



Facultad de Psicología y Relaciones Humanas

Bienestar Psicológico y Calidad de Vida Laboral en
empleados de Call Center de Buenos Aires.

Tutor/a: Lic. Valeria Chapuis.

Cotutor: Milagros Justo.

Alumno: Nardi, Noelia Magalí.

Legajo: B00016158-P1

Mail de contacto: noeenardi12@hotmail.com

Sede: Berazategui.

Turno Noche.

2023

Resumen

El trabajo desarrollado se enfocó en el Bienestar Psicológico y la Calidad de Vida Laboral en los empleados de los Call Center para así dar a conocer si las condiciones en las que trabajan son las adecuadas y los factores que influyen en ellos. Dichas variables fueron analizadas en 150 empleados mayores de 18 años residentes en la provincia de Buenos Aires, la misma fue compuesta por 118 mujeres y 32 hombres. Para esto se utilizó un cuestionario sociodemográfico confeccionado ad hoc, el *Inventario de Respuestas Escala de Bienestar Psicológico para Adultos* (Casullo, 2002) y la *Escala de Calidad de Vida Laboral “ECVL”* (Martínez Yllescas, 2019). El diseño de esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, alcance correlacional y de corte transversal. Los resultados obtenidos permitieron confirmar la hipótesis principal, ya que se demostró que la Calidad de Vida Laboral y el Bienestar Psicológico correlacionan de manera directa.

Palabras clave: Bienestar Psicológico – Calidad de Vida Laboral – Empleados – Call Center.

Abstract

This research focused on analyzing the Psychological Well-being and the Quality of Work Life in the employees of the Call Centers in Buenos Aires, in order to make known if the conditions in which they work are adequate and the factors that influence them. Said variables were analyzed in 150 employees older than 18 years residing in the province of Buenos Aires, it was composed of 118 women and 32 men. For this it used a produced ad hoc sociodemographic questionnaire, the Psychological Well-Being Scale Response Inventory for Adults (Casullo, 2002) and the Quality of Work Life Scale "ECVL" (Martínez Yllescas, 2019). The design of this research was quantitative, non-experimental, correlational and cross-sectional in scope. The results obtained allowed us to confirm the main hypothesis, since it was comprobated that the Quality of Work Life and Psychological Well-being were directly correlated.

Keywords: Psychological Well-being - Quality of Work Life - Employees - Call Center.

1. Introducción

En la actualidad, se logra identificar la presencia de varios fenómenos en los empleados de Call Center que han llamado la atención, como por ejemplo el *ausentismo laboral*. Este fenómeno ha sido entendido como la no asistencia al trabajo por un periodo de uno o más días laborales. Acevedo Díaz et. al (2020), en Medellín, consideraron al mismo como un fenómeno multifactorial del cual se derivan situaciones que impactan a las organizaciones de manera desfavorable ya que los empleados incumplen en sus responsabilidades de manera imprevista. Lo interesante es que estas ausencias no se originan únicamente por factores médicos, sino que se encuentra relacionado con las complejas dinámicas biopsicosociales de los individuos, lo cual afecta en las diferentes áreas de desarrollo y relaciones entre Empleador-Empleado-Cliente.

Bailetti Zúñiga (2020) describe que las organizaciones deben tomar la debida importancia a la motivación laboral proveyendo una mejor administración del talento humano, el cual también debe permitir que los empleados gocen de un buen clima laboral para que logren ser productivos, eficaces y eficientes para su rendimiento laboral, así de esta manera se logra un mejor ambiente de trabajo y una mejor calidad de vida para el personal. Aunque, así también, para que se logre que los empleados sean productivos y eficaces, las empresas deben otorgar capacitaciones constantes que incluya todo el conocimiento y las herramientas necesarias para que puedan percibir al empleo como algo permanente.

Es por esto que la problemática que se trató en el presente trabajo es el Bienestar Psicológico y la Calidad de Vida Laboral en los empleados de los Centros de Atención Telefónica para así dar a conocer si las condiciones en las que trabajan son las adecuadas y los factores que influyen en ellos. Gonzalez y Montoya (2019) en Lima, Perú, se plantearon investigar si existe relación entre la Satisfacción laboral y la Retención de empleados de ventas de una empresa de

Call Center. Llegaron a la conclusión de que existe una relación positiva entre la Satisfacción Laboral y Retención del empleado en el call center, lo cual incluye el hecho de que si la empresa le brinda las herramientas de trabajo necesarias, establecen un sistema remunerativo acorde al mercado, incorporan un manual de reglamento interno laboral, desarrollan un buen manejo de relaciones sociales lo cual influye en el clima laboral, si se les brinda la posibilidad de crecer y desarrollarse profesionalmente, con una buena definición de las tareas y funciones que le competen a cada puesto laboral y establecen una comunicación formal sin barreras entre el jefe y los empleados, tendrá un impacto positivo para la retención del empleado.

Además de esto, se tiene conocimiento de la alta rotación de personal que poseen estas empresas, tanto voluntaria como involuntariamente. Este último concepto fue definido por Chiavenato (2009), quien refiere que el mismo representa la variación de trabajadores en la empresa y su ambiente, es decir, el intercambio de trabajadores que ingresan a la empresa y no permanecen en la misma. La rotación de personal en una empresa saludable debe existir en un pequeño número de entradas y salidas, ya que esto que ocasiona el mantenimiento del sistema, la diferencia se encuentra en aquellas empresas donde la rotación de personal escapa del control de la organización y las separaciones por iniciativa de los empleados es mayor que los ingresos en la empresa.

