera automática, la supervisión y la presión para alcanzar las metas diarias terminan siendo desgastante al final del día laboral. Lo más habitual en este ambiente laboral es experimentar diversas situaciones que conducen a la vulnerabilidad laboral, lo cual produce consecuencias dañinas que amenazan la salud de las trabajadoras.

Martillo, et al. (2023) señalan que, las colaboradoras que trabajan en estos entornos conllevan a efectos como agotamiento, tensión muscular, ansiedad persistente y altos niveles de estrés. Además, el contacto con clientes molestos o insatisfechos masifica el desgaste emocional.

En relación a los extractos de entrevista se ha podido identificar la presencia y hostigamiento continuo de los jefes inmediatos en las áreas de las trabajadoras lo que es percibido como la ausencia de privacidad para este grupo.

"me siento incomoda porque no tenemos una privacidad en nuestros puestos de trabajo" (Ent.05TCC, 2026).

"me incomoda que los supervisores estén en cada momento en el área, no hay privacidad" (Ent.05TCC, 2026).

"me siento incomoda porque a cada raro los supervisores están cerca de nosotras, es algo constante" (Ent.05TCC, 2026).

***Fuente: Datos obtenidos de entrevistas aplicadas a trabajadoras de call center***

***Autor: Banchón Valero Yessenia Leticia, 2026***

En los relatos se describen que las trabajadoras se encuentran frente a un contexto de vulnerabilidad al no contar con privacidad en su entorno de trabajo, lo cual representa un estrés laboral.

Esto se interpreta como una constante supervisión de los jefes, lo cual las trabajadoras desde su subjetividad lo han catalogado como acoso laboral.

A su vez, la institución no cuenta con espacios personales para cada colaboradora, configurando un entorno de control invasivo que refuerza la tensión psicosocial bajo que se menciona en el modelo de Demanda- Control de Karasek.

A la luz de Karasek se relacionan en sus niveles de riesgo, especialmente en el trabajo de alta tensión, en cual es caracterizado por altas exigencias y baja autonomía, lo que aumenta el riesgo de problemas de salud mental y física. (Lizardo, 2022).

#### **4.3 Objetivo Especifico 2:**

**Explorar las consecuencias del estrés en su bienestar personal familiar y laboral.**

### 4.3.1 Relación en la dinámica familiar

Galeano y Cortes (2022, pp.13-14) señalan que estos factores, cuando se combinan, llegan a afectar de manera considerable el bienestar emocional. Y tiene sentido. Porque no es solo una cosa, son varias al mismo tiempo y sostenerlo, día tras día, terminan pasando factura.

Un aspecto importante que se desarrolla cuando existen avisos de extensión de jornada laboral es la desorganización de la dinámica familiar, en este momento se evidencia dificultad para compatibilizar trabajo-familia.

Las entrevistadas relata la interrupción directa causada por avisos de extensión horaria. En Ent.06 TCC (2026), se describe explícitamente que **“cuando me notifican que debo quedarme más horas de trabajo, me resulta un poco estresante organizarme con las responsabilidades de la casa “**. En el relato, se percibe un patrón de desorganización familiar casi inmediato, como un efecto de cadena que empieza sobre la marcha, sin aviso, reorganizando rutinas del hogar, tareas, cuidados, tiempos de manera apresurada. Y eso, claro, va generando una tensión que se acumula en lo privado, en lo cotidiano. Esto puede entenderse como un conflicto trabajo-familia agudo. La imprevisibilidad laboral no se queda en la oficina; invade el tiempo personal, desordena lo relacional, rompe los pequeños equilibrios del día a día. Hay estrés sí pero también una especie de presión silenciosa por tener que resolver todo al mismo tiempo.

Ren términos de vivencia femenina, representa inequidad de género internalizada.

A la luz del modelo Demanda- Control de Karasek las narrativas ilustran bajo control predictivo en el modelo, es decir las altas demandas (extensiones imprevistas) combinadas con escasa autonomía horaria generan estrés como respuesta adaptativa fallida. Esto predice el “conflicto trabajó-familia” observado.

