

**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y
OCUPACIONAL EN UN GRUPO DE TRABAJADORES JÓVENES DE CALL CENTER
EN BOGOTÁ**

Autores: Maria Fernanda Becerra, Melanie Stefania Rodríguez Acevedo, Angela María
Rozo Góngora

Director de trabajo de grado

Bernardo Castiblanco Torres

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

DIVISIÓN CIENCIAS DE LA SALUD

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

BOGOTÁ

2023

CONTENIDO

Resumen	3
Introducción	5
Justificación	6
Pregunta problema	19
Objetivo general	20
Objetivos específicos	20
Marco Disciplinar	20
Marco Multidisciplinar	27
Epistemología	27
Marco Legal	32
Marco metodológico	36
Paradigma epistemológico	36
Enfoque	37
Alcance	37
Diseño	38
Instrumentos	41
Procedimiento	44
Lineamientos éticos	47
Resultados	49
Discusión de resultados	60
Recomendaciones	74
Referencias	77

Agradecimientos

Quisiéramos expresar nuestro más profundo agradecimiento al director de tesis, el profesor Bernardo Castiblanco. Su experiencia, comprensión y paciencia contribuyeron a nuestra experiencia en el complejo y gratificante camino de la investigación. De igual forma agradecemos a la Universidad Santo Tomás institución que nos permitió realizar esta investigación con todos los parámetros de excelencia y de calificación, formando unas excelentes profesionales.

Por otro lado, agradecemos a nuestras familias por su inquebrantable apoyo emocional y a nuestros amigos por brindarme aliento y comprensión en cada etapa de este proceso.

A nosotras mismas, queremos expresar nuestro profundo agradecimiento. Este proyecto no solo ha sido una exploración académica, sino también una prueba de paciencia, determinación y autoconfianza. En el camino de las largas horas de investigación, análisis y redacción, hemos demostrado una resiliencia que no siempre fue evidente al principio, pero que al final se ve reflejado en cada página de nuestro trabajo de grado y a su vez una satisfacción por esta investigación que contribuirá al conocimiento de futuros estudiantes e incluso colegas de la profesión de psicología y afines.

Resumen

Este estudio examina la relación entre la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en trabajadores jóvenes de call centers en Bogotá, utilizando el "WHOQOL-BREF" y la "Escala de Estrés". Los hallazgos muestran una correlación negativa significativa (-0.650) entre el estrés y la calidad de vida laboral, destacando el impacto de la sobrecarga laboral en la alta rotación. Se destaca la urgencia de mejorar las condiciones laborales

mediante medidas como flexibilización de horarios, pausas regulares y acceso a apoyo psicológico, subrayando la importancia de evaluaciones periódicas para identificar riesgos psicosociales y ocupacionales. Este estudio proporciona información crucial sobre los desafíos de los jóvenes trabajadores en call centers, sirviendo como base para futuras investigaciones y el desarrollo de políticas laborales centradas en el bienestar humano. Aboga por una atención especial a las condiciones laborales en los call centers, ofreciendo una perspectiva valiosa para quienes trabajan en estos centros de llamadas.

Palabras clave: Calidad de vida laboral, Calidad de Vida, Condiciones de empleo, satisfacción en el trabajo, Contact Center, Teletrabajo, Estrés Laboral, Cultura Organizacional

Abstract

This study examines the relationship between the quality of work life and psychosocial and occupational risk factors in young call center workers in Bogotá, using the "WHOQOL-BREF" and the "Stress Scale." Findings reveal a significant negative correlation (-0.650) between stress and the quality of work life, highlighting the impact of workload on high turnover. The urgency to enhance working conditions is emphasized through measures such as flexible schedules, regular breaks, and access to psychological support, underscoring the importance of periodic assessments to identify psychosocial and occupational risks. This study provides crucial insights into the challenges faced by young workers in call centers, serving as a foundation for future research and the development of labor policies focused on human well-being. It advocates for special attention to working conditions in call centers, offering valuable perspective for those working in these call centers.

Keywords: Quality of work life, Quality of Life, Employment conditions, job satisfaction, Contact Center, Teleworking, Work Stress, Organizational Culture

Introducción

La "calidad de vida", un término que ha evolucionado más allá de su uso original en el sector sanitario para abarcar una variedad de campos es entendida como un concepto subjetivo y multidimensional que incluye aspectos como la satisfacción vital, la salud física y psicológica, el nivel de independencia, y el bienestar social (Elvira et al., 2013). Este enfoque amplio y dinámico reconoce que la calidad de vida es influenciada por una serie de factores, desde lo personal hasta lo ambiental, y cambia con los acontecimientos vitales.

Este estudio pone especial atención en el sector de los call centers en Bogotá, una industria destacada en América Latina, donde la calidad de recursos humanos e infraestructura hacen de la ciudad un lugar atractivo para operaciones de outsourcing (Alcaldía de Bogotá, 2014). Este sector emplea a una proporción significativa de los más de 100 mil nuevos egresados anuales de educación superior que se suman a la fuerza laboral (Alcaldía de Bogotá, 2014). A pesar de ofrecer oportunidades laborales con salarios que oscilan entre 1,450,000 y 8,060,000 COP, con un promedio de 3,920,000 COP (Salary Explorer, 2023), se ha notado un impacto negativo en la calidad de vida de los trabajadores jóvenes, quienes frecuentemente optan por estos trabajos ante la escasez de oportunidades.

La investigación se enfoca en cómo a pesar de su accesibilidad y remuneración, estos trabajos pueden estar perjudicando la calidad de vida laboral de los jóvenes trabajadores, explorando los factores de riesgo psicosocial y ocupacional. Este enfoque es crucial para

comprender las dinámicas laborales y sus consecuencias en el bienestar psicológico y físico de los trabajadores jóvenes, un aspecto que ha recibido limitada atención en investigaciones previas.

Es importante mencionar que la investigación se basó en diferentes correlaciones donde se busca entender cómo el estrés laboral afecta la calidad de vida tanto laboral como personal de los trabajadores de call center, de igual manera, permite analizar algunos factores del aspecto organizacional de las empresas que sería importante tratar para lograr una mejora en el bienestar de los empleados, es por esto que se generaron recomendaciones a tener en cuenta para las organizaciones frente a su clima laboral.

Planteamiento del problema

En este apartado se explican los diferentes ejes que se pretenden abordar y relacionar en el estudio, tales como calidad de vida laboral, trabajo en jóvenes y la salud ocupacional en empresas de call center.

El concepto de calidad de vida laboral (CVL), ha sido abordado desde diferentes temas del ambiente laboral, por ejemplo, Granados en el 2011 define la CVL desde 4 ejes principales que se complementan entre sí: Los factores antecedentes objetivos, donde la calidad de vida laboral refleja la “realidad de la situación laboral del trabajador es un conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador.” (Granados, 2011).

Los factores antecedentes subjetivos, que permiten definir la calidad de vida laboral como, “adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador que recogería todos aquellos procesos de interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afectan asimismo a su bienestar laboral.” (Granados, 2011).

Los factores consecutivos objetivos, definidos como una relación trabajador - puesto de trabajo, que “alude al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar.” (Granados, 2011).

En último lugar se fundamenta los factores consecutivos subjetivos, en donde se plantea la CVL como un factor subjetivo que “refiere a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo.” (Granados, 2011).

Lo anterior permite comprender los factores que se deben implementar en las empresas en cuanto a su estructura de planeación para el bienestar y la calidad de vida de sus empleados, teniendo un equilibrio entre ajustes, acuerdos, eventos motivadores y sobre todo que le permitan al empleado gestionar sus labores sin poner en riesgo aspectos físicos y mentales, puesto que estas variables alteran el desempeño y entrega de resultados de este.

Por su parte, el concepto de salud ocupacional es definido por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Estados Unidos (NIOSH por sus siglas en inglés), como: “la aplicación de la psicología para mejorar la calidad de la vida laboral y la protección y promoción de la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores” (Schaufeli, 2004, p. 503).

La salud ocupacional, es la disciplina que aborda “el estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo y de la calidad de vida laboral” (Raymond, 1990). Teniendo en cuenta que la salud ocupacional tiene como objetivo:

Que las personas puedan producir, atender a los demás, desarrollarse, y ser valoradas en el ejercicio de su actividad laboral, además de tener la posibilidad de utilizar su talento, sus conocimientos, y sus destrezas y habilidades, como vía para alcanzar un alto

rendimiento, al tiempo que perciben alta satisfacción laboral y bienestar en el trabajo (Quick, 1999.)

Con relación a los antecedentes investigativos, se encontró un estudio de Guerrero, et al. en el 2006, “Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina” en donde se evaluaron “elementos básicos” relacionados con la calidad de vida laboral del trabajador como ser biopsicosocial, llevó a cabo una revisión sistemática para lograr una síntesis completa e imparcial de la calidad de vida y el ambiente laboral, en esta investigación se concluyó que: “La calidad de vida en el trabajo busca contribuir a proteger la salud del trabajador, el ambiente y el bienestar los empleados, así como que reconozcamos nuestra relación con el entorno físico.” (Guerrero, et al. 2006).

Otro antecedente se encuentra en la investigación de Heresi (2022) “Salud ocupacional y calidad de vida laboral en una entidad pública de salud – Lima - 2022” (Heresi, 2022). Esta investigación realizó un trabajo descriptivo, acompañado de una revisión sistemática acerca de las garantías que se dan a los trabajadores en el sector salud en Perú, para conocer la relación calidad de vida laboral principalmente en Pandemia debido a la COVID-19, en esta investigación se concluyó que:

las condiciones laborales que se le brindan a los trabajadores no representan un compromiso serio por parte de las empresas. Se evidenció que las empresas por ahorrar dentro de los gastos únicamente cumplen con los requisitos mínimos de ley, por lo cual aún siguen viéndolo como un gasto, lo cual no es correcto. Y afecta de manera directa a los intereses de los trabajadores (Heresi, 2022).

El estudio de Gareca, et al. (2007) “Salud ocupacional y teletrabajo” (Gareca, et al. 2007). Con una aplicación de un test sobre salud ocupacional, busca conocer cómo se evidencia la salud ocupacional en la modalidad de teletrabajo.

Gareca et al. (2007) identificó que la singularidad del trabajo en call center repercute en la salud ocupacional de los trabajadores que, las antiguas formas de trabajo no presentaban, lo que ha llevado a generar adaptaciones dentro de las disposiciones legislativas existentes con el objetivo de normar esta nueva modalidad

La investigación “Salud ocupacional y calidad de vida laboral de los trabajadores de una Superintendencia de Tributación en Ancón, 2018” por Rivas & Vertis (2018) mencionan que "existe alta relación entre la salud ocupacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores de una superintendencia". Como puntos clave propuestos por Rivas & Vertis se puede ver que:

“La empresa no se preocupa por la evitación de accidentes laborales (...), la no mejoría salarial, además la falta de contrataciones de seguros privados que cuiden la salud del trabajador y programas de motivación hacia los trabajadores” (Rivas & Vertis, 2018).

Este estudio muestra lo pertinente que es la salud ocupacional en espacios laborales, en este caso bastante administrativos ya que son trabajos que no requieren esfuerzo físico mayor y aun así se ve la precariedad en aspectos como salario-motivacional o el manejo de herramientas. La salud ocupacional y/o calidad de vida laboral se puede ver en el desempeño de las tareas de los trabajadores y que por tanto tengan un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, familiar, aspectos físicos y psicológicos.

Briceño, (2012) en su estudio “Riesgos en call centers o centros de atención telefónica”, encuentra uno de los problemas, donde la exposición al ruido es uno de ellos, gracias al uso

repetitivo de auriculares, se generará un trauma acústico por repetición. Otro de los riesgos que presentan estos trabajos son las condiciones disergonómicas como: la altura del computador, brillo de la pantalla, iluminación del lugar de trabajo, posición del teclado, una silla adecuada para un trabajo que requiere de poco o casi nada de movimiento y por tanto el uso de la silla oscila entre 6 y 8 horas diarias. En los aspectos psicosociales, el burnout es una patología que está relacionada con el lugar de trabajo y el ritmo con el que se lleva a cabo la labor.

Trabajar en call center ha proporcionado que los jóvenes tengan la oportunidad de estudiar una carrera profesional ya que en algunos de estos centros los horarios se acomodan al horario de estudio del trabajador, además de ofrecer sueldos por encima del promedio haciendo que muchas personas tengan diversas oportunidades de crecimiento. La posibilidad de trabajar desde casa ha sido una de las grandes ventajas del trabajo en call center, ya que se facilita en gran medida a las personas que no pueden trasladarse a un centro de trabajo, ya sea por incapacidad, lejanía, cuidado del hogar o hijos.

Briceño, (2012) como evaluador de riesgos y enfermedades laborales explicó en su artículo que su experiencia fue investigar sobre los riesgos y enfermedades que puede ocasionar el trabajo o una mala realización del mismo, donde utilizó la metodología de descripción de las instalaciones y su funcionamiento en conjunto de la lista de chequeo, esta es una herramienta utilizada para confirmar que las medidas preventivas de los procesos de análisis y riesgo están siendo adoptadas

Pregunta problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en un grupo de trabajadores jóvenes pertenecientes a una empresa de call center de la ciudad de Bogotá?

Justificación

Esta investigación está orientada a evaluar el bienestar laboral de trabajadores de call center en la ciudad de Bogotá, y para ello se realizará una descripción del comportamiento de estas empresas sobre aspectos como su crecimiento a nivel mundial, número de sus trabajadores, entre otros.

A lo largo del siglo XXI los call centers se han ido posicionando como estrategias de empleo masivas orientadas a la atención del cliente frente a diferentes productos y servicios; en palabras de Thirión:

Los call centers iniciaron su existencia básicamente como nuevas funciones que ejercían las empresas interesadas en las ventas por teléfono o bien la atención a sus clientes (ejemplo típico: las compañías de aviación). Poco tiempo después, este servicio fue ofrecido como outsourcing por nuevas empresas que se dedicaban íntegramente a desarrollar las diversas prácticas del call center. (Thirión, 2007).

El servicio de estas empresas ha ido expandiéndose, lo que llevó a que muchas tuvieran la posibilidad de internacionalizar su labor, adoptaron sus servicios tanto en países de Europa y América y con esto se logró generar integración de nuevas tecnologías laborales a los mismos, “la ciudad de México, con poco más de tres mil call centers de distinto tamaño, es un claro

ejemplo de la integración de la economía urbana a las tendencias de esta industria” (Instituto Mexicano del Telemarketing, 2005).

En Colombia, Los call centers han tomado una fuerza significativa gracias a ofertas laborales llamativas, donde los jóvenes tienen la posibilidad de vincularse a las mismas:

Al finalizar el 2021 el sector de los call centers generó cerca de 705.000 empleos en Colombia. Esta cifra representa un aumento del 3,2% respecto al 2020 y del 22,3 % al año 2019. Aproximadamente [el] 80 % de estas vacantes son ocupadas por personas entre los 18 y los 28 años (Torres, 2022).

El crecimiento de estas empresas en Colombia ha generado nuevas organizaciones para regular, mejorar y vigilar sus acciones. En el 2001, en Colombia, se fundó la Asociación Colombiana de Contact Centers (ACCC), esta asociación se hace oficial con la afiliación 24 de estas empresas (Tricarico, 2010), formalizando la regulación de aspectos relevantes para el trabajo y funcionamiento de estas empresas.

Es importante mencionar que “hay cerca de 600 call y contact centers (incluyen contacto vía chat) en el país, que al cierre de 2021 tenían poco menos de 700 mil empleados en total, de acuerdo con la Asociación Colombiana de BPO (Business Process Outsourcing)” (Harker, 2022). Los jóvenes en la actualidad utilizan esta oportunidad para la obtención de recursos económicos, iniciar con su vida laboral y tener una aspiración salarial más alta que en otros sectores donde ofrecen para un perfil sin experiencia o sin estudios el mínimo legal vigente. (Harker, 2022).

Los call centers, han generado a lo largo de los últimos años más de 10.000 empleos a los jóvenes del país, entre los años 2007 y 2008, “trabajaban en el call center (...) Teleperformance

cerca de 500 agentes, mayoritariamente jóvenes de entre 18 y 23 años con estudios secundarios completos” (Del bono, et al. 2008). Esto significa que, es un empleo que abre puertas al mundo laboral de jóvenes, de acuerdo con del Bono:

el trabajo tiene un lugar importante en la vida de los jóvenes (...), y que dicha importancia está asociada con el cambio de estatus que les proporciona acceder a un contrato “en blanco” por tiempo indeterminado que (...) les permite desarrollar proyectos que de otra manera serían de difícil consecución en el contexto del mercado de trabajo local (Del bono, et al. 2008).

Un estudio en Colombia de la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (2015) reporta que para los trabajadores de call center vinculados a una organización de salud:

Presentan niveles de estrés laboral altos que afectan principalmente los rasgos fisiológicos y emocionales de la persona, evidenciando como consecuencia, pérdida de interés por el trabajo, baja motivación por las tareas, ansiedad, cansancio emocional, fatiga, insomnio, úlceras y despersonalización” (Sistema General de Riesgos Laborales, 2015).