Estas empresas también son conocidas como “Centros de Atención Telefónica”, ya que, permiten a la empresa ser proactiva para responder a los clientes en las redes sociales, al captar la presencia virtual tanto de clientes como de agentes/dispositivos, para generar una comunicación “uno a uno”. En Argentina, Moench (2020), identifica a los Call Center como un emergente de un proceso de *clientización social*, esto quiere decir que las gestiones que realizan los operadores figuran en distintas bases de datos donde se almacena la información sobre los productos,

servicios y sobre el mismo cliente. La funcionalidad de cada empresa dependerá del rubro al que pertenezca la misma, es decir, puede ser para vender distintos productos, promociones, servicios o mismo para brindar atención telefónica, asesoramiento, soporte técnico, etc. Desde los años 2000, las empresas suelen denominarlos como “Contact Center”, ya que, el contacto con el cliente no es solo mediante llamadas, sino que se han agregado otros medios de contacto como e-mail, SMS, redes sociales, páginas web, etc. El objetivo que tiene esta denominación es transmitirle a las empresas que se realiza una gestión más integral hacia el cliente.

Tal como mencionan García Medina et al. (2020), a quienes trabajan en los Call Center se les suele exigir una gran resistencia a la presión y al estrés que demanda el empleo, sin dejar de ser eficientes y exitosos en lo que hacen, aunque así también deben ser empáticos y sensibles ante las necesidades de los demás (los clientes), poseer las “habilidades blandas”, ser ágiles y rápidos con el manejo de información y tecnología, como así también otras grandes aptitudes. Estas exigencias personales se considera que afectan a su *Bienestar Psicológico* y hacen que la *Calidad de Vida Laboral* disminuya.

Para comenzar a comprender la variable de Bienestar Psicológico, es necesario reconocer a que se hace referencia cuando se habla de *Bienestar*. Una de las primeras perspectivas de este concepto fue planteado por Andrews (1974), quien lo define como el nivel de calidad de vida, es decir, la medida que el placer y la satisfacción caracterizan la vida humana y la medida en la que se evitan las potenciales miserias o desastres. Casullo (2002) agrega que, este concepto es más un estado relativo que informa acerca del agrado de los individuos y su nivel de satisfacción ante diversas situaciones específicas o generales de la vida, donde predomina un adecuado y positivo estado de ánimo. Es decir, una persona tiene alto bienestar si experimenta un mayor nivel de

satisfacción en su vida, si frecuentemente su estado anímico es bueno y sólo ocasionalmente experimenta emociones poco placenteras como tristeza o angustia (Casullo y Castro, 2000).

Teniendo en cuenta estas definiciones, se abordará el Bienestar Psicológico desde la postura de Galeano López (2017), la cual aporta una mirada diferente de la realidad laboral, intentando hacer énfasis en los aspectos positivos del trabajo cotidiano y así fortalecer los recursos que poseen los trabajadores para afrontar los distintos cambios o modificaciones. Clásicamente este concepto era relacionado fehacientemente con la emocionalidad positiva y la ausencia de emociones negativas, pero, en la actualidad, se conoce que dicha variable es un concepto mucho más amplio centrado en el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, siendo estos los principales indicadores del funcionamiento positivo (Casullo y Castro, 2000; Castro Solano, 2009; Schumutte y Ryff 1997). Y, es Casullo (2002), quien plantea 4 escalas o dimensiones del Bienestar Psicológico para poder medir el mismo:

1. Control de situaciones y aceptación de sí: se tiene una sensación de control y de autocompetencia, puede aceptar múltiples aspectos de sí mismo incluyendo los buenos y los malos.
2. Vínculos psicosociales: es alguien capaz de confiar en los demás, de establecer buenos vínculos, con buena capacidad empática y afectiva.
3. Autonomía: puede tomar decisiones de modo independiente, asertivo y capaz de confiar en su propio juicio.
4. Proyectos: posee metas y proyectos en la vida, considera que la vida tiene significado y valores.

A partir de estas dimensiones, se logró demostrar que algunas, como proyectos y autonomía, disminuyen a medida que aumenta la edad, mientras que las dimensiones del dominio del entorno y relaciones positivas aumentan con la edad, a excepción de la autoaceptación que no mostró diferencia en cuanto a esta variable (Delgado y Tejeda, 2020).

Se considera que es de suma importancia comprender algunos conceptos que son factores que se ven afectados o afectan el cumplimiento con las tareas diarias, su desempeño, bienestar y permanencia en el empleo. Primeramente, es relevante comprender qué es una organización, Schein (1982) comenta que, si bien es difícil alcanzar una definición concreta, una organización abarca la coordinación, objetivos comunes, división del trabajo e integración. Se refiere a que, en una organización, quienes forman parte coordinan sus esfuerzos con el objetivo de la ayuda mutua para lograr cumplir objetivos en común y para esto, lo mejor es realizar una división de trabajo, es decir, asignar distintas funciones para establecer diferencias en los tipos de tareas, localización geográfica, recurso humano disponible, etc. Y, por último, el autor refiere que para comprender la organización se requiere de una función de integración, que logre asegurar que todos los implicados busquen los mismos objetivos, guiando, limitando, controlando, dirigiendo las actividades e informando, lo cual se reproduce en las jerarquías de autoridad.