“Ir al trabajo, hacer sobretiempo y tratar de atender a la familia conlleva a mucha fatiga” Ent.01TCC (2026).

Esto se interpreta como la intersección del doble rol productivo reproductivo que enfrentan estas trabajadoras, quienes asumen simultáneamente exigencias laborales intensas y responsabilidades

familiares de cuidado, lo que genera un agotamiento acumulado y vulnerabilidades psicosociales específicas.

#### **4.3.2 Escaso tiempo de ocio en familia**

Queda muy claro que existen muchos riesgos psicosociales que se ven reforzados cuando son las mujeres las que soportan y atienden al mismo tiempo de forma simultánea, tanto los intereses y las exigencias de la vida del hogar como las empresas, hasta el punto de acentuar los factores de mayor vulnerabilidad ante el estrés que proviene de la realización laboral. Las entrevistas relatan como las extensas jornadas laborales terminan invadiendo, casi sin pedir permiso, su espacio familiar y de ocio. En Ent.02TCC (2026), se menciona que “lo difícil es no poder compartir a veces con mi familia por el tiempo de trabajo y dejar casi mayor parte a estar con ellos”, dejando ver algo más que falta de tiempo, una sensación de ausencia que pesa.

Por su parte, Ent.04 TCC(2026): “me resulta un poco estresante organizarme con las responsabilidades recargadas del trabajo que representa una responsabilidad para mí; y obligaciones de la casa”, mostrando esa carga constante de tener que cumplir con todo, aun cuando el cuerpo y la mente ya están cansados. Ambos relatos dejan ver un mismo patrón. Jornadas largas que reducen el descanso, limitan el ocio y acortan los momentos en familia. Poco a poco, el impacto se extiende al hogar. Y se siente.

Eso puede interpretarse como un conflicto trabajo-familia profundo, pero también agotador en lo emocional. No se trata solo de tiempo que falta, sino de lo que se pierde con él: la presencia, el vínculo, el cuidado. Aparece entonces un estrés que no siempre se dice en voz alta, pero que está ahí, en la incomodidad, en la culpa por no estar, en la preocupación constante por “no llegar a todo”. A la luz de lo planteado por Patlán (2019), estos relatos también ayudan a comprender el presentismo de una manera más cercana, más humana.

Esas prolongaciones de la jornada a veces elegidas, muchas veces inevitables, pueden verse como una muestra de compromiso con el trabajo, sí, pero no vienen solas. Traen un costo que se va sintiendo poco a poco. Generan estrés crónico, cansancio que no siempre se nota al inicio, pero que

se acumula, y con el tiempo pasa factura. Esto dialoga con las narrativas al mostrar cómo la cultura organizacional fomenta esta dinámica, transformando la “responsabilidad recargada” en un ciclo vicioso que no solo afecta al trabajador, sino al grupo familiar mediante la pérdida de tiempo de calidad.

### **4.3.3 Bajo rendimiento laboral**

El estrés laboral en mujeres que laboran en call center, puede generarse por las demandas emocionales, sobrecarga laboral, largas jornadas laborales y también presencia de estrés que suele estar cambiando con otros factores que incide en el rendimiento laboral y eficiencia del trabajador en general.

“Mi rendimiento laboral es bajo cuando me desmotivo porque no gano comisiones” (Ent.05TCC,2026).

En estos relatos se describen cómo la ausencia de incentivos económicos y el cansancio por extensas jornadas de trabajo tiene un efecto negativo en la productividad y rendimiento del trabajador, vinculado con el patrón consolidado de alta demanda-bajo control Karasek.

Esto se interpreta como un ciclo de desmotivación laboral que refuerza la insatisfacción laboral en las mujeres trabajadoras, lo cual puede tener efectos como ausentismo, rotación y enfermedades laborales.