Diferentes autores como Sáenz Yáñez et al. (2009), Bagnara, S. (2000), Morales, C et al. (2016), mencionan problemas relacionadas con los riesgos comentados anteriormente debido al estrés laboral, y algunos adicionales como: rotación de población, horarios extensos, entre otros; que afectan la calidad de vida laboral en los trabajadores de call centers, se hace pertinente investigar las necesidades o mejoras que se pueden presentar en la calidad de vida laboral de estos trabajadores.

En recientes investigaciones sobre concepciones de trabajadores de call centers, se halló que los jóvenes no perciben precariedad en su entorno laboral, y según Castaño (2016):

Es entendible su percepción positiva, pues son jóvenes que viven en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica (estratos 1 y 2) y educativa, jóvenes que, por las características de sus micro sociedades, no tienen acceso a un trabajo formal y legal que les permita subsistir dignamente, es decir no están formados y no cuentan con recursos para hacerlo (Castaño, 2016)

Está claro que para este grupo poblacional de trabajadores es fundamental satisfacer necesidades básicas antes que contar con buenas condiciones laborales, según esta investigación una buena condición laboral solo es “ganar buen dinero”, pero es evidente que la remuneración económica no es factor para que los trabajadores tengan calidad de vida laboral y tampoco duración en su puesto de trabajo. En la investigación realizada por conect américas a 1500 empleados, con su análisis dio resultado a que “un ambiente agradable hace que los individuos tengan relaciones personales positivas, control y autonomía, desarrollen su creatividad, cumplan con los objetivos, y, por lo tanto, exista un equilibrio entre la vida personal y laboral” (conect américas, 2015) por tanto, los participantes describieron que la felicidad o satisfacción laboral está directamente relacionada con disfrutar el trabajo que haces si esto no es así se genera un descenso en la productividad.

El estrés es definido por la Organización Mundial de la Salud en el 2023, como:

como un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil.

Todas las personas tenemos un cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta

natural a las amenazas y a otros estímulos. Es la forma en que reaccionamos el estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar. (OMS, 2023.)

Ramírez et al. (2022) en su investigación “la noción de trabajo y la vida en call centers” concluye que esta: “se refleja como una manifestación de un proceso de precarización, en el cual se han transformado las condiciones reguladas, y esto está impactando la realidad laboral de jóvenes”

En la revisión teórica realizada por Castaño en el 2017, sobre de las concepciones de los jóvenes que laboran en call centers y cómo esta afecta su vida laboral y personal, se encontró que:

Los individuos construyen el significado del trabajo en su proceso de socialización, cuando se apropian de contenidos referentes a las concepciones formales del trabajo, a la estructura social de las organizaciones y a los aspectos socioeconómicos de las ocupaciones y del ramo de actividad (Castaño, 2017).

Estos aspectos mencionados toman relevancia debido a que es importante tener en cuenta las percepciones y creencias que se tiene en frente a estas compañías que han aumentado su fuerza laboral en los últimos años, siendo notable que, en la mayoría de los casos, los trabajadores de estas empresas son jóvenes. Castro & Soto en el 2017, en su investigación sobre calidad del empleo y condiciones de trabajo en los call center de la ciudad de Manizales mencionan que:

El 97% de los trabajadores menores de 30 años no han tenido un trabajo distinto al que desempeñan actualmente en el call center y para el total de empleados se nota que casi el 60% de su vida laboral formal es en este tipo de servicios. En ese sentido, el sector genera empleos para

los jóvenes y les permite tener experiencia en el mundo del trabajo, siendo una buena estrategia de enganche laboral (...) con pocas competencias laborales desde su formación y experiencia de trabajo (Castro & Soto, 2017).

Cuchara et al (2018) en su estudio sobre la salud mental: una alarma en agentes de call center encontró que “en Bogotá el 37 % de los trabajadores presentan muy alto nivel de estrés, seguido de 19 % con un nivel alto. En Medellín, el 24% de los trabajadores presentan muy alto nivel de estrés y 22% medio y bajo”.

Uriarte (2016) realiza un análisis en la rotación de personal en los call center encontrando que:

las causas más comunes de deserción o rotación de personal de los call center son: un clima laboral poco agradable, inexistencia de satisfacción laboral, mal proceso de selección de personal y, por último, una supervisión inadecuada sobre los jefes, que se ha evidenciado que generan mucha presión y abuso de poder en este tipo de trabajo (Uriarte, 2016).

Los datos anteriores reflejan que la mayoría de los trabajadores de call center son jóvenes que enfrentan riesgos psicosociales asociados a su calidad de vida, bienestar, estrés laboral, desempleo entre otros. Las empresas multinacionales del sector de call center se han vinculado en Colombia generando un ruido significativo para el sector económico, para el 2015 en un reporte de la revista semana:

Bogotá, con el 49,3%, es la ciudad con el mayor porcentaje de personas vinculadas laboralmente con el sector [de call center], seguida por Medellín (20,48%), Cali (8,05%), Manizales (8,07%), Barranquilla (4,24%), Pereira (3,44%), Bucaramanga (1,84%) y las demás se reparten el 3,94%” (Dinero, 2015). Por lo tanto, es importante investigar las

condiciones laborales dentro de estas empresas, relacionadas con factores como bienestar y calidad de vida en los jóvenes que trabajan en este sector en Colombia, específicamente en la ciudad de Bogotá (Semana, 2015.)

Por otro lado, respecto a la salud ocupacional en Colombia, los trabajos de call center se han convertido en una de las principales opciones de empleo para los jóvenes debido a su flexibilidad horaria y a la facilidad para acceder a ellos. Sin embargo, este tipo de trabajo también conlleva riesgos laborales específicos que pueden afectar la salud de los trabajadores jóvenes.

Según Hernández et. al (2014) en su investigación sobre “factores de riesgo en trabajadores de centros de llamadas en Bogotá”, encontraron que:

Uno de los principales riesgos laborales en trabajos de call center es (...) desarrollar trastornos musculoesqueléticos debido a las largas horas de trabajo sentado y a la falta de movimiento. La falta de ergonomía en el espacio de trabajo y la ausencia de pausas activas pueden agravar aún más este problema (Hernández et. al, 2014).

Por otro lado, para el desarrollo de este ejercicio investigativo se construyó una base de datos de 50 artículos tomadas de las siguientes fuentes: Redalyc, Scielo, Ebsco host, SAGE journals, Google Scholar, SciELO, repositorios universitarios como: Jisc, E- doc UR, RUID, tomando como referencia los siguientes descriptores temáticos, calidad de vida, bienestar laboral y call center, frente a los cuales se encontraron artículos relacionados con la construcción de escalas psicométricas para evaluar calidad de vida laboral (Martinez,2019, Mariño, 2022, Guerrero, 2020, Castro, 2014, Vanegas, 2016), bienestar en contextos laborales (Guerrero, 2020,

Heredia, Meza, 2021, Hernández, Monsalve, 2022) y experiencias de trabajadores de call centers (Romero, 2021, Sanabria, 2015, Vásquez, 2020).

De la anterior búsqueda de información se identificó como vacío de conocimiento estudios relacionados con la calidad de vida laboral en trabajadores jóvenes de call center, lo cual constituye el objeto de estudio de la presente investigación.

Este vacío adquiere una relevancia significativa al considerar que la población joven en Colombia tiende a incorporarse al ámbito laboral predominantemente a través de nuevas modalidades, como es el caso de los centros de llamadas, teniendo en cuenta que la población joven de Colombia, preferentemente se vincula al contexto laboral a través de nuevas formas de trabajo como los call center, y que, las estadísticas indican, según Torres (2022) que:

Al finalizar el 2021 el sector de los call centers generó cerca de 705.000 empleos en Colombia. Esta cifra representa un aumento del 3,2% respecto al 2020 y del 22,3 % al año 2019. Aproximadamente [el 80% de estas vacantes son ocupadas por personas entre los 18 y los 28 años (Torres, 2022.)

Con lo anterior se puede afirmar que el trabajo en call center es un contexto en el que los jóvenes se ven expuestos a sus primeras experiencias laborales. En este mismo sentido, la literatura sugiere que el contexto laboral del call center puede generar efectos nocivos para la calidad de vida de los jóvenes, tal como lo indica Uriarte (2016) que realiza un análisis en la rotación de personal en los call center encontrando que:

las causas más comunes de deserción o rotación de personal de los call center son: un clima laboral poco agradable, inexistencia de satisfacción laboral, mal proceso de selección de personal y, por último, una supervisión inadecuada sobre los jefes, que se ha

evidenciado que generan mucha presión y abuso de poder en este tipo de trabajo (Uriarte, 2016.)

El Ministerio de Trabajo de Colombia publica anualmente estadísticas sobre accidentes de trabajo y enfermedades laborales. “Según las estadísticas de 2020, el sector de telecomunicaciones y call center registró 1.073 accidentes de trabajo y 17 enfermedades laborales reportadas en trabajadores jóvenes menores de 25 años” (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2020).

Por otro lado, el Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia publicó en 2019 un informe sobre los riesgos laborales en trabajos de call center. Según el informe, “los principales riesgos laborales en trabajos de call center son los trastornos musculoesqueléticos, la fatiga visual, el estrés laboral y la exposición a radiación electromagnética” (Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia, 2019).

Con lo anterior, se puede evidenciar que la salud ocupacional en el trabajo de call center en Colombia puede presentar riesgos generando efectos a corto y largo plazo en la salud de los trabajadores jóvenes, como dolores de cabeza, fatiga, dolor muscular, problemas de visión, problemas psicológicos y enfermedades crónicas. Por lo tanto, es importante que los empleadores implementen medidas de prevención y control para proteger la salud ocupacional de sus trabajadores jóvenes.

Estas medidas pueden incluir proporcionar capacitación y entrenamiento sobre ergonomía y seguridad en el trabajo, la creación de pausas activas y descansos para reducir la fatiga visual y muscular, y la implementación de políticas de bienestar en el trabajo para promover la salud mental y física.

Finalmente, la revisión documental sugiere que, aunque el tema de calidad de vida es ampliamente estudiado en el contexto laboral, existe poca información que hable de la experiencia del joven en el contexto del call center respecto a la salud ocupacional, los factores de riesgos laborales y la comodidad en el área de trabajo, lo que representa un vacío de conocimiento y orienta el desarrollo de esta investigación.

Objetivo general

Analizar la relación entre la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en un grupo de trabajadores jóvenes pertenecientes a una empresa de call center de la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos

1. Describir el nivel de calidad de vida laboral de un grupo de trabajadores de una empresa de call center en la ciudad de Bogotá
2. Caracterizar el riesgo ocupacional de un grupo de trabajadores de una empresa de call center en la ciudad de Bogotá
3. Identificar los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en un grupo de trabajadores jóvenes pertenecientes a una empresa de call center de la ciudad de Bogotá

Marco teórico

Marco Disciplinar

El concepto de calidad de vida aborda varias perspectivas, transformando la mirada de este desde la felicidad, recompensa y satisfacción de los seres humanos, pero también puede verse desde “la sensación subjetiva de bienestar del individuo” (Chaturvedi,1991).

Según Ardila 2003, en su estudio Calidad de vida: una definición integradora, este concepto se entiende como:

Un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos, el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida (Ardila, 2003).

Lo anterior permite observar que el bienestar no solo se refiere a la ausencia de enfermedad o malestar, sino que también implica una sensación de satisfacción psicológica, social y material. Esto indica que el bienestar es un estado multidimensional que se relaciona con la percepción que tiene la persona sobre su vida en general, así como con factores objetivos, como la situación económica, el entorno físico y social, y el estado de salud.

Desde la perspectiva de este estudio, se tomará como referencia el concepto calidad de vida laboral o del trabajo, frente al que es importante tener en cuenta las siguientes definiciones:

la noción de calidad de vida en el trabajo implicaba la intención de abordar la atención al bienestar y la salud de los empleados, enfatizando que era una responsabilidad fundamental para todas las organizaciones, con el propósito de promover un rendimiento óptimo en sus tareas laborales (Davis, 1970.)

Esta perspectiva de Davis enfatiza la importancia de considerar el bienestar de los empleados como un factor crucial para el éxito de una organización, ya que empleados

contentos y saludables son más propensos a contribuir de manera efectiva a los objetivos y metas de la empresa.

Para Mundeaste (1993) “La CVL, considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación”. Esto plantea que la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la gestión de los procesos laborales puede mejorar la calidad de vida laboral al aumentar la motivación y la satisfacción, así como la eficacia organizacional.

Según Lau (2000) “la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”. Estos aspectos sugieren que la calidad de vida laboral no solo se enfoca en las condiciones laborales, sino también en la posibilidad de desarrollo y crecimiento personal que la organización puede ofrecer a sus trabajadores, proporcionando las condiciones, recursos y oportunidades necesarias para que se sientan satisfechos y motivados.

Existen dos perspectivas teóricas principales para estudiar la calidad de vida laboral; la primera se enfoca en mejorar la calidad de vida a través de los intereses de la organización y analiza la organización como un sistema completo. Esta perspectiva busca incrementar la productividad y eficacia organizacional. Por otro lado, la segunda perspectiva se centra en el trabajador y realiza un análisis detallado de los elementos que conforman su situación laboral. Se destaca la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral, buscando la satisfacción, salud y bienestar del trabajador, y priorizando los intereses individuales por encima de los de la

organización. Estas perspectivas han sido desarrolladas por diversos autores, entre ellos Davis y Cherns (1975), Taylor (1978), Elizur y Shye (1990), González et al. (1996), como se citó en el estudio de Segureda y Agullo (2002).

Por otra parte, desde la psicología de las organizaciones el concepto de calidad de vida laboral tiene un enfoque hacia la adaptabilidad del trabajador en su puesto de trabajo. Para Aguilar, Cruz & Jiménez:

Un buen ambiente de calidad de vida laboral se define como aquél que atrae la vinculación de los empleados, los entrena y los desarrolla, los promueve y les proporciona experiencias de trabajo enriquecedoras, los invita a participar en decisiones relativas al puesto de trabajo y los asuntos organizacionales, al mismo tiempo les provee empleo estable, adecuados ingresos y beneficios, trato justo y un lugar de trabajo seguro (Aguilar, Cruz & Jiménez, 2007.)

Cummins y Cahll (2000) en su estudio sobre los avances en la comprensión de la calidad de vida subjetiva mencionan que “la calidad de vida como la satisfacción vital, es tanto objetiva como subjetiva y se compone de siete factores: el bienestar material, la salud, la productividad, la intimidad, la seguridad, la comunidad, y el bienestar emocional”. Lo anterior, resalta los elementos que participan en la estabilidad y motivación de los trabajadores, promoviendo el desarrollo de condiciones óptimas para los empleados, donde aumenta la productividad y la responsabilidad por desarrollar las actividades delegadas de la mejor forma.

La calidad de vida laboral, según Baitul (2012), está basada en la percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de

bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa (Baitul, 2012).

Cucchiara, Gómez & Larrarte (2018) en su estudio “salud mental: una alarma en los agentes de call center” llevado a cabo en la Fundación Universitaria Los Libertadores arrojó luz sobre una cuestión que afecta de manera significativa a un sector importante de la fuerza laboral en Colombia: los trabajadores de los centros de llamadas o call centers. Estos profesionales desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios de atención al cliente y soporte técnico en Bogotá y Medellín, dos de las ciudades más grandes y dinámicas del país. A pesar de la aparente rutina en las interacciones con los clientes, el trabajo en un call center presenta desafíos que pueden tener un impacto profundo en la salud y el bienestar de los empleados.

El estudio realizado en la Fundación Universitaria Los Libertadores se centró en evaluar los riesgos psicosociales y el nivel de estrés en una muestra representativa de 7,337 trabajadores de call center en estas dos ciudades. Los participantes en este estudio presentaron una serie de características comunes: hombres y mujeres que habían estado empleados en centros de atención al cliente durante al menos tres meses. Los resultados revelaron datos impactantes. En Bogotá, el 37% de los trabajadores informaron un nivel muy alto de estrés, seguido de un 19% con un nivel alto. En Medellín, el 24% de los trabajadores experimentaron un nivel muy alto de estrés, y un 22% reportó niveles medios y bajos.

Estos hallazgos destacan la importancia de investigar más a fondo los factores que contribuyen al estrés en el lugar de trabajo y los riesgos psicosociales que enfrentan los empleados de los call centers en estas ciudades. Esta investigación busca arrojar luz sobre los

desafíos psicológicos que enfrentan estos trabajadores y explorar posibles estrategias y soluciones para mejorar su bienestar y rendimiento laboral

En el estudio llevado a cabo por Chavarría, Londoño, Rodríguez, Ruiz, Vasco & Yepes (s.f) acerca del "estrés y la forma en que los empleados de un centro de llamadas en la ciudad de Medellín enfrentan dicho estrés", se destaca cómo el estrés laboral se convierte en un factor crucial que afecta la vida de los trabajadores de diversas maneras, influyendo negativamente en sus ámbitos personal, familiar y social. Este impacto se manifiesta a través de síntomas psicológicos como la depresión, el aislamiento social, la falta de motivación, la tensión muscular y una sensación constante de agotamiento.