El Bienestar Psicológico fue relacionado con la Calidad de Vida Laboral en varias investigaciones. Esta última fue definida por Walton en el año 1975 y fueron Correa et al. (2013) quienes lo comprendieron como un proceso donde una organización o institución responde a las necesidades que presenten los empleados, a través del desarrollo de mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones que involucra el diseño de su vida laboral.

Martínez Yllescas (2019) fue quien replanteó 5 dimensiones para evaluar la Calidad de Vida Laboral en los empleados, basándose en la Teoría de las Necesidades de Maslow (Quintero, 2008):

1. Autonomía: denota la autoconfianza, motivación y creatividad que cada trabajador tiene para encontrar alternativas de solución a diversos inconvenientes que puedan surgir; teniendo así mejores resultados y desafíos personales que lo harán desarrollarse.
2. Desarrollo personal: es el planeamiento y función que cada organización desarrolla para ampliar y aumentar las capacidades y productividad general de los trabajadores.
3. Seguridad laboral: precaución ante un riesgo laboral ligado a cada actividad, logrando promover y mantener la seguridad en los trabajadores.
4. Equidad: es la igualdad compromiso y justicia para considerar el desarrollo de cada trabajador, empleando la imparcialidad.
5. Salario justo: depende de la calidad de vida y posiciones sociales de los trabajadores; el sueldo es la parte más importante del valor de trabajo, de manera que aumenta el grado de competencia del trabajador.

Estas dimensiones le permiten la satisfacción a un colaborador y, consecuentemente, desarrollar un compromiso con la empresa.

Además, Durán (2010) refiere que esta variable puede ser considerada desde dos posiciones diferentes. Por un lado, como un concepto o filosofía propia de una organización laboral con el objetivo de mejorar la vida del empleado en las organizaciones, desestimando el dinero. Adquiere de Andrés Rodríguez (1998, citado en Durán, 2010) su definición como el conjunto de estrategias de cambio con el objetivo de optimizar las organizaciones y mejorar las habilidades y aptitudes de los trabajadores fomentando la implementación de trabajos más

estimulantes y satisfactorios. Y, por otro lado, se la define como la combinación de necesidades y percepciones del trabajador sobre la empresa y sus condiciones ambientales cotidianas. Desde esta perspectiva se considera a Segurado y Argulló (2002), quienes plantean que el objetivo primordial de la Calidad de Vida Laboral está orientada a alcanzar una mayor humanización del trabajo mediante el diseño de puestos laborales más seguros y saludables, organizaciones más participativas y democráticas que sean capaces de responder a las demandas y necesidades de los trabajadores para alcanzar el desarrollo y oportunidad profesional.

Años más tarde, Chiavenato (2011), plantea que “la calidad de vida laboral implica mantener y mejorar un ambiente laboral agradable, tratándose de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales” (p.332). Esto indica que la empresa es principalmente la responsable de brindar una adecuada Calidad de Vida Laboral a los empleados, ya que si la empresa no brinda las herramientas y los recursos adecuados, impactará en el clima laboral. Con respecto a esto último, fue Gilli (2000) quien se encargó de describir el Clima Organizacional, este concepto alude a la percepción de un conjunto de atributos organizacionales que ejercen un efecto sobre las actitudes y el comportamiento de los individuos, es decir que, si la percepción del clima organizacional es negativa o positiva se verá reflejado en el desempeño y productividad de los empleados. Este se encuentra influenciado por un enfoque objetivo y un enfoque subjetivo; el primero refiere a aspectos formales como el tamaño de la organización, su estructura, la complejidad de los sistemas, pautas de liderazgo y direcciones de metas, los cuales constituyen las características internas que presentan con mayor permanencia. Y, el segundo, el enfoque subjetivo refiere a la evaluación del medio interno de trabajo en términos como la afinidad, los vínculos, aprobación, ya que, esta concepción se construye sobre factores que

intervienen en una situación actual o sobre experiencias pasadas que se incorporan en la medida en que pueden identificarse con la conducta actual.

En relación con las dinámicas biopsicosociales de los empleados de Call Center, Ávila et al. (2020), descubrieron que las afecciones mentales en tiempos de pandemia desarrollaron un rol importante dentro de todo el proceso del trabajo remoto, ya que no todos contaban con las condiciones para cambiar sus rutinas en sus organizaciones y desempeñando sus labores de manera presencial que de manera virtual donde los niveles de estrés, depresión, ansiedad y otros aspectos fundamentales van en incremento en la salud y bienestar de los trabajadores. Además, encontraron que la sobrecarga laboral, el manejo del tiempo y de las emociones junto con la organización de los espacios para trabajar cómodos y seguros, en muchas ocasiones no es el más adecuado.

En una investigación realizada por García Medina et al. (2020) en Colombia, estudiaron el Bienestar y la Calidad de Vida Laboral en los Call Center donde identificaron las falencias y fortalezas de los Call Center en cuanto al bienestar laboral de los empleados, obteniendo como resultado general que en su mayoría se sienten conformes con su trabajo y se maneja un ambiente laboral óptimo, pero aspiran a una mejora salarial que reconozca su desempeño laboral, el porcentaje promedio de satisfacción es bueno, y a pesar de esto, el resultado de permanencia también muestra que su trabajo no será algo permanente.

Así también, Aquilino (2020) en Perú, investigó sobre la Calidad de vida laboral y Bienestar Psicológico en docentes de instituciones educativas públicas, donde encontró que ambas variables se correlacionan de manera directa y positiva. Esto indica que para que los docentes posean un nivel alto de Bienestar Psicológico, deben brindarles un buen clima laboral,

tareas claras sobre las funciones a desarrollar, una buena compensación económica, recursos materiales para desempeñar su labor y demás.