En el modelo Karasek se describe que las tareas laborales que se convierten en alta demanda sin recompensas o incentivos los cuales pueden ser emocionales o económicos, ni la otorgación de los días adecuados para el descanso los cuales se plasman en la ley ecuatoriana, desarrollan trabajos pasivos caracterizados por desmotivación crónica y bajo rendimiento.

“cuando tengo una jornada laboral extensa mi rendimiento cambia, más aún cuando no tengo los días libres suficientes para descansar” (Ent.06TCC, 2026).

El estrés laboral, entonces, no solo afecta a la persona. También se convierte en un desafío para la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos empresariales. Porque cuando el trabajador está agotado, sostener el ritmo ya no es igual. Además, se configura como un factor de riesgo que vulnera al empleado en su dimensión psicosocial.

#### **4.4 Objetivo Específico 3:**

**Identificar las estrategias individuales y colectivas utilizadas para afrontar el estrés.**

##### **4.4.1 Estrategias Individuales**

Las estrategias que se desarrollan dentro del área de Talento Humano, para hacer frente a la problemática del estrés laboral, están direccionadas a promover bienestar integral en el colaborador. Dichas acciones deben estar dirigidas a generar enganche con el colaborador, para conocer sus demandas organizacionales. Básicamente la intervención de recurso humano está direccionada a desarrollar un entorno laboral que supervise si el recurso humano cuenta con el entorno laboral condiciones adecuadas lo cual lo motive (Jaramillo, 2019).

En este sentido, se analiza la subvariable estrategias individuales las cuales representan un conjunto de acciones personales que las mujeres en entornos de call center emplean para manejar el estrés laboral de manera autónoma, sin depender de intervenciones externas. Estas tácticas suelen enfocarse en autocontrol emocional, pausas breves y cambios físicos en el entorno inmediato, permitiendo a las trabajadoras que muestran estas estrategias en el contexto aplicadas de manera personal en el contexto laboral de las mujeres:

“Trato de levantarme de mi sitio de trabajo me voy a otro lado, o converso con mis compañeras” (Ent.02TCC, 2026).

“Ejercicios de respiración, meditación y la pausa activa (Ent.03TCC, 2026).

“Voy al baño a lavarme la cara y trato de respirar conscientemente” (Ent.04TCC, 2026).

“Respiro profundo, tomo agua y trato de calmarme entre llamadas” (Ent.06TCC, 2026).

En los relatos se describen estrategias individuales concretas y diseñadas por ellas con la finalidad de manejar el estrés laboral en su entorno laboral, están conscientes en llevar a cabo interrupciones breves en su rutina de trabajo, a su vez, técnicas de autocontrol emocional.

Esto se interpreta como un patrón de respuestas inmediatas frente al estrés que buscan restaurar el equilibrio físico y mental durante la jornada de trabajo, sin depender de apoyo de profesionales del área de Talento Humano.

A la voz de Karesek, indica que el estrés laboral surge de la interacción entre demandas psicológicas que engloban la carga de trabajo y las exigencias emocionales, que surgen para realizar cada tarea; y el control y autonomía que se tiene frente a la ejecución de cada actividad.

En este sentido las estrategias individuales de las trabajadoras actúan como “descanso compensatorio”, restaurando motivación y mitigando efectos desencadenantes del estrés laboral como ansiedad o burnout. Sin embargo, esto resuelve a corto plazo esta problemática.

Esto se alinea a la normativa nacional, la ley Orgánica de Salud Mental, indica que todas las entidades públicas deben ejecutar deben invertir con acciones sobre las diferentes situaciones de riesgo de salud mental, bajo un enfoque de derechos, priorizando el desarrollo de las capacidades y potencialidades del ser humano, el mejoramiento de la calidad de vida, en el marco del buen vivir (Ley Orgánica de Salud Mental ,2024).