Tras analizar los resultados obtenidos, se observa que los empleados de este centro de llamadas en Medellín enfrentan consecuencias tanto en su salud física como en su bienestar mental, lo que, a su vez, se traduce en un menor rendimiento laboral.

Por último, es esencial destacar que esta investigación presenta hallazgos preocupantes que requieren una acción inmediata. Los empleados se vuelven más propensos a enfermedades y, en consecuencia, a bajas médicas prolongadas o ausencias, lo que ejerce un impacto adverso en la productividad de la organización.

Los estudios resaltan que los trabajadores de los centros de llamadas en Colombia, especialmente en Bogotá y Medellín, enfrentan niveles significativos de estrés y riesgos psicosociales. Este estrés laboral tiene un impacto negativo en su salud mental y física, afectando sus vidas personales y sociales, así como su desempeño en el trabajo. La alta prevalencia de estrés destaca la necesidad de tomar medidas concretas para abordar la salud mental en el lugar de trabajo, como proporcionar capacitación en gestión del estrés y mejorar las condiciones

laborales. Esto beneficiaría tanto a los empleados como a las organizaciones en términos de productividad y bienestar.

Cultura organizacional

Desde la cultura organizacional y laboral, se confirma que el concepto de bienestar laboral se puede explicar cómo: “la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización.” (Estrada, et al. 2010).

Esto, permite examinar las implicaciones del bienestar laboral y las culturas organizacionales, Estrada, et al. (2010), mencionan que: “El bienestar laboral constituye una necesidad primordial para el logro de los objetivos de cualquier organización empresarial y para sus directivos.”

La calidad de vida laboral apropia otras dimensiones, como el bienestar laboral y el bienestar en las organizaciones, es por esto que la OMS (Organización Mundial de la Salud) define un entorno de trabajo saludable como, “aquel en el que los trabajadores y directivos colaboran en utilizar un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del espacio de trabajo” (OMS, 2010). De acuerdo a esta definición, se debe tener en cuenta que “El concepto de bienestar se relaciona con la calidad de vida laboral, que busca trascender en el desarrollo humano integral en la organización, debido a la preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo” (Herrera, et al. 2007).

Estos aspectos se tornan importantes en la vida personal de los trabajadores, según Aguirre, et al. (2015), 'el bienestar laboral genera satisfacción en la vida personal, bajo nivel de

estrés, y adherencia a las organizaciones.' Estos mismos autores ponen como ejemplo el estrés, ya que es uno de los factores que más se visibiliza en las organizaciones.

El estrés no es solo un factor que atenta contra el bienestar laboral, sino que es clave en la descomposición de la vida personal y social de los individuos, ya que gran parte de los determinantes de su producción vienen de la falta de estabilidad laboral. (Aguirre, et al. 2015).

Otros autores señalan que el bienestar laboral guarda una estrecha relación con los factores sociales. Esto se debe a que los estudios sobre el bienestar laboral comenzaron a tomar relevancia en el ámbito de las ciencias sociales. Según Hernández y sus colaboradores (2003), en sus inicios, las prácticas relacionadas con el bienestar laboral se centraban en programas sociales diseñados para mejorar las condiciones morales y mentales de los trabajadores.

La evolución de estos estudios condujo a la creación de lo que se conocen como "proyectos orientados a modificar las condiciones de trabajo o a ofrecer prestaciones especiales que complementarían los ingresos y el bienestar social de los trabajadores" (Hernández, et al. 2003).

Marco Multidisciplinar

La calidad de vida es un concepto multidisciplinar que ha sido abordado desde diferentes perspectivas, entre ellas la psicología, la sociología, la filosofía, la epistemología y la salud pública. En este marco, se entiende la calidad de vida como un constructo complejo y multifacético que involucra aspectos subjetivos y objetivos de la vida de las personas. A continuación, se presentan algunas de las dimensiones relevantes de la calidad de vida desde diferentes disciplinas:

Epistemología

Para conocer la calidad de vida desde sus aspectos epistemológicos, se dan aproximaciones a relaciones como lo son: La calidad de vida y la ética de las capacidades, donde existe “una concepción integral del ser humano, en el que confluyen lo biológico, psicológico, social, ético, político, cultural, histórico, económico, espiritual y lo estético” (Guevara, et al. 2010).

Es por esto que, para algunos, la clave de la calidad de vida puede estar en lo económico, otros consideran que lo central está en el ser y el hacer, en la capacidad de elegir el logro de buenos fines a través de buenos medios; teniendo en cuenta lo dicho anteriormente los mismos autores refieren que: “La calidad de vida está íntimamente vinculada a las capacidades de una persona, es decir, a la libertad que cada uno tiene de elegir la clase de vida que quiere para sí” (Guevara, et al. 2010).

Otra de las principales relaciones que se toma en consideración, es: calidad de vida y bioética, en donde su principal aporte al concepto epistemológico es: “la calidad de vida se estructura en dos niveles, uno público y uno privado. Cada individuo define individual y socialmente su sistema de valores, su concepto de vida, de calidad y de felicidad.” (Gracia, 1998), con lo citado anteriormente se puede decir que, la calidad de vida está condicionada por la cultura, sin embargo, depende de los valores que se tengan como individuos pertenecientes a grupos sociales.

Otra relación se establece entre los atributos calidad de vida y satisfacción con la vida, aunque esta relación involucra al componente “subjetivo y deja de lado las condiciones externas de vida, supone un individuo capaz de abstraerse, por ejemplo, de su contexto económico, social,

cultural, político o incluso de su propio estado de salud, para lograr la satisfacción personal.” (Urzúa, et al. 2012). Sin embargo, “se reconoce que la satisfacción es una evaluación individual donde el marco de referencia es personal, no es posible desconocer que esta evaluación es afectada por la experiencia y el juicio de una persona en una determinada situación.” (Urzúa, et al. 2012).

Lo anterior permite entender que, si se da una evaluación netamente subjetiva del concepto de calidad de vida, puede traer consigo un “dilema de la “conciencia”, “insight” o grado de “introspección” necesarios para una autoevaluación, ya que ésta afectaría necesariamente los parámetros y estándares con que la persona se autoevaluaría.” (Urzúa, et al. 2012).

Otros autores mencionan la importancia de asignar factores objetivos y observables a la evaluación del concepto de calidad de vida, “la evaluación objetiva asume que la salud, ambiente físico, ingresos, vivienda y otros indicadores observables y cuantificables son mediciones válidas de calidad de vida y son estándares.” (O’Boyle, 1994). Sin embargo, la combinación de los factores subjetivos y objetivos de calidad de vida pueden llegar a ser problematizadores al aplicar una evaluación, “la vinculación entre estos criterios objetivos y la calidad de vida percibida sería compleja y difícil de predecir” (O’Boyle, 1994).

Filosofía

Desde el marco de la filosofía, el concepto de calidad de vida viene permeado, según Nussbaum (2011) como:

El grado en que una persona puede llevar una vida satisfactoria, en la que sus necesidades básicas están cubiertas, tiene acceso a oportunidades de desarrollo personal y profesional,

se siente parte de una comunidad y cuenta con el apoyo social necesario para enfrentar las adversidades (Nussbaum, 2011, p. 39).

En la búsqueda de otras definiciones, desde este campo se encontró que "la calidad de vida se refiere a la capacidad de los individuos y las comunidades para satisfacer sus necesidades y deseos, y para llevar a cabo sus proyectos de vida de forma autónoma y responsable" (Cortina, 2006, p. 31).

Es importante resaltar que, para entender el concepto de calidad de vida, se han abordado otras nociones, como la de felicidad frente a la que autores como Schopenhauer en su libro "el arte de vivir bien" reconoce tres categorías:

Las naturales y necesarias, que al no ser satisfechas producen dolor (dentro de éstas se encuentran el alimento y el vestido, relativamente fáciles de satisfacer); las naturales, pero no necesarias, como la satisfacción sexual, más difíciles de satisfacer; y las que no son naturales ni necesarias, como el lujo, la abundancia, el protagonismo y el esplendor, siendo su satisfacción más difícil. (Schopenhauer, 2006).

Y en su teoría, menciona que, al lograr satisfacer estas necesidades, el ser humano lograra ser feliz, sin embargo, "el término "felicidad" se ha utilizado para todos los significados de calidad de vida" (Falcó, et al. 2013).

La calidad de vida, en términos filosóficos, se relaciona con la capacidad de llevar una vida satisfactoria, cubriendo necesidades básicas, teniendo oportunidades de desarrollo, siendo parte de una comunidad y contando con apoyo social. También se asocia con la capacidad de satisfacer necesidades y deseos de manera autónoma y responsable. Algunos filósofos como

Schopenhauer han relacionado la felicidad con la satisfacción de diferentes tipos de necesidades, aunque a menudo se utiliza "felicidad" como sinónimo de calidad de vida en estos debates

Trabajo Social

La comprensión de bienestar laboral desde el área de trabajo social es definida cómo: “una relación directa entre la satisfacción de la gente con su trabajo, los resultados económicos de la empresa, la satisfacción de los clientes y las condiciones internas para la dirección empresarial” (Hernández, et al. 2003).

Algunos autores han introducido los factores sociales cómo patrones importantes en la concepción de calidad de vida en los seres humanos “La calidad de vida recibe la influencia de factores como: el empleo, la vivienda, el acceso a servicios públicos, las comunicaciones, la urbanización, la criminalidad, la contaminación del ambiente y otros” (Galán, 2012).

Kirsnerman introduce el término calidad de vida al trabajo social de la siguiente manera: “hoy el Trabajo Social se plantea la organización de grupos humanos para (...) elevar la calidad de vida de la población con la que trabajamos” (Kisnerman, 1998, p. 104). Desde el trabajo social, se han realizado estudios que pretenden potencializar y visibilizar las herramientas de las personas y cómo éstas aportan a su calidad de vida, algunos de estos enfocados a la resiliencia, teniendo en cuenta que la resiliencia es un factor indispensable para el buen vivir de las personas y la sociedad.

Barranco afirma que “desde el Trabajo Social es necesario seguir potenciando la calidad de vida y promover estrategias resilientes en los diversos contextos personales, familiares y comunitarios, desde el diálogo con otras ramas de las ciencias” (Barranco, 2009).

Salud ocupacional

La OMS define actualmente la salud ocupacional cómo:

Una actividad eminentemente multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes [...] Además, la salud ocupacional procura no solo generar y promover el trabajo seguro y sano, sino que también buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. (OMS, 1996).

Teniendo en cuenta otras propuestas disciplinares como las ciencias sociales, se puede resaltar que, en Colombia, la salud ocupacional empezó a visibilizarse en el siglo XX con conceptos como: riesgos laborales, peligros laborales, protección al trabajador y legislación:

En 1904 Rafael Uribe citado por Lizarazo (S.f) propone que:

‘la salud en el trabajo’, donde posteriormente se plantea la ley Uribe sobre accidentes laborales y enfermedades en la profesión, esto por la amplia explotación de la mano de obra en aspectos económicos y procesos precarios en las organizaciones. Después de la ley Uribe (ley 57 de 1915) se propusieron otras leyes como; medidas de higiene y sanidad, el seguro de vida colectivo, auxilios de cesantías, reglamentación de la enfermedad profesional, vacaciones y contratación laboral, esto para empleadores y empleados (Lizarazo, et al; s.f)

La salud ocupacional se encuentra fuertemente influenciada por los acontecimientos económicos, políticos y sociales a nivel global, resultando que la salud de los grupos de

poblaciones más pobres y vulnerables se ven afectadas en forma desproporcionada, debido a que son los que tienen trabajos más peligrosos, peor remunerados y con menor seguimiento. (De los Ángeles, et al. 2006).

Marco Legal

En Colombia existen distintas leyes y decretos sobre el cuidado, bienestar y calidad de vida del trabajador, con relación al objeto de este trabajo, sobre tecnologías e información de telecomunicaciones.

MinTIC (2020) comenta que “El trabajo de call centers se encuentra regulado en Colombia por la ley 1221 de 2008 y el decreto 884 del 2012 que la reglamenta” de la siguiente manera:

Establece el reconocimiento del teletrabajo en Colombia como modalidad laboral en sus formas de aplicación, las bases para la generación de una política pública de fomento al teletrabajo y una política pública de teletrabajo para la población vulnerable. Crea la Red Nacional de Fomento al teletrabajo, con el fin de promover y difundir esta práctica en el país e incluye las garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores.

También según el MinTIC (2020) de las regulaciones del trabajo se implementó el decreto 884 de 2012 donde especifica que:

Las condiciones laborales que rigen el teletrabajo en relación de dependencia, las relaciones entre empleadores y teletrabajadores, las obligaciones para entidades públicas

y privadas, las ARL y la Red de Fomento para el teletrabajo. Así mismo establece los principios de voluntariedad, igualdad y reversibilidad que aplican para el modelo.

El objetivo del MinTIC frente al teletrabajo es que esta modalidad laboral incremente, para que los niveles de productividad y crecimiento económico no sólo de las entidades públicas, sino también de las privadas aumente, para promover el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). para esto el ministerio TIC ofrece diferentes asesorías virtuales y presenciales de manera gratuita, también brindan diversidad de capacitaciones, esto ofrece al país transformación digital, reducción de costos fijos de las empresas y aumento de la productividad del territorio, equilibrio entre vida personal, calidad de vida de los trabajadores, inclusión social, reducción en los índices de contaminación

Según Ceballos (2019) “En el artículo 2.2.10.7 del departamento administrativo de función pública, expone los programas de bienestar de calidad de vida laboral del artículo 24 del decreto - ley 1567 de 1998” esto para mantener niveles idóneos de calidad de vida laboral, donde las entidades deben fortalecer programas como: Medir el clima laboral por lo menos cada dos años, fortalecer el trabajo en equipo y adelantar programas de incentivos, identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura que se desea dentro de la industria, también prepara a los pre pensionados para el retiro del servicio prestado.

El Ministerio del Trabajo (2015) estableció:

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) el cuál debe ser implementado por todos los empleadores, para la mejora continua y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales.

Este sistema de gestión aplica para empleadores públicos y privados, trabajadores dependientes e independientes, todo institucional y jurídicamente fue determinado mediante Decreto 1072 de 2015 Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6.

Álvarez & Weidenslauer (2016) comentan que, en el año 2015, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) organizó un “Foro de diálogo mundial sobre las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamados”. El objetivo de este foro era examinar las relaciones que se presentaban entre el sector de call center para la elaboración de políticas en los territorios nacionales e internacionales.

Álvarez et. al. (2016) comparten que en el foro participaron representantes de los gobiernos, miembros de la OIT y según hablando sobre la legislación extranjera, se aborda la:

La regulación laboral recomendada por organismos públicos, las interpretaciones administrativas y las iniciativas legislativas relacionadas con los trabajadores de centros de llamadas (call centers) se estudiaron en países como Alemania, Reino Unido, Estados Unidos de América, Uruguay y Argentina. Es importante destacar que, además de estos países, se analizó la legislación en Colombia, Ecuador y México, pero no se incluyeron en el análisis debido a que los trabajadores de los centros de llamadas se rigen por las leyes laborales generales y no hay proyectos de ley en proceso relacionados con este tema.

Según el ministerio de trabajo de España, en la resolución de 7 de febrero del 2008, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal del sector de Contact Center en la Organización internacional del trabajo (OIT) según el artículo 1 referencia al ámbito territorial donde:

El convenio es de aplicación obligatoria en todo el territorio del Estado español, dentro del ámbito del artículo 1, la aplicación de este Convenio será obligatoria para todas las empresas y para todos los trabajadores de las mismas cuya actividad sea la prestación de servicios de contact center a terceros.

Para que este convenio sea efectivo debe quedar encuadrado en la prestación de servicios de contact centers, todas aquellas actividades que tengan como objetivo contactar y ser contactados con una tercera persona ya sea por vía telefónica, telemediación, vía digital u otro medio digital.

En el artículo 8 de la dirección general del trabajo de 2008, se expresa que: “Las condiciones pactadas en este Convenio forman un todo orgánico e indivisible y, a efectos de su aplicación práctica, serán consideradas globalmente”.

El Real Decreto Legislativo del Ministerio de Trabajo de España (1995) establece los derechos básicos de los trabajadores, que incluyen aspectos como la libre elección de profesión u oficio, la libre sindicación, la negociación colectiva, la adopción de medidas de conflicto colectivo, el derecho a la huelga, la reunión, la información, la consulta y la participación en la empresa. Estos derechos son fundamentales para garantizar un entorno laboral justo y equitativo.

Por otro lado, en el artículo 4 del mismo decreto se detallan otros derechos de los trabajadores, como el derecho a la ocupación efectiva, a la promoción, a la formación académica y profesional en el trabajo, y a la no discriminación en el empleo o el puesto de trabajo. Esto significa que los trabajadores tienen el derecho a recibir formación y oportunidades de promoción, así como a no ser discriminados por razones como el sexo, el estado civil, la edad, la

etnia, la raza o la discapacidad, siempre y cuando estén capacitados para desempeñar el trabajo asignado.