Un año más tarde, Moreno (2021) se ocupó de estudiar el Bienestar Psicológico y Habilidades Sociales en teleoperadores Millennials de un Contact Center en Lima Metropolitana. Halló que ambas variables se correlacionan, lo cual indica que los trabajadores Millennials que evidencian adecuados estados de Bienestar Psicológico corresponden a un buen desarrollo Habilidades Sociales. Además, identificó que el 95,5% de la población presentó niveles muy altos y el 4,4% presentó niveles altos de Bienestar Psicológico, y no se presentaron puntuaciones medias o bajas. Y, por último, encontró que la mayoría de los colaboradores Millennials que presentan niveles Muy Altos en Bienestar Psicológico, son aquellos que realizan estudios en el grado Universitario. Y, en consonancia con estos resultados, Advíncula Coila (2018) realizó una investigación sobre la Regulación Emocional y Bienestar Psicológico en estudiantes universitarios en el cual halló que el Nivel Educativo se correlaciona de manera positiva con el Bienestar Psicológico.

En la investigación realizada por González y López (2019), se focalizó en la Calidad de vida en el trabajo de personal de enfermería en clínicas de servicios de salud en Colombia, donde plantearon como objetivo principal valorar el nivel de calidad de vida laboral y su relación con factores sociodemográficos y sociolaborales en el personal de enfermería de una institución de tercer nivel de atención en salud de la Ciudad de México. Los autores hallaron que el nivel de Calidad de Vida Laboral que predomina en la muestra se encuentra entre media y baja. En consonancia con estos resultados, se encuentra la investigación realizada por Sipion (2021) quien estudió el Impacto de la Sobrecarga Laboral en la Calidad de Vida de los Colaboradores de la Empresa Sercobrin Sac (Call Center), que planteó como objetivo principal determinar el impacto

de la sobrecarga laboral en la calidad de vida de los colaboradores, y descubrió que el nivel medio es aquel que predomina en los empleados con respecto a la variable Calidad de Vida Laboral. Identificó que los empleados con menor antigüedad y con mayor carga laboral presentan niveles elevados de desgaste laboral, es decir que se encontró la existencia de una relación negativa y significativa entre la sobrecarga laboral y la calidad de vida laboral.

Se consideró relevante evaluar estas variables, ya que, estas informan acerca de la salud mental de la población seleccionada, del funcionamiento personal de los sujetos, de las condiciones de trabajo y de cómo interpretan o evalúan sus experiencias de vida, si posee más efectos positivos o si experimenta emociones displacenteras como la tristeza (Casullo y Castro, 2002; Cano Garcia et al., 2007;).

Por lo tanto, a partir de esta información surgió la pregunta: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de Vida Laboral y el Bienestar Psicológico de los empleados de Call Center en Buenos Aires, Argentina? Esto permitirá indagar y conocer acerca de esta relación y aportará conocimiento sobre los datos sociodemográficos utilizados y las variables seleccionadas. Además, se cree que brindaría información relevante a aquellos profesionales abocados en las áreas o ámbito laboral, dado que podrían utilizarla para mejorar el ambiente laboral, que puedan efectuar distintas intervenciones o programas para mejorar o mantener la Calidad de Vida Laboral y el Bienestar Psicológico.

Se plantearon las siguientes hipótesis: 1) A mayor Bienestar Psicológico, mayor Calidad de Vida Laboral, 2) Los empleados de Call Center tendrán Bajos Niveles de Calidad de Vida Laboral y Bienestar Psicológico, 3) A mayor Antigüedad Laboral, menor Calidad de Vida Laboral, 4) A menor Antigüedad Laboral, mayor Bienestar Psicológico, 5) A mayor Nivel

Educativo, mayor Bienestar Psicológico. 6) Los hombres tendrán una mayor Calidad de Vida Laboral y Bienestar Psicológico que las mujeres.

Y, en base a lo mencionado anteriormente, se planteó como objetivo general conocer y comparar la relación entre Bienestar Psicológico y Calidad de Vida Laboral en los empleados de Call Center. Y, como objetivos específicos se plantearon: 1) Analizar el Bienestar Psicológico en empleados de Call Center, 2) Identificar la Calidad de Vida Laboral en empleados de Call Center, 3) Conocer la Calidad de Vida Laboral en función de las variables sociodemográficas: Sexo, Edad, Nivel Educativo y Antigüedad Laboral y 4) Comparar el Bienestar Psicológico en función de las variables sociodemográficas: Sexo, Edad, Nivel Educativo y Antigüedad Laboral.

2. Metodología

2.1 Diseño

El enfoque del estudio fue de carácter cuantitativo, no experimental. El alcance fue correlacional, de corte transversal (Hernández Sampieri et al., 2014).

2.2 Población y muestra

La muestra estuvo conformada por 150 empleados de Call Center, tanto de sexo masculino como femenino. El método no probabilístico seleccionado es intencional, ya que, los individuos que fueron elegidos poseen determinadas características, basadas en el juicio del examinador. Se incluyeron todas las personas que poseen 18 años o más, residen en la Provincia de Buenos Aires y que se encuentran empleadas por una empresa de Call Center o que trabajaron en la misma (Hernández y Carpio, 2019).

Fueron excluidas aquellas personas que poseían más de un empleo, que su rol dentro del Call Center no era el de operador telefónico y quienes poseían alguna patología.