#### **4.4.2 Estrategias Colectivas**

Las estrategias colectivas representan acciones grupales que las mujeres de call centers desarrollan de manera espontánea para enfrentar el estrés laboral, fomentando la cohesión social como mecanismo de apoyo mutuo en un entorno de alta presión individual. Estas tácticas, basadas en interacciones informales entre compañeras, buscan desconectar colectivamente de las demandas laborales y restaurar el bienestar emocional compartido. En este sentido las trabajadoras indicaron lo siguiente:

Simplemente nos reunimos y conversamos de situaciones que no sean de trabajo, para despejarnos. (Ent.01TCC, 2026).

Simplemente hablamos de otras cosas y menos de trabajo. (Ent.03TCC, 2026).

En los relatos se describen que, las muestras que se llevan a cabo una estrategia colectiva simple y recurrente para hacer frente al estrés laboral, lo cual radica en el diálogo informal centrado en temas no laborales. Ambas

declaraciones indican que las conversaciones espontáneas entre pares del entorno de trabajo, se traducen en alternativas de escape que, a corto plazo, fomentan un respiro emocional compartido.

Asu vez, otra estrategia colectiva implementada en el entorno de trabajo radica en la intervención de los jefes inmediatos, así como se lo visualiza en estos discursos de entrevistas.

“En el trabajo los supervisores nos ayudan con pausas activas, diariamente, y ahí nos relajamos. (Ent.02TCC, 2026).

“Algunos escuchan, pero otros solo se enfocan en los resultados. (Ent.06TCC, 2026).

En los relatos se describen estrategias colectivas que involucran a supervisores. Estas tácticas destacan tanto el soporte positivo (pausas estructuradas) como las limitaciones en la empatía de los jefes inmediatos, puesto que, se enfocan en los resultados y productividad de las trabajadoras, mostrando una dualidad en el apoyo jerárquico que influye en el bienestar colectivo. Esto se puede interpretar como un componente dentro de la teoría de Karesek: el apoyo social.

Es decir, esos recursos externos que, aunque provienen de la misma organización, pueden marcar una gran diferencia en cómo se vive el trabajo día a día. Cuando están, se sienten. A la luz de la Ley Orgánica de Salud Mental, también se evidencia algo urgente: la necesidad de implementar acciones reales, no solo en el papel, para promover, prevenir y atender el bienestar psicológico. No es un tema menos, es una demanda que ya está ahí, que se siente en las experiencias cotidianas de las trabajadoras. Además, estas reformas, en conjunto con el convenio 155 de la OIT sobre salud y seguridad en el trabajo, dejan claro que los empleadores no pueden quedarse al margen.

## **CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES**

### **5.1 Conclusiones y Recomendaciones**

En las participantes entrevistadas se observa, que emplean estrategias individuales como respuestas autónomas inmediatas al bajo control laboral, compensando de manera esporádica las altas demandas psicológicas del modelo Karasek.

Las tácticas colectivas, como charlas informales no laborales y pausas activas supervisadas, destacan el rol amortiguador del apoyo social.

Las acciones actuales de Talento Humano (charlas motivacionales hacia “nuevos horizontes) validan el malestar, pero externalizan soluciones, mientras las propuestas de las trabajadoras (normas flexibles, metas realistas, pausas genuinas) apuntan a cambios estructurales que alinean directamente con la reducción de carga laboral.

La sobrecarga de trabajo en determinadas temporadas repercute en la falta de recuperación inmediata perpetúa agotamiento crónico y ansiedad en entornos de ritmos intensos, también produce trastornos del sueño, lo cual tiene impactos en salud mental y descanso, típico de call centers donde la acumulación emocional sin alivio estructural compromete la recuperación nocturna de trabajadoras.

### **5.2 Recomendaciones**

Implementar políticas flexibles de horarios y rotación de tareas, evaluando anualmente riesgos psicosociales conforme al Acuerdo Ministerial 239-2020

Formalizar pausas activas diarias obligatorias con supervisores capacitados en escucha empática, integrando ejercicios grupales de respiración y movilidad para elevar el control percibido y apoyo social.