Además, en el artículo 5 se mencionan los deberes laborales de los trabajadores, que incluyen cumplir con las obligaciones acordadas en el puesto de trabajo, mantener medidas de higiene y seguridad en el entorno laboral, y contribuir a la mejora de la productividad. Estos deberes son esenciales para garantizar un funcionamiento adecuado de la relación laboral. En resumen, este decreto legislativo establece un marco legal que equilibra los derechos y deberes de los trabajadores en España, promoviendo condiciones laborales justas y seguras.

Marco metodológico

Paradigma epistemológico

El paradigma empírico-analítico se centra en la comprensión objetiva y sistemática de la realidad, empleando el método científico para probar hipótesis y explicar relaciones causales en fenómenos observables. En esta línea, busca determinar leyes generales y predicciones precisas a partir de la observación y la experimentación (Habermas, 1971). La elección del paradigma empírico-analítico para esta investigación se fundamenta en las características y objetivos del estudio el cual está basado en la relación entre la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en trabajadores jóvenes de call center en la ciudad de Bogotá.

Enfoque

El enfoque cuantitativo se refiere a un proceso sistemático de investigación que utiliza la recolección y análisis de datos numéricos para describir, explicar, o predecir fenómenos. Este

enfoque es útil para examinar relaciones entre variables y para establecer correlaciones o causalidades mediante métodos estadísticos (Creswell, 2009).

La investigación busca describir y analizar variables cuantificables como la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en un grupo de trabajadores jóvenes pertenecientes a call center. El enfoque cuantitativo permite medir estas variables en términos numéricos y analizarlas de manera objetiva (Bryman, 2012).

Los objetivos específicos del estudio incluyen describir, caracterizar, e identificar elementos que pueden ser medidos y analizados cuantitativamente. Esto incluye el nivel de calidad de vida laboral, los riesgos ocupacionales y los factores de riesgo psicosocial (Sampieri et al., 2014).

La investigación emplea un diseño no experimental, transeccional y correlacional, que es coherente con el enfoque cuantitativo. La cuantificación de los datos permitirá identificar y analizar las relaciones entre las variables de interés (Cohen et al., 2007).

Alcance

El alcance correlacional en una investigación cuantitativa se refiere a la determinación de relaciones o asociaciones entre dos o más variables, sin inferir una relación causal directa. Se enfoca en cómo las variables cambian juntas y si existe una relación entre ellas (Sampieri, 2014). La investigación busca analizar la relación entre la calidad de vida laboral, los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en trabajadores jóvenes de call center en Bogotá.

El alcance correlacional es adecuado para identificar y describir estas relaciones sin necesidad de establecer una causalidad directa (Sampieri, 2014).

En resumen, el enfoque cuantitativo y el alcance correlacional son adecuados para esta investigación. Juntos, permiten una comprensión clara y objetiva de las relaciones entre las variables de interés, contribuyendo a una comprensión más profunda de la calidad de vida laboral y los riesgos asociados en el contexto de los call centers en Bogotá.

Diseño

Dentro del ámbito de la investigación, resulta esencial discernir entre dos enfoques fundamentales: los diseños experimentales y los no experimentales. Un diseño no experimental se caracteriza por la carencia de manipulación deliberada por parte del investigador sobre las variables independientes, así como por la ausencia de control sobre las mismas. En esta modalidad, el propósito radica en observar y medir las variables en su ambiente natural, capturando su desenvolvimiento de forma orgánica y espontánea, como un fiel reflejo de su comportamiento (Hernández et al., 2014)

En la investigación, es crucial diferenciar entre los diseños experimentales y no experimentales. En los diseños no experimentales, el investigador no manipula activamente las variables, sino que se enfoca en observar y registrar cómo se comportan estas en su entorno natural, proporcionando así una visión auténtica de su funcionamiento natural.

Este tipo de investigación concuerda con la perspectiva no experimental, posibilita una comprensión más profunda de los acontecimientos y fenómenos en su estado puro y real, sin la intervención deliberada del investigador. En resumen, mientras que los diseños experimentales buscan controlar variables y causas, los enfoques no experimentales se orientan hacia la observación y el análisis en un contexto natural y auténtico.

Como señala Kerlinger (1979, p.116) la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se realiza en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

El diseño transeccional implica la recopilación de datos en un único punto en el tiempo, brindando una "instantánea" de las variables de interés. Esta metodología difiere de los diseños longitudinales, que capturan información en múltiples momentos a lo largo del tiempo (Babbie, 2010).

Por otro lado, un diseño correlacional busca establecer relaciones o asociaciones entre dos o más variables sin intentar establecer una causa directa (Sampieri, 2014).

Dado que el propósito es analizar la relación entre la calidad de vida laboral y los factores de riesgo en trabajadores de centros de llamadas sin intervenir ni controlar deliberadamente estas variables, el diseño no experimental se muestra como el enfoque adecuado (Hernández et al., 2014).

La recopilación de datos en un solo punto en el tiempo (diseño transeccional) se ajusta a las restricciones prácticas de la investigación y se enfoca en el análisis de las condiciones actuales (Babbie, 2010).

El enfoque en la identificación y descripción de relaciones entre variables cuantificables hace que el diseño correlacional sea apropiado para abordar la pregunta de investigación (Sampieri, 2014).

Así, el diseño no experimental, transeccional y correlacional resulta idóneo para este estudio, ya que permite observar y analizar las variables de interés en su contexto natural, en un punto específico en el tiempo, y se enfoca en las relaciones entre ellas sin buscar establecer una causa directa. Por lo tanto, este diseño se ajusta a la naturaleza cuantitativa de la investigación y a los objetivos de analizar las relaciones entre la calidad de vida laboral y los factores de riesgo en el entorno de un centro de llamadas.

Participantes

La población objeto de estudio consiste en los trabajadores jóvenes de call center en la ciudad de Bogotá. Esta población fue seleccionada ya que el objetivo general de la investigación es analizar la relación entre la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en este grupo particular. La muestra para esta investigación comprende 149 trabajadores de call center de la ciudad de Bogotá.

Tipo de muestreo

Dado que la investigación se centra en la población total de la ciudad de Bogotá, se empleará un muestreo probabilístico estratificado. Este enfoque permitirá categorizar la población en subgrupos homogéneos, posiblemente basados en la duración del empleo, la posición dentro de la empresa, o cualquier otra variable relevante que refleje la diversidad de la población (Babbie, 2010).

El tamaño de la muestra se determinará de acuerdo a un muestreo intencianado, teniendo en cuenta que la muestra en este caso se selecciona de manera deliberada, no al azar, con conocimiento previo de la forma de investigación, esto quiere decir que la población se tomará será elegida a conveniencia de los resultados esperados para la investigación.

Es importante resaltar que, este muestreo permite resultados eficientes los cuales asegura que los resultados reflejen fielmente la calidad de vida laboral y los riesgos en la población estudiada, en línea con los objetivos de la investigación. La definición cuidadosa de la población y el método de muestreo son cruciales para la validez de esta investigación sobre la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en trabajadores jóvenes de un call center en Bogotá. La metodología descrita aquí asegura una representación precisa de este grupo y permite una interpretación rigurosa y relevante de los datos recopilados.

Instrumentos

Para este estudio, que busca analizar la relación entre la calidad de vida laboral, los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en trabajadores jóvenes de un call center en Bogotá se usaron dos pruebas, WHOQOL- BREF y la escala de estrés.

El **WHOQOL- BREF** es un instrumento extensamente utilizado para medir la calidad de vida, este consta de 26 ítems, que se concentran en cuatro dominios principales: físico, psicológico, relaciones sociales y ambiente. Estos ítems son una selección representativa de las facetas de la calidad de vida que se incluyen en la versión más larga, la WHOQOL-100. El objetivo de la versión BREF es proporcionar una medición válida y confiable de la calidad de vida que pueda ser utilizada en una variedad de entornos y poblaciones, pero en un formato más conciso que el WHOQOL-100, facilitando así su uso en estudios donde el tiempo es un factor limitante. (World Health Organization, 2023).

En estudios transculturales, el WHOQOL-BREF ha reportado un buen desempeño en cuanto a su consistencia interna, validez discriminante, de criterio, concurrente y de test-retest, lo cual indica que el instrumento es confiable y válido para medir la calidad de vida en diferentes

culturas. Estos resultados se han observado en versiones de diferentes países, incluyendo Sudán, Bangladesh, Irán, Chile, Colombia y Portugal (Lopez, J. Gonzalez, R. Tejada, J. 2017)

La escala de estrés percibido (EEP) es un cuestionario psicológico diseñado para medir la percepción del estrés. La escala está diseñada para evaluar el grado en que las situaciones en la vida de una persona son evaluadas como estresantes. No mide el estrés objetivo causado por eventos externos, sino cómo la persona siente y reacciona ante esos eventos, es decir, el estrés subjetivo. La EEP se enfoca en los sentimientos de previsibilidad, control y sobrecarga que las personas experimentan en relación con los eventos estresantes de su vida. Puede incluir preguntas sobre cómo se han sentido durante el último mes, por ejemplo, si han sentido que las cosas estaban yendo a su manera, si han podido controlar las irritaciones en su vida, o si han sentido que las dificultades se estaban acumulando tan alto que no podían superarlas. (Cohen, Kamarck, & Mermelstein, 1983).

La escala es ampliamente utilizada en estudios de investigación y práctica clínica para entender cómo el estrés afecta la salud y el bienestar.

El estudio realizado por Siqueira, Akira & Rodriguez (2010) en Brasil mostró que la versión en portugués del PSS-10 es fiable y válida. Se demostró esto a través de un análisis que identificó dos factores principales que explican cómo las personas sienten el estrés. Además, la consistencia de las respuestas a lo largo del tiempo (fiabilidad test-retest) y la coherencia interna de la escala (medida con el alfa de Cronbach) fueron altas, lo que significa que la escala es estable y consistente al medir el estrés. En resumen, la PSS-10 es una herramienta confiable para medir el estrés en poblaciones brasileñas y en contextos similares en América Latina.

El último instrumento que se implementó fue la guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, tomado de la batería de riesgo psicosocial realizada por la universidad Javeriana y el ministerio de protección social, este instrumento tiene como objetivo la evaluación de los niveles de riesgo psicosociales intralaborales relacionados con los factores de riesgo laborales, es importante resaltar que para el uso de este instrumento se realizó una derivación con fines de tener un registro cuantitativo del fenómeno teniendo en cuenta que el instrumento original era una entrevista abierta.

Se identificarán las variables clave relacionadas con la calidad de vida laboral, riesgo ocupacional y factores de riesgo psicosocial.

Este estudio proporciona una evaluación detallada de como los factores de riesgo psicosocial y ocupacional impactan la calidad de vida laboral en un grupo de trabajadores jóvenes de un call center en Bogotá. Al establecer como objetivo principal el análisis de la interacción entre la calidad de vida en el trabajo y los riesgos identificados, se propuso tres objetivos: describir cómo estos trabajadores perciben su calidad de vida en el trabajo, caracterizar los riesgos que enfrentan en su entorno laboral y especificar cuáles son los factores de riesgo psicosocial y ocupacional que más inciden en su cotidianidad. La metodología del estudio es correlacional y transaccional, sin manipulación experimental de las variables. La muestra seleccionada de manera estratificada y probabilística consiste en 149 empleados, con las variables de interés centradas en la calidad de vida laboral y los riesgos ocupacionales y psicosociales. Para medir estas variables, se utilizaron instrumentos validados como el WHOQOL - BREF y la escala de estrés percibido.

Procedimiento

En este apartado se determina la manera en que se desarrolló la investigación; teniendo en cuenta los objetivos, planteamiento teórico y metodología. La investigación se organizó a partir de las siguientes fases:

Fase 1: Se realiza la elección de los participantes teniendo en cuenta los criterios de la población y de la literatura planteada.

Cómo criterios se parte desde la variable a estudiar y su pertinencia, es necesario que los perfiles de los participantes cumplan los siguientes ítems: deben ser trabajadores jóvenes de call center y que se encuentren en la ciudad de Bogotá.

Teniendo en cuenta lo anterior, se identifican los trabajadores y se comenta que la participación en el desarrollo de la investigación es completamente voluntaria.

Fase 2: Se realiza el contacto de los participantes mediante plataformas como: Facebook, Instagram, WhatsApp, dentro de esta información se comparten los objetivos y la intención de la investigación a proponer, las medidas de confidencialidad serán tenidas en cuenta para presentar un resultado, también se especificó que por estos medios se resolvían dudas que le pudiesen surgir al participante.

Fase 3: Se procede a la realización del cuestionario de manera virtual, previamente adaptado con la plataforma Gmail- Forms o cuestionario de Google, los cuestionarios: WHOQOL- BREF (cuestionario de calidad de vida) y Escala de Estrés Percibido. Cómo es un cuestionario autoadministrado, se adecuó con instrucciones pertinentes, correos de contactos de

las personas que realizan el cuestionario y correo del supervisor para la resolución de dudas que se generarán durante la aplicación por parte de los participantes.

El proceso de realización del formulario de Google para su diligenciamiento a través de la red estuvo organizado en primera parte con el consentimiento informado y datos sociodemográficos; en la segunda parte se dio la instrucción informativa sobre la escala de calidad de vida (WHOQOL- BREF), consta de 26 preguntas. Estas preguntas evalúan cuatro dominios principales: físico, psicológico, relaciones sociales y ambiente. Además, incluye una pregunta general sobre la calidad de vida y otra sobre la satisfacción con la salud.

Luego se presenta el cuestionario para la evaluación del estrés, que consta de 31 ítems, el perfil de riesgo del análisis psicosocial de puesto de trabajo como siguiente punto que consta de 8 preguntas y para finalizar un apartado para comentarios.

La aplicación de cada instrumento es variada y depende de cada participante, sin embargo, la aplicación tiene un tiempo promedio de 13 minutos para la realización del cuestionario.

Fase 4: Una vez registradas las respuestas, se realizó la digitación de los resultados en una plataforma de Excel, realizando claves para cada ítem ejemplo: Hombre1, Mujer 2. para la medición del WHOQOL-BREF Para medir los resultados del WHOQOL-BREF, cada ítem del cuestionario se califica en una escala de 1 a 5. Las respuestas se suman para obtener una puntuación total en cada uno de los cuatro dominios (físico, psicológico, relaciones sociales y ambiente). Estas puntuaciones se transforman en una escala de 0 a 100 para facilitar la comparación. Una puntuación más alta indica una mejor calidad de vida en ese dominio y para medir los resultados en la Escala de Estrés de la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de

Protección Social, los participantes responden a una serie de preguntas en una escala Likert, generalmente de 1 a 5. Luego, se suman estas puntuaciones para obtener un total que refleja el nivel de estrés percibido. Este total se compara con un rango preestablecido para determinar el nivel de riesgo psicosocial debido al estrés.

Fase 5: Para el análisis de la información obtenida se pasaron los datos en el software de análisis estadístico SPSS, donde las variables a utilizar fueron, estadísticos descriptivos sociodemográficos, media, mediana y moda, coeficiente de correlación Rho de spearman puesto que en la medición de los resultados se evidencio unos comportamientos no paramétricos y pruebas de normalidad kolmogorov- Smirnov.

Fase 6: Se llevó a cabo un análisis detallado con el objetivo de explorar la relación entre la calidad de vida y los niveles de estrés, siguiendo los lineamientos establecidos por los objetivos de nuestra investigación. Este análisis se apoyó en el marco teórico seleccionado, centrándose en examinar cómo estas dos variables fundamentales se interrelacionan e influyen mutuamente. Adicionalmente, se identificaron y destacaron varios descubrimientos importantes surgidos del proceso de medición, proporcionando una comprensión más profunda sobre esta interacción dinámica

Fase 7: En vista de los resultados previamente discutidos, el objetivo fue examinar y comprender las observaciones y conclusiones alcanzadas a través de las mediciones efectuadas. De este modo, se procedió a formular las conclusiones del estudio, identificando contribuciones significativas, posibles restricciones y sugerencias para futuras investigaciones en esta área.

Fase 8: Devolución de resultados Se estableció que los datos recolectados no se examinarán de forma individual, sino que serán objeto de un análisis colectivo, junto con todos

los cuestionarios y demás participantes, con el único propósito de investigación. Además, se tiene conocimiento de que los resultados finales, derivados de la evaluación de este material, podrán ser compartidos en contextos académicos e investigativos, como publicaciones y conferencias, contribuyendo así a la generación de conocimiento en el ámbito académico.

Lineamientos éticos

La implementación de alineamientos éticos en el ámbito de la calidad de vida y salud ocupacional de los trabajadores jóvenes en los call centers de Colombia es esencial para garantizar un entorno laboral seguro y respetuoso. En este contexto, se destacan tres principios fundamentales que sustentan la base ética de las prácticas empresariales: confiabilidad, integridad y transparencia.

En primer lugar, la confiabilidad se erige como un pilar esencial en la relación entre empleadores y empleados en el sector de los call centers. Esto implica la generación de un ambiente de trabajo en el que los trabajadores confíen en que se les proporcionará un entorno seguro y se implementarán medidas efectivas para preservar su bienestar físico y emocional. La confiabilidad se traduce en la adopción de políticas claras y consistentes que promuevan la seguridad laboral y la atención oportuna a cualquier problema de salud ocupacional que pueda surgir.