2.3 Técnicas de recolección de datos

Las mediciones se realizaron mediante tres instrumentos de evaluación autoadministrables que incluyeron un cuestionario sociodemográfico confeccionado ad hoc, la Escala de Calidad de Vida Laboral por Martínez Yllescas (2019), y el Inventario de Respuestas: Escala de Bienestar Psicológico para Adultos por Casullo (2002).

2.3.1 Cuestionario Sociodemográfico confeccionado ad hoc.

Se utilizó un cuestionario Sociodemográfico confeccionado ad hoc, que estuvo compuesto por las siguientes variables: Sexo, Edad, Zona de residencia, Educación, Antigüedad Laboral.

2.3.2 Escala de Calidad de Vida Laboral “ECVL” (Martínez Yllescas, 2019).

La escala de Calidad de Vida Laboral validada por Martínez Yllescas (2019). Es un cuestionario autoadministrable que consta de 30 ítems, el cual tiene el objetivo de evaluar la CVL en teleoperadores. La misma fue validada con una muestra de 700 teleoperadores obtenida por un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia. La confiabilidad por consistencia interna fue obtenida a través del coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.919.

Contiene 5 dimensiones para evaluar la misma, basada en la teoría de Maslow: 1. Autonomía: denota la autoconfianza, motivación y creatividad que cada trabajador tiene para encontrar alternativas de solución a diversos inconvenientes que puedan surgir; teniendo así mejores resultados y desafíos personales que lo harán desarrollarse, 2. Desarrollo personal: es el planeamiento y función que cada organización desarrolla para ampliar y aumentar las capacidades y productividad general de los trabajadores, 3. Seguridad laboral: precaución ante un riesgo laboral ligado a cada actividad, logrando promover y mantener la seguridad en los trabajadores, 4. Equidad: es la igualdad compromiso y justicia para considerar el desarrollo de cada trabajador, empleando la imparcialidad y 5. Salario justo: depende de la calidad de vida y posiciones sociales de los trabajadores; el sueldo es la parte más importante del valor de trabajo, de manera que aumenta el grado de competencia del trabajador.

Por último, se construyeron puntajes eneatis para la interpretación de la escala tanto para el sexo femenino como masculino, con los niveles: Bajo (igual o menor a 53), Medio (de 54 a 72), y Alto (igual o mayor a 73). Por otra parte, los niveles de la dimensión 1 son: nivel bajo (igual o menor a 11), nivel medio (de 12 a 20). y nivel alto (igual o mayor a 21). En la dimensión 2, nivel bajo (igual o menor a 16), nivel medio (de 17 a 21). y nivel alto (igual o mayor a 22). En la dimensión 3, nivel bajo (igual o menor a 10), nivel medio (de 11 a 15), y un nivel alto (igual o

mayor a 16). En la dimensión 4, nivel bajo (igual o menor a 7), nivel medio (de 8 a 10), y nivel alto (igual o mayor a 11). En la dimensión 5, nivel bajo (igual o menor a 2), nivel medio (de 3 a 4), y nivel alto (igual o mayor a 5).

2.3.3 Inventario de Respuestas Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (Casullo, 2002)

La Escala de Bienestar Psicológico para Adultos [BIEPS-A] por Casullo (2002). Es un cuestionario autoadministrable que consta de 13 ítems, que evalúa 4 dimensiones:

Aceptación/Control, Autonomía, Vínculos y Proyectos. El formato de los ítems es tipo Likert, que se puntúa desde De acuerdo (1), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) y En desacuerdo (3). La autora establece la siguiente clave de corrección:

Control de situaciones: quienes obtienen puntuaciones bajas, poseen dificultades en manejar los asuntos de la vida diaria, no se dan cuenta de las oportunidades y creen que es incapaz de modificar el ambiente, y quienes obtienen puntuaciones altas poseen una sensación de control y de autocompetencia, pueden crear o manipular contextos para adecuarlo a sus propias necesidades e intereses.

Aceptación de sí: quienes obtienen puntuaciones bajas, están desilusionados respecto de su vida pasada, les gustaría ser diferente de cómo es y se siente insatisfecho consigo mismo, y quien obtenga una puntuación alta puede aceptar los múltiples aspectos de sí mismo incluyendo los buenos y los malos, se sienten bien acerca del pasado.

Vínculos psicosociales: quienes obtienen puntuaciones bajas indica que posee pocas relaciones con los demás, es aislado, se siente frustrado en los vínculos que establece con los demás y no puede hacer compromisos con los demás, y quien obtenga una puntuación alta es

alguien cálido, confía en los demás, puede establecer buenos vínculos, tiene capacidad empatía y afectiva.

Autonomía: quienes obtienen puntuaciones bajas, es emocionalmente inestable, depende de los demás para tomar decisiones y le preocupa lo que piensan los otros, y quien obtenga una puntuación alta indica que puede tomar decisiones de modo independiente, es asertivo y confía en su propio juicio.

Proyectos: quienes obtienen puntuaciones bajas, indica que siente que la vida carece de sentido y de significado, tiene pocas metas y proyectos, y no puede establecer que la vida tenga algún propósito, y quien obtenga una puntuación alta quiere decir que tiene metas y proyectos en la vida, considera que la vida tiene significado, tiene valores que hacen que la vida tenga sentido.