Capacitar supervisores en el modelo demanda- control para equilibrar resultados con bienestar, sustituyendo charlas genéricas por talleres internos que fomenten autonomía laboral en lugar de movilidad externa.

Implementar programas de monitoreo de horas extras y sobrecarga semanal, ofreciendo días de recuperación compensatorios. Capacitar jefes inmediatos en protocolos de comunicación con plazos fijos (mínimo 48 horas de antelación para cambios operativos), auditados trimestralmente por Talento Humano.

## REFERENCIAS

- Alvarado, Calnavapón, & Cárdena. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*.
- Barboza, P., & Morales, L. (2023). Estrés laboral y síntomas musculoesqueléticos en colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Asunción, Paraguay, 2023. *Revista del Nacional (Itauguá)*.
- Bedoya, & Vásquez. (2019). Estrés y funcionamiento cognitivo en universitarios. *Neuropsicología*.
- Cabay, K., Noroña, D., & Vega, W. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*.
- Cajilema, P., & Velásquez, A. (2023). Incidencia del estrés laboral en el clima laboral en la empresa DICOLAIC S.A.
- Castañeda, V. (2025). El estrés laboral en los empleados que trabajan en modalidad virtual. *Revista de Investigación ADEN*.
- CEPAL. (2016). *Autonomía de las Mujeres e Igualdad en la Agenda de Desarrollo Sostenible*.  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/9674705b-b3b8-47b2-a339-831cd0af39d4/content>
- Chanala, J. (2023). *Factores organizacionales y Estrés laboral: incidencia en call center*.  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2903/1/ESTUDIO%20DE%20INVESTIGACION%20JAIME%20CHANALATA.pdf>
- Coellar, S., Gallegos, F., Arias, W., & Morey, A. (2025). Estrés laboral y teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 en base a un análisis de la literatura científica en Latinoamérica. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*.
- Colomina, J., & Marrero, M. (2024). Compromiso psicológico con el trabajo, estrés laboral y conciliación trabajo-familia en directivos de la Empresa Eléctrica Mayabeque. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2021). *Constitución de la República del Ecuador*. <https://www.defensa.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\_act\_ene-2021.pdf

- Cortéz, D. (2024). *La salud mental durante el voluntariado: ¿Cómo abordarla?*. [https://www.maniapurefoundation.org/post/salud-mental-durante-el-voluntariado-c%C3%B3mo-abordarla?gad\\_source=1&gad\\_campaignid=20520530531&gbraid=0AAAAqC4xIJLaLTcJtE-vsajlTmgFDlit&gclid=Cj0KCQiAoZDJBhC0ARIsAERP-F9VpKahRy0B2wwMQIxGB3Aau5HNqeCHuj\\_Q2O21rNI5g](https://www.maniapurefoundation.org/post/salud-mental-durante-el-voluntariado-c%C3%B3mo-abordarla?gad_source=1&gad_campaignid=20520530531&gbraid=0AAAAqC4xIJLaLTcJtE-vsajlTmgFDlit&gclid=Cj0KCQiAoZDJBhC0ARIsAERP-F9VpKahRy0B2wwMQIxGB3Aau5HNqeCHuj_Q2O21rNI5g)
- Cuadra, V., Hidalgo, A., Malca, R., Fernández, A., & Chávez, E. (2023). Teletrabajo y su influencia en el síndrome burnout en colaboradores de Call Center en Perú. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*.
- Cuaya, J., Rojas, F., & Irma, M. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemáticas? *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*.
- Di, Aparicio, & Moreno. (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psicología Avances de la Disciplina*.
- Figuroa, G. (2008). La psicología fenomenológica de Husserl y la psicopatología. *Revista Chilena de Neuro Psiquiatría*.
- Franco, A. (2021). *Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8038/1/T3477-MDTH-Franco-Relacion.pdf>
- Galeano, N., & Cortés, S. (2022). *La sobrecarga laboral y sus consecuencias en la salud de los trabajadores*. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/3a837d7d-4f22-48cd-bbd9-12d0bca05304/content>
- González, X. (2024). *Percepciones de los empleados sobre la sobrecarga laboral producto del trabajo realizado en una empresa del sector*.