La integridad, por otro lado, se refiere al compromiso de las empresas de call center de actuar de manera ética y justa en todas sus interacciones con los empleados. Esto implica la promoción de prácticas laborales justas, la equidad en la distribución de responsabilidades y la toma de decisiones transparente. La integridad también se manifiesta en la implementación de

medidas que fomenten el equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores jóvenes, contribuyendo así a su bienestar general.

La transparencia juega un papel crucial en la construcción de una cultura empresarial ética en los call centers. Esto implica la apertura y claridad en la comunicación de políticas, procedimientos y riesgos asociados con la salud ocupacional. Los empleadores deben ser transparentes acerca de las medidas preventivas implementadas, así como de los recursos disponibles para el cuidado y atención de la salud de los empleados. La transparencia también se refleja en la comunicación abierta y honesta sobre los desafíos y soluciones relacionados con la calidad de vida y salud ocupacional de los trabajadores jóvenes.

Asimismo, el respeto a la dignidad de los participantes, en este caso, los trabajadores jóvenes de los call centers, es un principio fundamental. Esto implica reconocer y valorar la singularidad de cada individuo, respetando sus derechos y promoviendo un ambiente libre de discriminación y acoso. Las políticas y prácticas laborales deben asegurar que los trabajadores sean tratados con dignidad y se les proporcione un entorno que fomente su desarrollo personal y profesional.

Por último la responsabilidad social y aplicación práctica tiene como fin contribuir al bienestar social y práctico, orientando los resultados hacia la mejora de las condiciones laborales en el contexto estudiado. Estos lineamientos éticos están en línea con los principios universales de ética en la investigación y se aplicarán en todas las fases del estudio, desde la planificación hasta la difusión de los resultados. La relación entre estos lineamientos y el ejercicio investigativo radica en asegurar que la investigación se realice con responsabilidad, respeto, y compromiso hacia la sociedad, la ciencia, y los individuos involucrados.

Consideraciones

Es importante recalcar la ley 1090 del 2006 “Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.” (Toro, F. Et al. 2006).

“El psicólogo presta sus servicios al ser humano y a la sociedad. Por tanto, aplicará su profesión a la persona o población que lo necesite sin más limitaciones que las expresamente señaladas por la ley, rehusando la prestación de sus servicios para actos contrarios a la moral y la honestidad profesional”. (Toro, F. Et al. 2006).

Resultados

Tabla 1. Frecuencia sociodemográficas

Variable	Categoría	Frecuencia
		Absoluta
Sexo	Hombre	63
	Mujer	86
Edad	19 - 29 años	130
	30 - 41 años	16
	42 - 48 años	3
Nivel Educativo	Bachiller	29

	académico	35
	Estudiante	20
	Universitario	14
	Técnico	45
	Tecnólogo	6
	Pregrado	
	Posgrado	
	Soltero	112
	Casado/Unión	34
Estado civil	libre	3
	Separado	0
	Divorciado	
Tiene hijos	Si	28
	No	121
Estrato	1	6
	2	44
	3	84
	4 o más	15
Experiencia	1 mes	7
	3 meses	10
	6 meses	27

1 año	36
2 años	36
3 años o más	33

Fuente: elaboración propia.

La tabla 1 muestra los resultados obtenidos de la encuesta sociodemográfica una muestra compuesta por un total de 149 individuos.

En los resultados se evidencia que la población en estudio tiene una mayor presencia de mujeres con un porcentaje del 57,7% en comparación con los hombres con un porcentaje del 42,2%. Es importante considerar esta diferencia de género con relación a la calidad de vida y la evaluación del estrés en el ambiente laboral en empresas de call center en Colombia como se hará más adelante

Al observar la distribución por edades, los participantes abarcan un espectro generacional que va desde los jóvenes de 19 años hasta los adultos de 48 años, donde el 87,25% corresponde a un rango de edad entre los 19 y 29 años. Lo anterior sugiere que los trabajadores en los call center en Bogotá están en la etapa del ciclo vital entre la juventud y la adultez.

En el ítem de educación, se evidencia que el 53,6% la muestra tienen un estudio actual culminado de pregrado o están haciendo su carrera profesional actualmente, este porcentaje es significativo puesto que la población joven - adulta está enfocándose en los beneficios que les ofrecen las empresas como los call center que a simple vista suenan atractivos, desviándose de su carrera profesional y optando por ser productivos en estas empresas a cambio de una remuneración económica superior a lo que un trabajador sin experiencia puede conseguir,

también por la posibilidad que se les ofrece de cumplir con horarios de trabajo flexibles, con trabajo en casa, híbrido y en algunas ocasiones sin cumplir las 47 horas semanales. Sin embargo, para Infante y Vega-Centeno (1999)

La calidad del empleo está relacionada con las condiciones que permitirían un aumento sostenido en su bienestar, tales como la estabilidad del empleo, los salarios, la seguridad social y recreación, la regulación de las horas trabajadas, minimización del factor de riesgo por accidente o enfermedades, y unas condiciones de trabajo aceptables; además se considera que no sea un trabajo rutinario y que tenga cierto nivel de autonomía (Infante & Vega-Centeno, 1999).

Con respecto a la variable hijos, se evidencio el 81,2% no tienen hijos actualmente. La alta proporción de adultos sin hijos también podría estar relacionada con el perfil demográfico común en la industria de los call centers, donde predominan empleados jóvenes y solteros. Esta característica demográfica podría influir en la cultura laboral y las expectativas de los empleados en términos de carga de trabajo y horarios flexibles. No obstante, es importante considerar que la falta de responsabilidades parentales no garantiza automáticamente una mejor calidad de vida o una menor exposición al estrés laboral. Otros factores, como la naturaleza misma del trabajo en un call center, los niveles de presión asociados con el servicio al cliente y la estructura organizativa, también pueden desempeñar un papel significativo en la experiencia laboral.

Tabla 2. Frecuencias Empresas

Variable	Frecuencia absoluta
----------	---------------------

	Teleperformance	21
	Concentrix	13
	Claro	2
	Nu	5
	Finsana	17
	Optum	10
	Scotianbank	5
	Accedo	6
	Conduent	2
	Intouch Cx	5
	Foundever	11
Empresa actual	Lean solutions	6
	Atento	13
	Sutherland	7
	Amazon	1
	Webhelp	2
	Sitel	7
	Outsourcing S.A	2
	TNT Solutions	1
	Nexa Bp	2
	Ubiquity	3
	Konecta	7
	MercadoLibre	1

Fuente: elaboración propia.

La elección de incluir participantes de más de 10 empresas, entre las cuales se encuentran Teleperformance, Accedo, Finsana y Optum, en la investigación sobre calidad de vida y salud ocupacional de trabajadores jóvenes de call centers en Colombia, se fundamenta en la necesidad de obtener una muestra representativa y diversificada que refleje la realidad laboral en el sector.

**Tabla 2. Estadísticos
descriptivos**

Variable	Moda	Media	Mediana	desviación estandar
Edad	26	26,03	26,00	4.560
Número de Hijos	2		2,00	0.392
Estrato	3	2,72	3,00	0.696
Experiencia	4	4,23	4,00	1.400

Fuente: elaboración propia

Se presenta una población joven, ya que en las encuestas se muestran edades entre los 19 y los 47 años, es decir la moda representa el 16,10% de toda la población, aclarando que se compara con la mediana siendo exactamente la misma, sin embargo la media y mediana se representan en una diferencia de número del 0.3, La media de edad significa que el promedio de

edad de todos los participantes es ligeramente superior a 26 años. La diferencia de tener 27 años en comparación con la media de edad de 26.03 años es aproximadamente un 3.73% mayor que la media de la muestra. siendo bastante poco para el total de la muestra. Por último es importante aclarar que la moda, media y mediana de la edad son homogéneas en su respuesta.

La moda en hijos son 2 haciendo el recuento de las respuestas de las personas que respondieron al número de hijos siendo 121 Aproximadamente el 81.21% la población tiene 2 hijos. Tener un estrato de 3, en comparación con la media de 2.72, es aproximadamente un 10.29% mayor que la media de la muestra, donde aproximadamente el 56.38% de la población pertenece al Estrato 3 eso es más de la mitad de la población encuestada. La experiencia fue presentada en meses y años a los participantes en el cuestionario de esta manera: “1 mes, 3 meses, 6 meses, 1 año, 2 años, 3 años o más” en el resultado de la tabla se presenta de manera secuencial de número cuarto (4) es por esto que en la tabla prevalece el número cuatro, para una mejor explicación el resultado es homogéneo en media moda y mediana en 1 año o 12 meses de experiencia siendo el 24.16% de la población encuestada la que tiene esta experiencia. En cuanto a la variabilidad de los datos, la desviación estándar juega un papel importante. Para la edad, la desviación estándar es de 4.560, lo que indica una moderada dispersión en torno a la media de 26.03 años. Esta variabilidad es mayor en comparación con la de otras variables como el número de hijos, cuya desviación estándar es de 0.392, mostrando así una menor dispersión en torno a la media de 2 hijos. Similarmente, el estrato presenta una desviación estándar de 0.696, lo que refleja una variabilidad razonable en torno a la media de 2.72. Finalmente, la experiencia muestra una desviación de 1.400, lo que indica una diversidad significativa en los años de experiencia reportados por los encuestados.

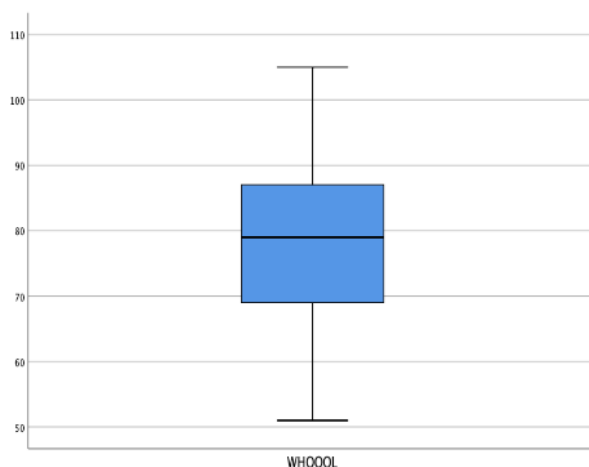
Tabla 3. Resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.

	Estadístico	gl	Sig.
WHOQOL	0,082	149	0,016
ESCALA DE ESTRÉS	0,060	149	,200*

Fuente: elaboración propia

Esta prueba tiene un nivel de confianza del 95% y significancia del 5% que es equivalente a 0,05. Es importante resaltar que los resultados de la prueba Kolmogorov-Smirnov en el WHOQOL no presentan una distribución normal mientras que los resultados de la misma prueba en la prueba escala de estrés arrojan resultados con distribución normal.

Para ilustrar los valores y la tendencia de ellos se utilizaron gráficas de cajas, representando la distribución de los datos y cómo se comportan con las variables estudiadas y si están son consistentes en su aplicación.

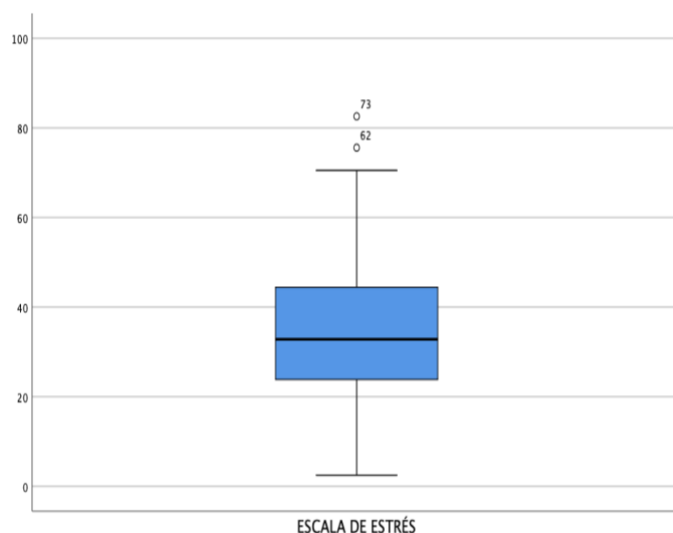
Gráfico 1. Diagrama de caja WHOQOL.

Fuente elaboración propia

La gráfica 1 evidencia la distribución de los datos en la prueba WHOQOL, donde se puede evidenciar que la división de la caja es cercano al punto medio del gráfico, lo que nos indica que los datos en este cuestionario llevan una distribución normal.

De igual manera en el diagrama de caja de la prueba WHOQOL, se puede evidenciar que se obtuvo una asimetría negativa teniendo en cuenta que la parte inferior es más larga, de manera que los datos nos indican que la media (78,46) es inferior a la mediana (79).

Gráfico 2. Diagrama de escala de estrés.



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 2 se pueden evidenciar dos datos que están sobrepasando los límites superiores, estos representan a dos participantes que obtuvieron puntajes demasiado altos, según

la interpretación de la prueba padecen un nivel alto de estrés, demostrando que, aunque los resultados generales son altos existen algunos casos a tener en cuenta debido a la severidad que estos pueden representar.

Correlaciones Tabla 4

		Whoqol	Escala de estrés
Rho de Spearman	WHOQOL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,650**
		N	149
	Escala de estrés	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,650**
		N	149

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4 en la correlación de Spearman que se realizó con la prueba Whoqol-Bref y Escala de Estrés Al examinar "WHOQOL", su relación consigo misma es perfecta, lo que significa que cuando evaluamos la calidad de vida en función de la calidad de vida, la relación es exacta, como era de esperar.

La "Escala de estrés" se correlaciona perfectamente consigo misma, lo que es esperado, ya que las variables siempre tienen una correlación perfecta consigo mismas.

Luego, al comparar "Whoqol" con la "Escala de estrés", lleva a una correlación negativa moderada. En otras palabras, a medida que la puntuación en la "Escala de estrés" disminuye, la calidad de vida (Whoqol) tiende a mejorar.

La correlación significativa negativa fuerte ($\rho = -0.650$) sugiere que a medida que aumenta el estrés, la calidad de vida disminuye. La significancia bilateral de 0.000 indica que hay menos de una posibilidad en mil de que esta correlación fuerte sea una coincidencia. El tamaño de la muestra de 149 es adecuado para una correlación de este tipo, proporcionando una buena base para la confiabilidad de estos resultados.

Los datos revelan una fuerte relación entre el estrés y la calidad de vida. Cuando el estrés disminuye, la calidad de vida tiende a mejorar, pero no de manera perfecta, lo que sugiere que otros factores también pueden influir en esta relación.

La significancia está por debajo de 0.01, esto indica que hay menos de un 1% de probabilidad de que esta correlación sea resultado del azar, lo cual confirma la fuerza de la relación entre las variables la correlación es significativa a un nivel de confianza superior al 99%.

Discusión de resultados

La presente investigación nace de la premisa de conocer si existe una relación entre la calidad de vida laboral y la salud ocupacional de acuerdo a los niveles de estrés que existen en un grupo de agentes de call center de la ciudad de Bogotá, caracterizando cada una de ellas. La calidad de vida laboral, según Baitul (2012):

Está basada en la percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa (Baitul, 2012, p. 231).

Por otro lado, el estrés es definido por la Organización Mundial de la Salud en el 2023, como “un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. Todas las personas tenemos un cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos” (OMS, 2023, p.3)

La asociación entre el estrés y la calidad de vida es consistente con la literatura encontrada previamente, teniendo en cuenta que cuando existen mayores niveles de estrés, estos llevan a tener un impacto negativo en la percepción del bienestar y la calidad de vida de las personas, mostrando que el sentimiento de sobrecarga laboral está directamente relacionado con el deseo de asistir al trabajo, así como lo menciona Calabrese en el 2006 en su estudio “Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo” donde el principal hallazgo fue que el sentimiento de sobrecarga “puede tener importante impacto en lo laboral como: ausentismo laboral, insatisfacción en el desempeño del puesto de trabajo, trabajo de poca calidad” (Calabrese, 2006).

La fuerza de la correlación identificada (-0.650) indica que a mayores niveles de estrés peores niveles de calidad de vida, siendo esta asociación moderada y estadísticamente significativa. Este resultado muestra como las condiciones laborales en las que viven los trabajadores de call center impactan de forma significativa su calidad de vida lo cual puede ser una de las razones de la alta tasa de rotación en este tipo de trabajo.

Estos hallazgos son consistentes con los encontrados por Mateus, J. 2017 con su investigación sobre el “análisis de las causas que generan rotación en el call center de telebucaramanga.” donde:

Las variables del clima laboral que afectan la motivación de los trabajadores [se encuentran por] la presión de los supervisores, frustración por no venta, la falta de claridad en los objetivos, percepción de favoritismo, ausencia de entornos propicios para el crecimiento y desarrollo personal que conllevan a la desvinculación temprana de la empresa (Mateus, 2017).

Lo anterior da cuenta de cómo la calidad de vida en contextos de estrés como los presentados en este estudio se ve altamente deteriorada.