La puntuación total de la variable se obtiene sumando el puntaje directo de las 4 dimensiones. La interpretación de las puntuaciones se realiza bajo la lectura e identificación de percentiles:

Puntaje	Percentil
28	5
33	25
35	50
37	75
39	95

La fiabilidad de la puntuación total es de .74.

2.4 Procedimiento

La participación de los sujetos en el estudio fue de manera voluntaria, anónima y confidencial.

La administración de los instrumentos se realizó de manera virtual a través de la aplicación de Google Forms. El contacto con la muestra se llevó a cabo a través de redes sociales como Facebook, Twitter, Whatsapp e Instagram, así también se les solicitó a las personas que respondan el cuestionario, que difundan a través de sus redes.

Los encuestados tuvieron acceso al cuestionario que integró un total de 50 reactivos, para recabar los datos sociodemográficos y aquellos que miden el Bienestar Psicológico y la Calidad de Vida Laboral.

Luego de esto, los datos fueron sistematizados, analizados e interpretados según los correspondientes baremos mediante el SPSS 25.0.

3. Análisis de datos

Para el análisis de datos del presente estudio, se emplearon estadísticos descriptivos e inferenciales, a través del software SPSS en su versión 25.0.

Luego, se realizó un preprocesamiento de los datos, en donde se filtraron los participantes, descartando los que cumplían los criterios de exclusión, como también los outliers.

Posteriormente, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para examinar la distribución que presentan las variables y se manifestó la presencia de variables que siguen un patrón de distribución anormal. Por otra parte, se efectuó una prueba de correlación para evaluar el vínculo entre los constructos estudiados; al seguir un patrón de distribución anormal, se aplicó Rho de Spearman.

Por último, se realizó una comparación de grupos entre Calidad de Vida Laboral y Bienestar Psicológico y sus dimensiones, y además con variables sociodemográficas como: Sexo, Edad, Nivel Educativo y Antigüedad Laboral, utilizando el estadístico U de Mann Whitney.

4. Resultados

Tabla 1.

Estadísticos descriptivos y caracterización de la muestra

Variables	Valores	N	Porcentaje
Sexo	Femenino	118	78,7%
	Masculino	32	21,3%
	Otro	0	0%
Nivel educativo	Secundaria incompleta	3	2%
	Secundaria completa	34	22,7%
	Terciario/Universitario incompleto	92	61,3%
	Terciario/Universitario completo	21	14%
Trabajas actualmente	Si	150	100%
	No	0	0%
Por cuánto tiempo	Menos de un año	35	23,3%
	Más de un año	77	51,3%
	Más de 5 años	34	22,7%
	10 años o más	4	2,7%

Nota: N=150

Tabla 2.**Estadísticos descriptivos de las variables Bienestar Psicológico y Calidad de Vida Laboral**

Variables	M	DS	Mínimo	Máximo
Autonomía	21,75	5,448	11	35
Desarrollo personal	25,49	2,996	15	31
Seguridad laboral	18,38	3,351	9	24
Equidad	11,27	2,394	4	16
Salario Justo	5,53	1,304	3	8
Calidad de Vida Laboral	85,06	12,274	51	110
Aceptación/Control	8,01	1,065	3	9
Autonomía	6,73	1,417	3	9
Vínculos	8,15	1,058	4	9
Proyectos	10,90	1,284	7	12
Bienestar Psicológico	33,79	3,164	22	39

Tabla 3.**Estadísticos descriptivos de los niveles de la variable Calidad de Vida Laboral**

Variables	Niveles	N	Porcentaje
Autonomía	Bajo	2	1,3%
	Medio	72	48%
	Alto	76	50,7%
Desarrollo personal	Bajo	2	1.3%
	Medio	10	6,7%
	Alto	138	92%
Seguridad laboral	Bajo	5	3,3%
	Medio	23	15,3%
	Alto	122	81,3%
Equidad	Bajo	7	4,7%
	Medio	51	34%
	Alto	92	61,3%
Salario Justo	Bajo	0	0%
	Medio	37	24,7%
	Alto	113	75,3%
Calidad de Vida Laboral	Bajo	1	0,7%
	Medio	25	16,7%
	Alto	124	82,7%

Tabla 4.**Relación entre Bienestar Psicológico y Calidad de Vida Laboral**

Variable	Calidad de Vida Laboral	Significación
Bienestar Psicológico	0,470	<0,001

Estadístico aplicado: Rho de Spearman

Se halló una relación directa con una fuerza de vínculo moderada entre Calidad de Vida Laboral y Bienestar Psicológico, lo cual significa que a mayor Calidad de Vida Laboral mayor Bienestar Psicológico y viceversa.

Tabla 5.**Relación entre Bienestar Psicológico y las subescalas de Calidad de Vida Laboral**

Variables	Bienestar Psicológico	Significación
Autonomía	0,357	<0,001
Desarrollo Personal	0,452	<0,001
Seguridad laboral	0,399	<0,001
Equidad	0,392	<0,001

Estadístico aplicado: Rho de Spearman

Se obtuvo una correlación directa entre Bienestar Psicológico con respecto a las subescalas de Calidad de Vida Laboral, Autonomía, Seguridad Laboral y Equidad, las mismas presentaron una fuerza de vínculo baja, por otro lado también se halló una relación directa con el Desarrollo Personal, pero este manifestó una fuerza de vínculo moderada. Esto significa que a mayores niveles de Bienestar Psicológico mayores niveles de Autonomía, Desarrollo Personal, Seguridad Laboral y Equidad.

Tabla 6.