- Hernández, B. (2021). Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una aproximación mediante el modelo JD-R. *RECAI*.
- Hernández, Fuentes, & Martínez. (2022). *La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.*  
<https://repositorio.iberu.edu.co/server/api/core/bitstreams/0bc3186a-d24b-4f6d-ad7b-f644beab8e44/content>
- Husserl, E. (2013). *Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica. Libro primero: Introducción general a la fenomenología pura, nueva edición y refundición integral de la traducción de José Gaos por Antonio Ziri6n Quijano*. Fondo de Cultura Econ6mica.
- Jaramillo, M. (2019). *Rol del trabajador social en la identificaci6n y atenci6n del estr6s laboral del Hospital B6sico 1 B1 El Oro*.  
<https://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/13715>
- Jim6nez, A., & Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Revista Universum*.
- Lara, S. (2006). *Las metas del Milenio y la igualdad de g6nero. El caso de Ecuador*.  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/a40ae068-4671-4bad-bd1d-fd60e6b6e626/content>
- Ley Org6nica de Salud Mental. (2024). *Ley Org6nica de Salud Mental*.  
<https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2024/01/R-O-Ley-Organica-de-Salud-Mental-1.pdf>
- Lizardo. (2022). Nivel de estr6s laboral asociado a los factores laborales de agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada. *Revista de Investigaci6n Industrial Data*.
- Martillo, Valverde, & Bastidas. (2023). *Alta demanda laboral en Contact Center de Guayaquil: correlaci6n entre clima y estr6s laboral*. Recimundo.

- Naciones Unidas. (2023). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.  
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Educación*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas*.  
[https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed\\_dialogue/@sector/documents/publication/wcms\\_409417.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@sector/documents/publication/wcms_409417.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés Laboral: un reto colectivo*. <https://webapps.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Seguridad y Salud en el trabajo*. <https://www.ilo.org/es/resource/news/casi-3-millones-de-personas-mueren-por-accidentes-y-enfermedades>
- Ortega, J. (2020). ¿Cómo saturamos los datos? Una propuesta analítica “desde” y “para” la investigación cualitativa. *Interciencia*, 293-299.
- Osorio, E., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*.
- Ramírez, & Cota. (2017). La doble presencia de las mujeres: conexiones entre trabajo no remunerado, construcción de afectos-cuidados y trabajo remunerado. *Margen*.
- Ramírez, J. (2007). *Procesos Psicológicos Básicos*.  
<https://rua.ua.es/server/api/core/bitstreams/0ce6fb21-b5b2-43d68da7-9d88c29d18b3/content>
- Rodríguez, J. (2011). El uso del lenguaje en la construcción del pensamiento.  
[https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/17029/1/0658655\\_0000\\_0000.pdf](https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/17029/1/0658655_0000_0000.pdf)
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, 16(1), 1 -14.