Es importante tener en cuenta que la salud ocupacional cumple un papel importante en la calidad de vida laboral que tienen los colaboradores en las organizaciones, la OMS la define como:

Una actividad eminentemente multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes [...] Además, la salud ocupacional procura no solo generar y promover el trabajo seguro y sano, sino que también buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores. (OMS, 1996).

Teniendo en cuenta esta definición, y cómo afecta la salud ocupacional la calidad de vida laboral de los trabajadores, es de suma importancia reconocer que, características como: el lugar, puesto, herramientas de trabajo, ambiente laboral, salario, entre otras se ven relacionadas en la

forma que los trabajadores califican su sitio de trabajo como un entorno físico saludable, en los resultados se encontró que:

El 71,14% de la población encuestada calificó su entorno físico alrededor entre normal y bastante saludable, estos datos se relacionan con el estudio Factores organizacionales y estrés laboral: Incidencia en Call Center, realizado en el 2018, donde se encontró que, aunque los trabajadores estaban satisfechos con su lugar físico de trabajo, el estrés y los factores de riesgo ocupacional se ven relacionados con exigencias diferentes en su proceso operativo (Chanalata, 2018.)

este estudio menciona que:

A pesar, que cada puesto de trabajo consta del equipo necesario para ejecutarlo y aunque posiblemente pueden existir problemas en el manejo, se debe cumplir con las metas establecidas; la dirección, objetivos, misión y estrategia de la organización (Chanalata, 2018).

Otro aspecto importante en la calidad de vida laboral se ve relacionado con la estabilidad laboral y la remuneración de los empleados, es importante resaltar que el 73.83% de los encuestados dieron una respuesta positiva hacia la capacidad económica de cubrir sus necesidades, lo que se puede relacionar con un aspecto positivo de su calidad de vida, en el estudio realizado en agentes de contact-center en la ciudad de Manizales se encontró que:

Según criterios objetivos de calidad del empleo, un asalariado de un Contact-Center puede tener mejor calidad de su trabajo que un asalariado promedio de la ciudad, lo que está asociado a la estabilidad laboral evaluada por el tipo de contrato, y a las mejores condiciones prestacionales evaluadas por la afiliación a seguridad. (Castro, et. al, 2016).

Sin embargo, es importante destacar que los factores de estrés en este tipo de organizaciones no se ven directamente relacionados con la remuneración, sino con aspectos en relación al riesgo de burnout, falta de tiempo libre, demandas operativas demasiado exigentes, etc. En el estudio “Causas que generan la rotación del personal en los contact centers” realizado en el 2023, se determinó que:

Esta rotación se presenta por los niveles de tensión que se maneja, esto influye a que abandonen el puesto de trabajo, la falta de capacitación al personal en las funciones que cada empleado realiza, también provoca desmotivación en el mismo trabajador y creando inestabilidad laboral en el trabajador (Torres, et al. 2023).

Uriarte en el 2016 comenta que las causas más comunes de la deserción de la rotación de personal de los call center son:

un clima laboral poco agradable, inexistencia de satisfacción laboral, mal proceso de selección de personal y, por último, una supervisión inadecuada sobre los jefes, que se ha evidenciado que generan mucha presión y abuso de poder en este tipo de trabajo (Uriarte, 2016.)

Los datos anteriores reflejan que la experiencia laboral, medida en términos de tiempo, muestran que la mayoría de los encuestados no superan el año de tiempo laborado en una misma empresa de call center con un 77,85% de los participantes. Esto podría revelar una alta rotación en la industria del call center o la tendencia a ingresar a este tipo de trabajos en las primeras etapas de la carrera laboral, confirmando la información de Uriarte.

El tiempo de ocio es un factor que se ve involucrado en la calidad de vida de las personas, es por esto que es importante poner atención a la sobrecarga laboral que se presenta en

las empresas de call center, teniendo en cuenta que el 29,53% de la población encuestada dio respuesta negativa a la oportunidad del tiempo libre para realizar actividades fuera de su vida laboral, esto se relaciona a que en ocasiones los empleados deben cumplir sus metas laborales incluso fuera de los horarios establecidos para esto, en un estudio denominado “La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones” realizado en el 2017 determinó que:

La sobrecarga de trabajo está presente en este tipo de organizaciones debido a que el tiempo destinado para la ejecución del trabajo asignado supera el máximo de horas laborables y el trabajo es realizado fuera del horario laboral (Arcos, 2017).

Por otro lado, se evidencia la necesidad de abordar de manera integral la calidad de vida y la salud ocupacional en el ámbito de los call center en Bogotá, centrando particularmente en la población joven. Según los datos recogidos, se hace indispensable profundizar en aspectos específicos, tales como las repercusiones físicas derivadas del estrés laboral que son permeadas por las políticas de cada compañía, y del plan de acción que manejen internamente asociado a la calidad de vida de los trabajadores, abarcando aspectos como la hora de almuerzo, los descansos, el horario laboral, entre otros, por lo que:

Se encontró que el 32,2% de la población encuestada reportó dolores de cabeza de manera recurrente, el 34,9% registra una dificultad para concentrarse y olvidos frecuentes, el 25,5% presenta una alta dificultad para iniciar un actividad y el 46,3% manifiesta un constante sentimiento de sobrecarga de trabajo; los datos mencionados anteriormente se relaciona con un informe del Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia publicado en 2019 acerca de los riesgos laborales en trabajos de

centros de llamadas, donde se destaca que "los principales riesgos laborales en este sector incluyen trastornos musculoesqueléticos, fatiga visual, estrés laboral y exposición a radiación electromagnética" (Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia, 2019).

La evaluación del estrés que se utilizó para los trabajadores jóvenes de call centers en Colombia se llevó a cabo a través de un enfoque integral, utilizando cuatro escalas diseñadas para abordar diferentes dimensiones del estrés laboral. Estas escalas se estructuraron en torno a categorías específicas, a saber: a) fisiológicos, b) comportamiento social, c) intelectuales y laborales, y d) psicoemocionales, donde se evidenció que:

La calidad de vida se relaciona con el sistema de evaluación que se utilizó en la presente investigación (WHOQOL-BREF) puesto que:

Proporciona un perfil de calidad de vida percibida por la persona. Fue diseñado para ser usado tanto en población general como en pacientes. Se compone de (26 ítems) [y] produce un perfil de 4 dimensiones: Salud física, salud psicológica. Relaciones sociales, Ambiente (Badía, Alonso, 2007).

Se evidencio con un 22,1% que la población no se encuentra satisfecho con el apoyo que recibe por parte de sus amigos, relacionado con su red de apoyo más cercana en la etapa del ciclo vital donde se encuentran que corresponde a la juventud - adultez donde se ve marcado la importancia de la estabilidad laboral, un equilibrio entre las relaciones que acompañan a cada individuo de manera personal, familiar y laboral, causando una inestabilidad importante que se debe trabajar estableciendo y fortaleciendo lazos fuertes para encontrar cambios positivos que

lleven a subir los niveles de compromiso en el área laboral, puesto que el 14,7% de la población desea frecuentemente no asistir a su trabajo.

Es importante mencionar que este resultado se relaciona y confirma los resultados del estudio realizado por Gabel, et al. 2012, donde menciona que “el grado de amistad que ejercen algunos superiores con sus trabajadores, y son ellos lo que crean en los empleados un motivo más para la superación laboral de ello, logrando con ello un grado mayor de motivación.” (Gabel, et al. 2012, p. 20).

Continuando con lo anterior, se menciona que “existen unas adecuadas relaciones interpersonales, que se manifiestan por buenos lazos de amistad, ayuda mutua y trabajo en equipo en la institución evaluada; se muestra una cultura organizacional favorable” (Gabel, et al. 2012, p. 23).

El instrumento que se utilizó fue el WHOQOL-BREF que focaliza la percepción del sujeto en las dimensiones centrales de la calidad de vida , como son la física, psicológica, social y ambiental, encontrando que el 62,4% de la población encuestada, tiene dificultades con su apariencia física, asociando a un bajo autoestima, lo que se relaciona con la investigación de “Autoestima y rendimiento laboral en empleados homosexuales de un call center de Medellín” donde se hace visible que:

Es significativo hablar de la importancia de la autoestima en el rendimiento y la motivación laboral, ya que la autoestima es un componente fundamental de la personalidad y además “(...) es necesaria para funcionar eficazmente” (Branden, 1995, p.5). Debido a que favorece las capacidades en el accionar y el desarrollar habilidades en

la organización de trabajo, disfrutar del éxito, cumplir con las metas propuestas, además de obtener un fructífero rendimiento y desempeño laboral (Estrada, et. al, 2020).

Lo anterior determina la importancia del relacionamiento positivo entre compañeros de trabajo, ser escuchados y tener una red de apoyo donde puedan tomar decisiones y sacar nuevos constructos para su identidad, con el fin de reforzar su personalidad y así mismo su rendimiento en el trabajo.

Torres en el 2022 comenta que al finalizar el 2021 el sector de los call centers generó cerca de 705.000 empleos en Colombia. Esta cifra representa un aumento del 3,2% respecto al 2020 y del 22,3 % al año 2019. Aproximadamente [el] 80 % de estas vacantes son ocupadas por personas entre los 18 y los 28 años. Según lo que se encontró en la población estudiada, la mayoría son jóvenes, siendo 26 años la media de edad, el dato anterior es relevante, ya que puede ser la primera experiencia laboral de los jóvenes y esto se relaciona con los aprendizajes que pueden ser tomados y apropiados de empresas con beneficios que generan una satisfacción temporal en esta población (Torres, 2022).

Por otro lado, en investigaciones sobre concepciones de trabajadores de call centers en estratos 1 y 2, se halló que los jóvenes no perciben precariedad en su entorno laboral, y según Castaño (2016):

Es entendible su percepción positiva, pues son jóvenes que viven en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica (estratos 1 y 2) y educativa, jóvenes que, por las características de sus micro sociedades, no tienen acceso a un trabajo formal y legal que les permita subsistir dignamente, es decir no están formados y no cuentan con recursos para hacerlo (Castaño, 2016)

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos el 33,56% de la población encuestada pertenece a los estratos socioeconómicos 1 y 2. Este estrato puede influir en sus necesidades laborales y en la percepción del estrés laboral. Además, la mayoría de los empleados de call center son solteros y con un nivel educativo mayormente perteneciente a la categoría de pregrado y estudiantes universitarios con un 54,37% de los encuestados, factores que afectan significativamente sus preferencias laborales, incluyendo el salario, las perspectivas de trabajo y el entorno laboral.

En el dinámico sector de los call centers, un análisis profundo de la calidad de vida laboral es esencial, especialmente cuando se consideran las realidades de los trabajadores pertenecientes a estratos socioeconómicos bajos. Comprender la posición socioeconómica influye en la percepción y realidad de la calidad de vida laboral en call centers, con un énfasis particular en los estratos 1 y 2.

Según Castaño (2016), los jóvenes de estratos 1 y 2 a menudo no perciben precariedad en sus empleos en call centers, posiblemente debido a las limitadas opciones laborales y recursos educativos en sus entornos. Este hallazgo es crucial, ya que refleja no solo una aceptación resignada de las circunstancias, sino también una valoración de la estabilidad y oportunidades que estos trabajos proporcionan en comparación con otras opciones limitadas.

La calidad de vida laboral en este sector puede ser evaluada a través de varios factores, incluyendo el salario, la estabilidad del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de desarrollo profesional y el balance vida-trabajo. Es importante destacar que el 33.56% de nuestra población encuestada pertenece a los estratos 1 y 2, lo que subraya la necesidad de examinar cómo estos factores impactan específicamente en estos grupos.

Al comparar los resultados con los de trabajadores de estratos más altos, observamos diferencias notables en la percepción de la calidad de vida laboral. Estas diferencias pueden deberse a expectativas variadas y a diferentes niveles de acceso a recursos y oportunidades.

El trabajo en call centers no solo afecta el ámbito profesional de los trabajadores, sino también su bienestar general. El hallazgo muestra que, para los trabajadores de los estratos 1 y 2, el empleo en call centers tiene un impacto significativo en su salud mental y física, su tiempo libre y sus relaciones sociales y familiares.

En los datos encontrados, se pudo evidenciar que el 89,26% de la población ha experimentado una sobrecarga laboral, donde se puede presentar una baja en la calidad de vida de los trabajadores de estas empresas, este hallazgo confirma lo que mencionado por Sipion en el 2021, en su estudio realizado en trabajadores de call center donde se menciona que: “ la hipótesis general de que los colaboradores de Sercobrin SAC se encuentran afectados por la sobrecarga laboral, la cual impacta negativamente en su calidad de vida laboral” (Sipion, 2021).

Limitaciones

En el desarrollo de esta investigación se identificaron diversas limitaciones que afectan la generalización de los resultados obtenidos. En primer lugar, la restricción más significativa reside en la cantidad de participantes incluidos en el estudio. A pesar de que la población total esperada a encuestar de trabajadores jóvenes en los centros de llamadas en Bogotá eran aproximadamente 358 individuos, la muestra final se vio limitada a 149 personas.

Otra limitación importante se relaciona con la disponibilidad de registros de investigaciones previas que abordaron la correlación entre aspectos de calidad de vida y salud ocupacional a nivel organizacional en entornos de centros de llamadas. La escasez de literatura

específica en este ámbito limitó la capacidad de contextualizar y comparar los resultados obtenidos con investigaciones anteriores, afectando la amplitud de la perspectiva y la capacidad para establecer conexiones más robustas entre las variables estudiadas. Esta limitación destaca la necesidad de una mayor investigación en el ámbito de la salud ocupacional específicamente centrada en los trabajadores jóvenes de centros de llamadas en Bogotá.

En conjunto, estas limitaciones subrayan la importancia de interpretar los resultados con precaución y resaltar la necesidad de futuras investigaciones que aborden las brechas identificadas, ampliando la muestra y profundizando en el análisis de la relación entre calidad de vida y salud ocupacional en el contexto específico de los trabajadores jóvenes de centros de llamadas en Bogotá.

Otra limitación significativa que se identificó durante la realización de este estudio está relacionada con la reserva de los participantes a revelar información sobre la empresa para la cual trabajan. Muchos trabajadores expresaron un fuerte deseo de mantener su anonimato, lo que llevó a que varios participantes se excluyeran de proporcionar detalles específicos sobre la organización empleadora. Esta actitud podría haber resultado en una pérdida de valiosa información contextual que podría haber enriquecido el análisis y la comprensión de las condiciones laborales en los centros de llamadas. La renuencia a compartir detalles específicos sobre la empresa también puede haber influido en la capacidad de realizar un seguimiento efectivo de los factores organizacionales que podrían contribuir a la calidad de vida y la salud ocupacional de los trabajadores jóvenes.

Conclusiones

La información expuesta en este documento nos permite acercarnos a las siguientes conclusiones

En cuanto al objetivo general, analizar la relación entre la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en un grupo de trabajadores jóvenes pertenecientes a una empresa de call center de la ciudad de Bogotá, se tienen en cuenta la definición del estrés que se tomó de la OMS y de calidad de vida laboral que se tuvo en cuenta de Baitul para dar contexto a los conceptos que se utilizaron.

Es importante resaltar la correlación encontrada frente al cuestionario de calidad de vida (WHOQOL-BREF) y el cuestionario de Evaluación del estrés, debido a que esta nos indica que cuando los niveles de estrés presentados en los trabajadores de call center son altos la calidad de vida disminuye notablemente, es por esto que se puede deducir que los trabajadores de call center ven afectada la calidad de vida laboral debido a los nivel de estrés que manejan en sus labores diarias.

Esto resalta la importancia de las organizaciones de call center, de identificar los factores que influyen en deteriorar la calidad de vida de sus trabajadores, tanto por la prevención del estrés con funciones con menos sobrecarga, espacios de pausas activas, y/o búsqueda de organización de los descansos o tiempo libre que favorezca al colaborador, de esta manera buscar la forma de evitar los riesgos o acciones que generan estrés en los trabajadores de call center en Bogotá.

En cuanto al primer objetivo específico, describir el nivel de calidad de vida laboral de un grupo de trabajadores de una empresa de call center en la ciudad de Bogotá, es importante tener en cuenta la definición de calidad de vida laboral según Baitul:

Está basada en la percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa (Baitul, 2012).

Y teniendo en cuenta el proceso estadístico al cual fueron sometidos los datos, se concluye que, la calidad de vida laboral se ve afectada con los niveles de estrés que se manejan en las organizaciones de call center, aunque en la mayoría de participantes se encontró que existen algunas características que les da algún nivel de satisfacción como lo es: la remuneración, la posibilidad del trabajo en casa, entre otros, se encuentran diferentes factores donde no se encuentran satisfechos, como la capacidad de concentración o el tiempo de ocio.