Relación entre Calidad de Vida Laboral y las subescalas de Bienestar Psicológico

Variables	Calidad de Vida Laboral	Significación
Aceptación/Control	0,443	<0,001
Autonomía	0,383	<0,001
Vínculos	0,324	<0,001

Estadístico aplicado: Rho de Spearman

Se encontró una relación directa entre Calidad de Vida Laboral y las subescalas de Bienestar Psicológico, Autonomía y Vínculos con una fuerza de vínculo baja, y por otro lado, con respecto a la dimensión Aceptación/Control se obtuvo una fuerza de vínculo moderada. Esto significa que a mayor Calidad de Vida Laboral, mayores niveles de Aceptación/Control, Autonomía y Vínculos.

Tabla 7.

Relación entre Bienestar Psicológico y Calidad de Vida laboral con respecto a la variable sociodemográfica Nivel Educativo

Variables	Nivel Educativo	Significación
Bienestar Psicológico	0,168	0,040
Aceptación/Control	0,194	0,018

Estadístico aplicado: Rho de Spearman

Se encontró una relación estadísticamente significativa directa con una fuerza de vínculo baja entre el Nivel Educativo, Bienestar Psicológico y la dimensión Aceptación/Control. Esto significa que a mayor Nivel Educativo mayores niveles de Bienestar Psicológico y de Aceptación/Control.

Tabla 8.

**Relación entre Bienestar Psicológico y Calidad de Vida laboral con respecto a la variable
sociodemográfica Antigüedad Laboral**

Variables	Antigüedad Laboral	Significación
Vínculos	-0,203	0,013
Calidad de Vida Laboral	-0,291	<0,001
Autonomía	-0,294	<0,001
Seguridad Laboral	-0,292	<0,001
Equidad	-0,206	0,011

Estadístico aplicado: Rho de Spearman

Se halló una relación estadísticamente significativa inversa entre la Antigüedad Laboral con respecto a Vínculos, Calidad de Vida Laboral, Autonomía, Seguridad Laboral y Equidad. Esto quiere decir que a mayor Antigüedad Laboral, menores niveles de Vínculos, Calidad de Vida Laboral, Autonomía, Seguridad Laboral y Equidad.

Por otro lado, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre Bienestar Psicológico y la Calidad de Vida Laboral con sus dimensiones con respecto a la variable sociodemográfica Edad.

Tabla 9.

Diferencia entre Bienestar Psicológico y Calidad de Vida laboral con respecto a la variable Sexo

Variables	Rango Promedio		Significación
Proyectos	Femenino	80,35	0,005
	Masculino	57,63	

Estadístico aplicado: U de Mann Whitney.

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en la dimensión Proyectos de la escala Bienestar Psicológico con respecto a la variable Sexo. Las mujeres puntuaron más alto que los hombres en la dimensión Proyectos.

5. Discusión y Conclusiones

A partir del objetivo planteado de conocer la relación entre el Bienestar Psicológico y la Calidad de Vida Laboral en empleados de Call Center, en el cual se hipotetizó que a mayor Calidad de Vida Laboral, mayor Bienestar Psicológico, la hipótesis se comprobó. Esto se justifica a partir de lo mencionado por Aquilino (2020) y García Medina et al. (2020), quienes refieren que la Calidad de Vida Laboral correlaciona de manera directa y significativa con el Bienestar Psicológico, por lo tanto, a mayor nivel en una de las variables, incrementa el nivel de la otra, lo cual indica que cuando al trabajador se le brinda los recursos necesarios, capacitaciones constantes, la seguridad y estabilidad adecuada se sentirá parte de la misma y se considerará importante para el rendimiento de la empresa, y de esta manera se desarrolla una visión de permanencia del empleado dentro de la misma, disminuyendo así la deserción.

Así también, se determinó que existe una correlación significativa y positiva directa, entre la Calidad de Vida Laboral y las dimensiones del Bienestar Psicológico, y entre la variable Bienestar psicológico y las dimensiones de Calidad de Vida Laboral. La dimensión Desarrollo Personal fue aquella que obtuvo una correlación más alta con Bienestar Psicológico, por lo tanto, se entiende que la importancia y las oportunidades de desarrollo profesional que brinde la empresa a los empleados ocasionará que posea mejores niveles de Bienestar Psicológico, ya que, crecerá la sensación de ser vital para la misma. Y, la dimensión Aceptación/Control fue aquella que correlacionó más alto con la Calidad de Vida Laboral, esto sugiere que la capacidad del empleado a aceptar los distintos aspectos de sí mismo y de controlar las situaciones o tener la capacidad para adecuar la situación a sus propias necesidades, provocará que posea una mejor Calidad de Vida Laboral.

En base al segundo objetivo de analizar e indagar en el Bienestar Psicológico y la Calidad de Vida Laboral de los empleados de Call Center, se planteó la hipótesis de que los empleados tendrían bajos niveles de Calidad de Vida Laboral y Bienestar Psicológico, la cual se refuta. Se encontró que, en la variable Calidad de Vida Laboral la media obtenida indica que poseen niveles altos de la misma, y en relación con la variable Bienestar Psicológico se encontró que la media obtenida indica que poseen un grado medio de la misma. Los resultados concuerdan con lo hallado por García Medina et al. (2020), quienes encontraron que los empleados poseen altos niveles de Calidad de Vida Laboral. Así mismo, en relación con el Bienestar consideran que este sería más alto si el salario fuera más elevado o si agregan comisiones adicionales, dado que consideran que no se tiene en cuenta el malestar que puede generar el puesto. Esto indica que están de acuerdo con las condiciones laborales, las tareas que desarrollan, los vínculos que establece la empresa, la remuneración obtenida y las herramientas brindadas por la empresa.