- Ruiz, D., Salazar, E., & Rivera, V. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia & Negocios*.
- Sánchez, F. (2023). La dimensión emocional del trabajo de las edecanes en la zona metropolitana de la Ciudad de México. *Revista de Investigación y Difusión*.
- Secretaria Nacional de Planificación. (2024). *Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador*. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025.pdf>
- Sipion, E. (2019). *Sobrecarga laboral y sus consecuencias en colaboradores*. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2625/1/TIB\\_SipionEcanEstefanny.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2625/1/TIB_SipionEcanEstefanny.pdf)
- Solórzano, M. (2024). 6469Clima organizacional y su incidencia en el estrés laboral del Distrito de Salud 13 D11, Ecuador. *Reincasol*.
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (2017). Dominios Institucionales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <https://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/pdf/sinde/DOMINIOS-LINEAS-DE-INVESTIGACION.pdf>
- Vázquez, L. (2010). Modelo Demandas-Control e Indicadores Cardiovasculares en Trabajadores de una Empresa Manufacturera. *Revista de Psicología Científica*.
- Veneros. (2019). Estrés laboral en el personal de salud de un hospital público del Callao durante la pandemia del COVID-19. *Revista Ecuatoriana de Psicología*. <https://repsi.org/index.php/repsi/article/view/120/280>
- Vera, V., & Quinde, Á. (2024). Identificación de riesgos generados para el personal que trabaja en un call center. *Revista Científica Investigar*.
- Zambrano, Navajas, & Ceular. (2024). El estrés laboral: experiencias de la calidad del trabajo intrínseco y perspectivas futuras de los trabajadores autónomos e independientes en el. *Universidad San Gregorio Manabí*.

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Banchón Valero Yessenia Leticia**, con C.C: # 0918877572 autor/a del trabajo de titulación: **“Percepciones de las mujeres sobre el estrés laboral en una empresa de call center de la ciudad de Guayaquil”** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** 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 titulación 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 titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **24 de febrero del 2026**

f.



---

Nombre: **Banchón Valero Yessenia Leticia**

C.C: **0918877572**



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	"Percepciones de las mujeres sobre el estrés laboral en una empresa de call center de la ciudad de Guayaquil "		
<b>AUTOR(ES)</b>	Banchón Valero Yessenia Leticia		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Lcdo. Muñoz Sánchez Christopher Fernando		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Trabajo Social		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciada/o en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	24 de febrero de 2026	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	54
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Trabajo Social, Bienestar laboral, Salud laboral		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	estrés laboral, salud laboral, riesgos psicosociales, gestores telefónicos, bienestar laboral, doble carga laboral.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>El estrés laboral constituye uno de los principales riesgos psicosociales presentes en los entornos organizacionales contemporáneos, especialmente en sectores caracterizados por altas demandas laborales, control permanente del desempeño y contacto continuo con usuarios. En este contexto, los centros de atención telefónica o call center se configuran como espacios laborales donde los trabajadores enfrentan exigencias relacionadas con indicadores de productividad, monitoreo de llamadas y presión por el cumplimiento de metas institucionales. La presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia del estrés laboral en la situación de salud de los gestores telefónicos de una empresa del área en la ciudad de Guayaquil. Para el desarrollo del estudio se adoptó un enfoque cualitativo que permitió comprender las experiencias y percepciones de los trabajadores respecto a su actividad laboral dentro del contexto organizacional. La recolección de información se realizó mediante entrevistas a trabajadores del área de gestión telefónica, lo que permitió identificar factores asociados a la sobrecarga laboral, la presión por resultados y las exigencias organizacionales. Los resultados evidencian que estas condiciones influyen en la presencia de manifestaciones de estrés, agotamiento emocional y afectaciones en la salud de los trabajadores. El estudio se sustenta en el modelo Demanda-Control de Karasek, el cual plantea que el estrés laboral se genera cuando existen altas demandas laborales combinadas con un bajo nivel de control sobre el trabajo. Desde el Trabajo Social organizacional se destaca la importancia de implementar estrategias orientadas a la prevención de riesgos psicosociales y al fortalecimiento del bienestar laboral.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO AUTOR/ES:</b>	<b>CON</b>	<b>Teléfono:</b> +593960000789	<b>E-mail:</b> yesseniabanchon@gmail.com
<b>CONTACTO INSTITUCIÓN (COORDINADOR PROCESO UTE):</b>	<b>CON LA DEL</b>	<b>Nombre:</b> Muñoz Sánchez Christopher Fernando	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206957 ext. 2206 <b>Móvil:</b> 0990331766
		<b>E-mail:</b> <a href="mailto:crisopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec">crisopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			