Teniendo en cuenta el segundo objetivo específico, caracterizar el riesgo ocupacional de un grupo de trabajadores de una empresa de call center en la ciudad de Bogotá, se logró evidenciar que, existen diferentes tipos de riesgo ocupacional en los trabajadores de call center, esto debido a variaciones en los factores de las organizaciones como lo son: el puesto de trabajo, las jornadas y horarios laborales, el ambiente laboral, el sitio o contexto de trabajo, etc. Es importante mencionar que, estos tipos de riesgo mencionados anteriormente afectan de manera indirecta y/o directa a la calidad de vida de los trabajadores.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, es importante mencionar que la relación entre salud ocupacional y calidad de vida es bidireccional: las condiciones laborales pueden influir en la salud y bienestar de los trabajadores, y a su vez, la salud de los trabajadores puede afectar su desempeño laboral.

A partir del objetivo de identificar los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en trabajadores jóvenes de un call center en Bogotá, las conclusiones extraídas revelan aspectos críticos sobre el impacto del estrés laboral en la vida de los empleados.

En Bogotá, se observa que un considerable 37% de los trabajadores enfrenta niveles muy altos de estrés. Esta cifra contrasta con Medellín, donde el 24% experimenta niveles muy altos de estrés. Esta disparidad resalta la relevancia del estrés laboral en la vida de los empleados bogotanos, que trabajan específicamente en call centers.

La alta prevalencia de estrés entre los trabajadores de call centers en Bogotá subraya la magnitud del problema y su impacto en la salud mental y calidad de vida. El estrés laboral afecta diversas áreas de la vida, manifestándose a través de síntomas psicológicos como la depresión, el aislamiento social, la falta de motivación, la tensión muscular y una constante sensación de agotamiento.

Estos indicadores ponen de manifiesto que el estrés no solo representa un desafío para el bienestar en el trabajo, sino que también juega un papel crucial en la afectación de la vida personal y social de los individuos.

Recomendaciones

Dada la fuerte correlación entre los niveles de estrés y la calidad de vida laboral, se sugiere que las empresas de call center implementen programas específicos para gestionar el estrés. Estos programas podrían abarcar actividades como sesiones de mindfulness, capacitaciones sobre manejo del estrés y la creación de espacios de descanso, permitiendo así a los empleados realizar actividades donde se recarguen tanto emocional como físicamente durante su jornada laboral.

En relación con la rotación laboral, la cual se vincula con la presión de los supervisores y la falta de claridad en los objetivos, entre otros, se recomienda que las empresas se enfoquen en mejorar el clima laboral. Esto podría lograrse mediante programas de capacitación para supervisores, establecimiento de objetivos alcanzables y la promoción de un ambiente de trabajo equitativo.

Por otro lado, es necesario destinar un plan de acción a la prevención y control de enfermedades y accidentes laborales, se sugiere evaluar y mejorar las condiciones físicas del lugar de trabajo, proporcionar herramientas ergonómicas adecuadas y promover ambientes laborales seguros y saludables. En primer lugar, la optimización del entorno físico de trabajo es un componente clave del plan de acción. Esto implica evaluar y ajustar factores como la iluminación, la ventilación, la temperatura y la disposición del mobiliario para crear un ambiente laboral propicio. Además, es crucial identificar y mitigar posibles riesgos ambientales, como ruido excesivo o exposición a sustancias químicas, que puedan contribuir al estrés y a la aparición de enfermedades ocupacionales. Luego se proporcionan herramientas ergonómicas adecuadas, donde la ergonomía desempeña un papel crucial en la prevención de lesiones musculoesqueléticas y el agotamiento físico. Introducir herramientas y equipos ergonómicos, como sillas ajustables, escritorios adaptables y accesorios para computadoras que promuevan posturas saludables, contribuye significativamente a reducir la carga física y prevenir lesiones relacionadas con la actividad laboral. Asimismo, se deben proporcionar capacitaciones sobre buenas prácticas ergonómicas para que los empleados puedan utilizar eficazmente estos recursos. Por último, la promoción de ambientes laborales seguros y saludables con el fin de fomentar la cultura de seguridad y salud en el trabajo es un aspecto fundamental del plan de acción. Esto implica la implementación de políticas y procedimientos claros que establezcan normas y

protocolos de seguridad. La formación regular sobre medidas de prevención de accidentes, primeros auxilios y evacuación de emergencia también contribuye a crear conciencia y preparar a los empleados para actuar en situaciones crítica.

En relación con la estabilidad laboral, se recomienda que las empresas implementen políticas destinadas a promover la retención de empleados mediante la establecimiento de contratos laborales claros y la oferta de beneficios que contribuyan significativamente a la satisfacción y lealtad de los trabajadores. Es crucial llevar a cabo una revisión de las expectativas operativas, establecer límites con respecto a las horas de trabajo y fomentar un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. Además, se sugiere considerar los beneficios relacionados con la reducción del estrés, ya que, aunque los incentivos financieros y regalos son valiosos, no siempre abordan efectivamente este aspecto fundamental del bienestar laboral.

Por otro lado, es importante mencionar que esto le traería a la organización reducción en el tiempo y dinero de la selección del personal, lo que indica una mejoría recíproca para el personal de la empresa y la organización misma, teniendo así unas características viables como lo pueden ser, experiencia y conocimientos continuos de los trabajadores, clima laboral positivo, productividad consciente, entre otras.

Debido a la dinámica y variabilidad de la industria de call center, se propone llevar a cabo evaluaciones continuas de la calidad de vida laboral y salud ocupacional. Estas evaluaciones deben ir acompañadas de ajustes en las políticas y prácticas de la empresa para asegurar su efectividad y relevancia a lo largo del tiempo.

La mayoría de los empleados en el sector de call centers son jóvenes, se sugiere un enfoque especial en sus necesidades y expectativas laborales. Estrategias como programas de

mentoría, oportunidades de desarrollo profesional y la creación de un ambiente que fomente el aprendizaje y crecimiento pueden ser efectivas para mejorar la calidad de vida laboral de esta población.

Considerando los problemas de salud física y mental identificados en la encuesta, se recomienda establecer un monitoreo regular de indicadores de salud. Esto puede incluir revisiones médicas periódicas, acceso a servicios de salud mental y la implementación de medidas preventivas específicas para abordar los riesgos laborales propios de la industria de call center.

Dada la conexión entre la calidad de vida laboral y los niveles de estrés en los trabajadores del call center, se recomienda implementar estrategias de gestión del trabajo que promuevan la autonomía y la toma de decisiones. Fomentar un entorno donde los empleados tengan un mayor control sobre su carga laboral y la forma en que abordan sus responsabilidades puede contribuir a reducir los niveles de estrés percibidos. Brindar a los trabajadores la capacidad de tomar decisiones relacionadas con su trabajo puede mejorar la sensación de control y, por ende, influir positivamente en su calidad de vida laboral y en la gestión del estrés.

Este hallazgo es notable y debe ser considerado por los profesionales de la salud, ya que subraya la importancia de las intervenciones de manejo del estrés como parte de los programas destinados a mejorar la calidad de vida de los individuos. Al implementar medidas que empoderen a los trabajadores y les brinden las herramientas necesarias para manejar el estrés, se sientan las bases para un entorno laboral más saludable y sostenible, que, a su vez, puede tener un impacto positivo en la retención y el rendimiento laboral. En última instancia, estas recomendaciones buscan contribuir a la construcción de un entorno laboral que no solo

reconozca las tensiones inherentes al trabajo en un call center, sino que también trabaje activamente para crear condiciones que fomenten el bienestar y la calidad de vida de sus empleados.

Referencias

- Aguilar Quevedo, V. H., Cruz Muñoz, D. M., & Jiménez Rodríguez, D. C. (2007). Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo 1995 - 2005 en Bogotá D.C. Estado del arte. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/64
- Aguirre, M. Vauro, J. Labarthe, (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina.
- Aiken, L. R. (1985). Tres Coeficientes para el Análisis de la Confiabilidad y Validez de las Calificaciones. *Medida Educativa y Psicológica*, 45, 131-142.
- Alcaldía de Bogotá. (2014). Bogotá, una ciudad atractiva para el sector de los Contact Center. Bogota.gov.co. <https://bogota.gov.co/en/node/4723>
- Alvarez, P. Weidenslaufer, C. (2016). Legislación comparada de la regulación laboral de trabajadores de call centers. Recuperado de: <https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/24198/2/Legislaci%C3%B3n%20comparada%20de%20la%20regulaci%C3%B3n%20laboral%20de%20trabajadores%20de%20Call%20Center.pdf>

Arcos, M. (2017). La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones. *Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador*.

Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de psicología*, 35(2), 161-164.

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO. www.acdecc.org

Babbie, E. (2010). La práctica de la investigación social. Belmont, CA: Wadsworth Cengage.

Badía X, Alonso J. La medida de la salud. Guía de escalas de medición en español. 4ta edición
Barcelona: Lilly. 2007

Bagnara, S. (2000). CALL CENTERS Tendencias y problemas. In Presentación, ETUC-AFETT Workshop, Brussels, en www.comfia.net/documento/estudio/teletrab/bruselas/bagnaral-esp.pdd (consultado el 23 de mayo de 2004). Cabrera A. Presentación. Directora General de Riesgos Profesionales- Ministerio de la Protección Social. Plan Nacional de Salud Ocupacional 2015. <http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/PLAN%20NACIONAL%20DE%20SALUD%20OCUPACIONAL.pdf>

Baitul, M. (2012). Factors affecting quality of work life: An. *Global Journal Of Management And Business Research*, 12(18).

Barcaccia, B., Esposito, G., Matarese, M., Bertolaso, M., Elvira, M., & De Marinis, M. G. (2013). Defining Quality of Life: A Wild-Goose Chase?. *Europe's Journal of Psychology*, 9(1), 185-203. <https://doi.org/10.5964/ejop.v9i1.484>

- Barranco, C. (2009). Trabajo social, calidad de vida y estrategias resilientes. *Portularia*, 9(2), 133-145.
- Benlloch, C. (2017). Así de corta es tu vida. Las provincias. Recuperado de:
<https://www.lasprovincias.es/sociedad/corta-vida-20170721191912-nt.html#:~:text=Con%20una%20vida%20laboral%20media,cocinar%20o%20limpiar%20entre%20otras.>
- Bolos, A. (2005). Métodos de investigación en salud: investigando la salud y los servicios de salud. Buckingham: Prensa de la Universidad Abierta.
- Briceño, A. (2012). RIESGOS EN CALL CENTERS O CENTROS DE ATENCIÓN TELEFONICA. recuperado de:
- Bryman, A. (2012). Métodos de investigación social. Oxford: Prensa de la Universidad de Oxford.
- Bunge, M. (1998). Ciencias sociales a debate: una perspectiva filosófica. Toronto: Prensa de la Universidad de Toronto.
- Calabrese, G. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. *Colombian Journal of Anesthesiology*, 34(4), 233-240.
- Carl Bereiter (1965) Foundations of Behavioral Research: Educational and Psychological Inquiry by Fred N. Kerlinger. New York: Holt, Rinehart, and Winston, 1964. xi + 739 pp. \$10.50, The Educational Forum, 29:4, 516-517, DOI: 10.1080/00131726509339457

- Castaño-Ravagli, M. (2017). El trabajo: concepciones de jóvenes que laboran en Call Centers en una ciudad intermedia colombiana. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(2), 1223-1236.
- Castro, E. & Soto, I. (2012). Calidad del empleo y condiciones de trabajo en los call center en la ciudad de Manizales. Manizales: Editorial Universidad Nacional de Colombia sede Manizales.
- Castro, E. Serna, H. (2014). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia*
- Castro, E., & Soto, I. (2013). Calidad del empleo y condiciones de trabajo en los call center en la ciudad de Manizales. Bogotá, Colombia: Universidad de Manizales.
- Castro-Escobar, E. S. & Serna-Gómez, H. M. (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14 (1), pp. 205-219.
- Ceballos, J. (2019). Concepto 71951 de 2019 Departamento Administrativo de la Función Pública. Recuperado de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=94960>
- Chanalata Peláez, J. F. (2018). Factores organizacionales y estrés laboral: Incidencia en Call Center.
- Chaturvedi, S. K. (1991). What is important for quality of life to Indians in relation to cancer? *Social Science and Medicine*, 33, 91-94.

Chavarría, O. Londoño, V. Rodríguez, M. Ruiz, L. Vasco, M & Yepes, L. (s.f). ESTRÉS Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS DE EMPLEADOS EN UN CALL CENTER EN LA CIUDAD DE MEDELLÍ 1N. Recuperado de:

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/2212/InformeFinalGrupo10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cochran, W. G. (1977). Técnicas de muestreo. Nueva York: John Wiley & Sons.

Cohen, L., Manion, L. y Morrison, K. (2007). Métodos de Investigación en Educación. Londres: Routledge.

Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress.

Journal of Health and Social Behavior, 24(4), 385–396.

<https://doi.org/10.2307/2136404> 【oaicite:0】`​.

Connect americas. (2015). Los empleados felices son más productivos.

Cornejo, H. Meza, W. (2021). Bienestar subjetivo y compromiso organizacional en colaboradores de un call center de Lima Metropolitana, 2021.

Cortina, A. (2006). Por una ética del consumo responsable. Taurus.

Creswell, J. W. (2009). Diseño de investigación: enfoques de métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos. Thousand Oaks, CA: Sabio.

Creswell, J. W., y Creswell, J. D. (2017). Diseño de investigación: enfoques de métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos. Publicaciones de salvia.

Cucchiara, C. Gómez, K. Larrarte. D. (2018). Salud mental: una alarma en los agentes de call center.

Cuchiara, C. Gómez, K. Larrarte, D. (2018). -Salud mental: una alarma en los agentes de call center. Recuperado de:

https://plazacapital.co/webs/produccion5/salud_mental_call_center/index.html

Cummins, R. & Cahll, J. (2000) Avances en la comprensión de la calidad de vida subjetiva. *Psychosocial Intervention*, 9 (2),185-198.

Davis, L. y Cherns, A. (1975). *The quality of working life*. Nueva York: The Free Press, McMillan Publishers.

De los Ángeles Aguilera-Velasco, M., Fernández, M. A., Figueroa, R. M. R., Figueroa, M. G. M., & Radillo, B. E. P. (2008). Intervención socioeducativa y promoción de Salud Ocupacional. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 9(2), 50-60.

Del Bono, A., & Bulloni Yaquina, M. N. (2008). Experiencias laborales juveniles: Los agentes telefónicos de los call centers offshore en Argentina.

Díaz Estrada, Á. M., Rivera García, J. C., & Franco, A. (2018). *Importancia de la motivación y su correlación con el puesto de trabajo en la empresa ATENTO en la ciudad de Pereira* (Doctoral dissertation, Pereira: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina).

Dinero. (2015). ¿Por qué Colombia es un país atractivo para los call center?

Estrada Arboleda, M., Marín Benjumea, D., & Moya López, C. (2020). Autoestima y rendimiento laboral en empleados homosexuales de un call center de Medellín.

- Estrada, Y., & Reyes, M. R. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 3(8), 18.
- Falcón, J. H., & Alba-Leonel, A. (2013). Filosofía, cronicidad y calidad de vida. *Revista de Enfermería Neurológica*, 12(1), 48-52.
- Gabel-Shemueli, R., Rondan, V. P., Lozano, R. A. P., & Huarcaya, G. A. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista venezolana de gerencia*, 17(58), 271-290.
- Galán, M. G. N. (2012). La calidad de vida: Análisis multidimensional. *Revista de enfermería neurológica*, 11(3), 129-137.
- Gareca, M., Verdugo, R., Briones, J. L., & Vera, A. (2007). Salud ocupacional y teletrabajo. *Cienc Trab*, 9(25), 85.
- Gracia D. Ética de la Calidad de vida. En: Gracia D, editor. *Ética y Vida 1: Fundamentación y enseñanza de la bioética*. Santa Fé de Bogotá: Editorial El Buho; 1998.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en Psicología*, 14(2), 209-221.
- Grote, G. y Guest, D. (2017). The case for reinvigorating quality of working life research. *Human Relations*, 70(2), 149—167. doi.org/10.1177/0018726716654746
- Guerrero Pupo, J. C., Cañedo Andalia, R., Rubio Rodríguez, S. M., Cutiño Rodríguez, M., & Fernández Díaz, D. J. (2006). Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *Acimed*, 14(4), 0-0.

- Guerrero, A. Suárez, J. García, E. Bohórquez, D. (2020). Bienestar y calidad de vida en los Call center.
- Guevara, H., Domínguez, A., Ortunio, M., Padrón, D., & Cardozo, R. (2010). Percepción de la calidad de vida desde los principios de la complejidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36, 357-360.
- Habermas, J. (1971). *Conocimiento e Intereses Humanos*. Prensa de faro
- Harker, J. (2022) “Los call centers redefinen la idea de precariedad laboral”. recuperado de:
<https://www.lasillavacia.com/historias/historia-academica/los-call-center-redefinen-la-idea-de-precariado-laboral/>
- Heresi Jara, M. E. (2022). Salud ocupacional y calidad de vida laboral en una entidad pública de salud–Lima-2022. Instituto Mexicano del Telemarketing. (2005). Contactforum.
- Hernández, G. C., Galvis, S. M. M., & Narváez, K. Y. T. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25), 109-137.
- Hernández, G. C., Galvis, S. M. M., & Narváez, K. Y. T. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25), 109-137.
- Hernández, J. Monsalve, L. Henao, M. (2022). Análisis sobre el clima laboral en el Call center “Konecta” de la ciudad de Medellín
- Hernández, M. C., Mora, J. J., & Villanueva, C. M. (2014). Factores de riesgo asociados a trastornos musculoesqueléticos en trabajadores de centros de llamadas en Bogotá, Colombia. *Biomédica*, 34(Supl.1), 80-88. <https://doi.org/10.7705/biomedica.v34i4.2094>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

Herrera, Y. C., Betancur, J., Jiménez, N. L. S., & Martínez, A. M. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. Revista electrónica PSYCONEX, 9(14), 1-13.

<https://seguridadysalud.org/2010/10/15/riesgos-en-call-centers-o-centros-de-atencion-telefonica/>

https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sites/default/files/sincfiles/wsas-media-pdf_publicacion/2020/18-WHOQOL-BREF.pdf

<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

<https://www.who.int/publications/i/item/WHOQOL-BREF>

HySLA. (2021). Síndrome Burnout- Salud ocupacional. recuperado de:

<https://www.hysla.com/burnout/>

Infante, R., & Vega-Centeno, M. (1999). La calidad del empleo: lecciones y tareas. Economía, XXIV(48), 179-236.

Instituto de Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia. (2019). Informe sobre los riesgos laborales en trabajos de call center. Recuperado de

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/218154/Riesgos+en+call+center.pdf/9466a3a6-e648-4297-8096-56648cb80f38>

Kisnerman, N. (1998). Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo. Buenos Aires: Hvmánitas.

Kline, P. (2005). Un manual de construcción de pruebas: Introducción al diseño psicométrico. Methuen.

Kothari, C. R. (2004). Metodología de la Investigación: Métodos y Técnicas. Nueva Delhi: New Age.

Lau, R.S.M. (2000). «Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model». International Journal of Service Industry Management, 11(5); 422-437. Maccoby, M. (1984). The quality of working life. Lessons from Bolivar.

Lizarazo, A. Fajardo, M, Berioa, S. Quintana, L. (S.f). BREVE HISTORIA DE LA SALUD OCUPACIONAL EN COLOMBIA. recuperado de: https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/11/2-Breve_historia_sobre_la_salud_ocupacional_en_Colombia1.pdf

López, J. Gonzalez, R. Tejada, J. (2071). Propiedades Psicométricas de la Versión en Español de la Escala de Calidad de Vida WHOQoL-BREF en una Muestra de Adultos Mexicanos. *Calidad de Vida e Instrumentos de Evaluación*, (3), 45-60.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=XXXXXX>

Mariño, J. & Sánchez, J. (2022). CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON EMPRENDIMIENTO FREELANCE EN UN CALL CENTER DE GUAYAQUIL.

Martínez, J. (2019). Diseño y validación de la Escala de calidad de vida laboral para trabajadores de call center de una empresa privada de Cercado de Lima, 2019. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.

Mateus, J. (2017). Análisis de las causas que generan rotación en el call center de telebucaramanga. Universidad de Santander. Recuperado de: [https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/1508/1/Analisis% 20de% 20las% 20causas](https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/1508/1/Analisis%20de%20las%20causas), 20.

Ministerio de Trabajo de Colombia. (2020). Estadísticas de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/estadisticas-accidentes-trabajo>

Ministerio de trabajo, (2015). Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Ministerio de trabajo. (1995). Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Recuperado de: https://noticias.juridicas.com/base_datos/Laboral/rdleg1-1995.html.

Ministerio de trabajo. (2008). Resolución de 7 de febrero de 2008, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal del sector de Contact Center. Recuperado de: https://noticias.juridicas.com/base_datos/Laboral/res070208-tas.html#nor

Mintic, (2020). Todo lo que se debe saber sobre el teletrabajo. Recuperado de:

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/126148:Todo-lo-que-se-debe-saber-sobre-el-teletrabajo>

Morales, C. L., Manzanilla, R. V., & Xool, K. B. (2016). Rotación de personal en los call center de Mérida, Yucatán, México. *Revista de Economía, Facultad de Economía, Universidad Autónoma de Yucatán*, 33(86), 87-87.

Munduate, L. (1993). «Aportaciones de la perspectiva de la CVL a las relaciones laborales». En Munduate, L. y Barón, M. (Comp.) *Gestión de Recursos Humanos y CVL*. Madrid: Eudema.

Neira Diaz, K. (2022). Implementación de plan carrera para el crecimiento de los colaboradores de Outsourcing SAS Bic.

Nussbaum, M. C. (2011). *Crear capacidades: Propuesta para el desarrollo humano*. Paidós.

O`Boyle, C. (1994) The Schedule for the evaluation of individual Quality of life (SEIQoL). *Internacional Journal of Mental Health*, 23, 3 – 23.

Organización Mundial de la Salud. *Estrategia global sobre salud ocupacional para todos*. Ginebra; 1996.

Ovalle O, Martínez J. La calidad de vida y la felicidad. Escuela de Economía Internacional, UACH. En: *Contribuciones a la Economía [Internet]*. 2006. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2006/oojm.htm>

Pérez, E. J. P. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos. *Revista CES salud pública*, 2(1), 66-73.

Popper, K. (1959). La lógica del descubrimiento científico. Londres: Hutchinson.

Quick JC. Occupational health psychology: historical roots and future directions. *Health Psychol.* 1999;18(1):82-8.

Quick JC. Occupational health psychology: the convergence of health and clinical psychology with public health and preventive medicine in an organizational context. *Professional Psychology: Research and Practice.* 1999;30(2):123-28.

Ramírez Sánchez, M. C., Cortés Tascón, S., & Sachica Bautista, J. F. (2022). La noción de trabajo y la vida en los call centers.

Raymond JS, Wood DW, Patrick WK. Psychology doctoral training in work and health. *Am Psychol.* 1990;45(10):1159- 61.

Reis RS, Hino AA, Añez CR. Perceived stress scale: reliability and validity study in Brazil. *J Health Psychol.* 2010 Jan;15(1):107-14. doi: 10.1177/1359105309346343. PMID: 20064889.

Rivas, C. Vertis, J. (2018) Salud ocupacional y calidad de vida laboral de los trabajadores de una superintendencia de tributación en Ancón, 2018. recuperadode: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35575/Rivas_VCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero, P. (2021). ‘‘Thank you for calling’’: Experiencias de los jóvenes trabajadores de call centers bilingües en la ciudad de Bogotá.

Sáenz Yáñez, M., & Ugalde Vicuña, J. W. (2019). Riesgo psicosocial en los operadores en un Call Center. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 193-199.

- Salary Explorer. (2023). Customer Service and Call Center Average Salaries in Bogota 2023 - The Complete Guide. <http://www.salaryexplorer.com/>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., y Lucio, P. B. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill Education. Internacional.
- Schaufeli, W.B. (2004). The future of occupational health psychology. *Applied psychology: An International Review*, 53, 502-517.
- Schopenhauer A. Arte del buen vivir. 19a Edición. Madrid: Editorial EDAF, S.A; 2006.
- Segureda, A., y Agullo, E., (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- Sipion Ecan, E. Y. (2021). Impacto de la sobrecarga laboral en la calidad de vida de los colaboradores de la empresa Sercobrin SAC, 2019.
- Toro, F. (1991). Desempeño y productividad. Contribuciones de la psicología organizacional. Medellín: Cincel.
- Toro, F. Cuello, A. Otero, E. Lizcano, A. (2006). ley 1090 de 2006. congreso de la república de Colombia. Recuperado de:
file:///C:/Users/consultoriosips/Downloads/Ley_1090_2006.pdf
- Torres Ozuna, J. J., Ortiz Luna, L. Y., & Peña Hoyos, Y. (2023). Causas que generan la rotación del personal en los contact centers. <https://www.enfoquealafamilia.com/crianza/como-equilibrar-la-crianza-de-los-hijos-y-el-trabajo-desde-casa/>
- Torres, A. (2022). Uno siempre cambia el trabajo de su vida (por un call center o por otra vida).

- Tricarioco, J. (2010). Crónica del Congreso Andino de Call Contact
- Uriarte, M. (2016). Todo sobre el índice de rotación de personal en un call center. *Omnia*, 1.
- Urzúa, A., & Caqueo-Úrizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 30(1), 61-71.
- Vanegas, J. (2015). La influencia del estrés y resiliencia en la calidad de vida laboral, en empleados de un call center que brinda soporte técnico en la ciudad de Bogotá (EZENTIS S.A.).
- Walton, R.E. (1973). Conciliación de conflictos interpersonales. México: Fondo Educativo Interamericano.
- World Health Organization. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo.
- World Health Organization. (2023). WHOQOL: Measuring Quality of Life.
<https://www.who.int/tools/whoqol>

Anexos

Anexo 1. Consentimiento informado participantes

Usted ha sido invitado(a) a participar en la presente investigación cuya finalidad es evaluar algunos aspectos sobre la calidad de vida en su trabajo de call center, para lo cual deberá responder una serie preguntas que presentaremos a continuación. Antes de ello es importante que lea la siguiente información sobre el estudio y acepte las condiciones de aplicación del mismo:

El presente estudio corresponde al ejercicio práctico del espacio de “Calidad de vida laboral relacionada con la salud ocupacional en trabajadores jóvenes de call center de la ciudad de Bogotá” cuyo propósito es analizar la relación entre la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en un grupo de trabajadores jóvenes pertenecientes a una empresa de call center de la ciudad de Bogotá. Adicionalmente, consideramos prudente resaltar, que, con este ejercicio disciplinar, se pretende, además de obtener estos resultados, ejecutar un análisis y conclusiones de los mismos.

El tiempo de la encuesta puede tardar entre 6 y 10 minutos. Así mismo, es importante aclarar, que para el desarrollo de este proyecto es importante que responda con libertad a todas las preguntas que se le realice, deteniendo el proceso cuando así usted lo desee.

Consentimiento informado

Actuando en mi calidad de mayor de edad, manifiesto que acepto participar en la investigación que dirigen las estudiantes María Fernanda Becerra, Angela María Rozo, Melanie Stefania Rodríguez, y el docente Bernardo Castiblanco la cual tiene como Analizar la relación entre la calidad de vida laboral y los factores de riesgo psicosocial y ocupacional en un grupo de trabajadores jóvenes pertenecientes a una empresa de call center de la ciudad de Bogotá.

Entiendo que la decisión de participar en esta investigación es totalmente voluntaria y me tomará un tiempo aproximado de 30 min. En este sentido, si no deseo participar, no estoy obligado(a) a hacerlo. Así mismo, estoy al tanto de que puedo retirarme de la investigación cuando lo desee, incluso después de haber firmado este consentimiento o haber iniciado la sesión. Si decido participar, se me solicitará firmar este documento y podré obtener una copia de mis respuestas si

la solicito. Si decido no participar, esta decisión no tendrá consecuencias de ninguna índole en las áreas personales de mi vida, ni en mi integridad personal.

También me ha sido explicado que la información obtenida no será analizada de manera individual sino en conjunto con el total de cuestionarios y demás participantes con fines investigativos exclusivamente. Así mismo, conozco que los resultados finales obtenidos después del análisis de este material podrán ser presentados en actividades de tipo académico e investigativo, tales como publicaciones y conferencias que permitan construir conocimiento dentro del espacio académico, conservando siempre el anonimato.

En forma expresa manifiesto a ustedes que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y las consecuencias que de él se deriven.

Finalmente, teniendo en cuenta la Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales del Habeas Data, autorizó en los términos de la misma, de manera libre, expresa y voluntaria a la Universidad anteriormente nombrada, a dar el tratamiento de los datos suministrados por mí (Acuerdo 002 del 04 de septiembre de 2013), de acuerdo con los lineamientos presentados en el documento de Consentimiento Informado.

Nombres estudiantes: María Fernanda Becerra, Angela María Rozo y Melanie Stefania Rodríguez

Docente: Bernardo Castiblanco, Universidad Santo Tomás, Colombia.

Si usted tiene alguna pregunta sobre la investigación o desea información adicional comuníquese al correo

electrónico: maria.becerrac@usantotomas.edu.co , melanierodriguez@usantotomas.edu.co , angel.rozo@usantotomas.edu.co Acepto participar en este estudio, teniendo en cuenta que es una investigación únicamente con objetivos académicos y no se está realizando ningún tipo de evaluación o diagnóstico psicológico.

Acepto participar en esta investigación: Si _____ No _____

Anexo 2. Instrumento

Anexo 2.1 Bateria de Riesgo Psicosocial

Cuadro No. 1

Cuestionario para la evaluación del estrés – Tercera Versión

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				

10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				

31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				
---	--	--	--	--

Anexo 3. Escala de Calidad de Vida

Cuadro No. 2

Escala de Calidad de Vida

No.	Pregunta	Muy mala	Regular	Normal	Bastante Buena	Muy buena
1	¿Cómo calificaría su calidad de vida?					
2	¿Cómo de satisfecho/a está con su salud?					

Las siguientes preguntas hacen referencia al grado en que ha experimentado ciertos hechos en las dos últimas semanas

No.	Pregunta	Muy mala	Regular	Normal	Bastante Buena	Muy buena
3	¿Hasta qué punto piensa que el dolor (físico) le impide hacer lo que necesita?					
4	¿En qué grado necesita de un tratamiento médico para funcionar en su vida diaria?					
5	¿Cuánto disfruta de la vida?					
6	¿Hasta qué punto siente que su vida tiene sentido?					
7	¿Cuál es su capacidad de concentración?					
8	¿Cuánta seguridad siente en su vida diaria?					
9	¿Cómo de saludable es el ambiente físico a su alrededor?					

Las siguientes preguntas hacen referencia a si usted experimenta o fue capaz de hacer ciertas cosas en las dos últimas semanas, y en qué medida.

No.	Pregunta	Muy mala	Regular	Normal	Bastante Buena	Muy buena
10	¿Tiene energía suficiente para la vida diaria?					
11	¿Es capaz de aceptar su apariencia física?					
12	¿Tiene suficiente dinero para cubrir sus necesidades?					
13	¿Dispone de la información que necesita para su vida diaria?					
14	¿Hasta qué punto tiene oportunidad de realizar actividades de ocio?					
15	¿Es capaz de desplazarse de un lugar a otro?					

Las siguientes preguntas hacen referencia a si en las dos últimas semanas ha sentido satisfecho/a y cuánto, en varios aspectos de su vida

No.	Pregunta	Muy mala	Regular	Normal	Bastante Buena	Muy buena
16	¿Cómo de satisfecho/a está con su sueño?					
17	¿Cómo de satisfecho/a está con su habilidad para realizar sus actividades de la vida diaria?					
18	¿Cómo de satisfecho/a está con su capacidad de trabajo?					
19	¿Cómo de satisfecho/a está de sí mismo?					
20	¿Cómo de satisfecho/a está con sus relaciones personales?					
21	¿Cómo de satisfecho/a está con su vida sexual?					
22	¿Cómo de satisfecho/a está con el apoyo que obtiene de sus amigos/as?					
23	¿Cómo de satisfecho/a está de las condiciones del lugar donde vive?					

24	¿Cómo de satisfecho/a está con el acceso que tiene a los servicios sanitarios?					
25	¿Cómo de satisfecho/a está con los servicios de transporte de su zona?					
26	¿Con qué frecuencia tiene sentimientos negativos, tales como tristeza, desesperanza, ansiedad, o depresión?					

¿Le ha ayudado alguien a rellenar el cuestionario?

¿Cuánto tiempo ha tardado en contestarlo?

¿Le gustaría hacer algún comentario sobre el cuestionario?

Anexo 4. Perfil de riesgo del análisis psicosocial de puesto de trabajo

1. ¿Qué modelo de trabajo tiene?

- a. Presencial
- b. Híbrido
- c. Remoto

2. ¿Su contrato laboral está estipulado por cuantas horas de trabajo?

- a. 48 Hrs
- b. 47 Hrs
- c. 42 Hrs
- d. 36 Hrs
- e. 24 Hrs
- f. Freelance

3. Cuántas personas supervisan su cargo

- a. 1

- b. 2
 - c. 3
 - d. 4 o más
- 4. ¿Realiza usted pausas activas en el horario laboral?**
- a. Si
 - b. No
- 5. Seleccione qué implementos de trabajo le brinda su compañía**
- a. Escritorio
 - b. Computador
 - c. Mouse o ratón
 - d. Teclado
 - e. Apoya pies
 - f. Pantalla adicional
 - g. Soporte de pantalla
 - h. Silla de escritorio
 - i. Ninguna
- 6. Cuanto tiempo dura su jornada diaria**
- a. 8 horas
 - b. 6 horas
 - c. 10 horas o más
- 7. ¿Le ha ayudado alguien a responder el cuestionario?**
- a. Si
 - b. No
- 8. ¿Cuánto tiempo he tardado en contestarlo?**
- a. 5 minutos o más
 - b. 10 minutos o más
 - c. 20 minutos o más
 - d. 30 minutos o más
- 9. ¿Le gustaría hacer algún comentario sobre el cuestionario?**
-