El tercer objetivo que tuvo la investigación fue conocer la Calidad de Vida Laboral en función de las variables sociodemográficas: Sexo, Edad, Nivel Educativo y Antigüedad Laboral. En base a esto, se hipotetizó que a mayor Antigüedad Laboral, menor Calidad de Vida Laboral. Esta hipótesis fue comprobada lo cual coincide con los resultados obtenidos por González y López (2019) y Sipión (2021) quienes encontraron que los empleados con mayor Antigüedad Laboral poseen una menor Calidad de Vida Laboral dado que la permanencia en el trabajo les ha permitido identificar las carencias e irregularidades de la institución, las condiciones laborales en la que deben desempeñar su rol y el apoyo que brinda la misma hacia los empleados. Esto permite comprender también, que los empleados con menor Antigüedad Laboral poseen una mayor Calidad de Vida Laboral.

Otro de los objetivos fue comparar el Bienestar Psicológico en función de las variables sociodemográficas: Sexo, Edad, Nivel Educativo y Antigüedad Laboral. En relación a esta última, se encontró que sólo la dimensión Vínculos se ve influida por la Antigüedad Laboral, lo cual refuta la hipótesis que se había planteado a menor Antigüedad Laboral, mayor Bienestar Psicológico. Esto quiere decir que, mientras más antigüedad laboral posea el empleado, disminuye la calidad de los vínculos que establecen y así también su capacidad para establecer y mantener los mismos. Se justifica a partir de lo mencionado por Bosc (2021), quien descubrió que la Antigüedad Laboral no correlaciona con el Bienestar Psicológico. Indica entonces, que el Bienestar Psicológico de los empleados no mejorará o empeorará con la cantidad de años que permanezcan en la empresa, ya que, como se mencionó anteriormente, es un concepto mucho más amplio que se ve influenciado por distintos fenómenos y no solo por el clima o ambiente laboral (Casullo, 2000).

Bajo el mismo objetivo, se hipotetizó que a mayor Nivel Educativo, mayor Bienestar Psicológico. La hipótesis se comprobó. Los resultados obtenidos coinciden con la investigación realizada por Advíncula Coila (2018) y Moreno (2021), quienes encontraron que los empleados que puntuaron más alto en Bienestar Psicológico, se encontraban transitando un grado educativo superior. Concluyeron en que el Nivel Educativo y el Bienestar Psicológico correlacionan positivamente, por lo tanto, a medida que transiten la educación superior para formarse de manera profesional y que adquieran distintos conocimientos van a ir incrementando su desarrollo personal y, por ende, su Bienestar Psicológico.

Por último, se planteó el objetivo de conocer la Calidad de Vida Laboral y el Bienestar Psicológico en hombres y mujeres empleados de Call Center, donde se hipotetizó que los hombres tendrán una mayor Calidad de Vida Laboral y Bienestar Psicológico que las mujeres, la

cual fue refutada ya que, no se obtuvieron diferencias significativas entre ambos sexos.

Únicamente en la dimensión Proyectos se obtuvo una puntuación más alta en mujeres que en hombres, lo cual indica que las mujeres poseen más metas y propósitos en su vida que los hombres. Esto podría deberse a que la muestra fue conformada por 118 mujeres y 32 hombres. Se justifica a partir de la investigación realizada por el autor Advíncula Coila (2021), el mismo no encontró diferencias significativas en la variable de Bienestar Psicológico entre ambos sexos y sugirió que estos resultados se deben a que la muestra fue mayormente conformada por mujeres.

En cuanto a las limitaciones, se puede evidenciar que la muestra es pequeña, que los grupos no se encuentran en su totalidad homogéneos, que la muestra fue no probabilística, que fue un estudio transversal y que se realizó vía Google Forms dejando de lado las respuestas de aquellos sujetos que no tengan acceso a internet.

Se recomienda tener en cuenta que se debe llegar a un alcance mayor de muestra y que la misma sea probabilística para poder realizar una aproximación a las generalizaciones del estudio, tomar el cuestionario en al menos dos instancias para poder comprender la evolución de los constructos y administrar los cuestionarios de manera presencial para obtener también la opinión o percepción del sector que no posea acceso a internet.

Como futuras sugerencias se aconseja evaluar en la misma población, las variables como Motivación Laboral, Habilidades Sociales, Inteligencia Emocional, Satisfacción Laboral, Rendimiento Laboral, Estrés y Estrategias de Afrontamiento. En cuanto a los datos sociodemográficos se sugiere incluir Tipo de Jornada, Modalidad Laboral, Remuneración pretendida y real, Cantidad de Trabajos, Cantidad de hijos y Grupo de convivencia.

6. Referencias bibliográficas

- Acevedo D. L. M., Bermúdez H. J. y Vargas O. J. D. (2020). El ausentismo laboral en el sector de Call Center en la ciudad de Medellín, a la luz de la Teoría del Comportamiento Planificado. *Revista CIES Escolme*, 11(01), 96-113.
<http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/283>
- Advíncula Coila, C. P. (2018). Regulación emocional y bienestar psicológico en estudiantes universitarios. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12666>
- Andrews, F. M. (1974). Social Indicators of perceived life quality. *Social Indicators Research* 1, 279-299.
https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/43678/11205_2004_Article_BF00303860.pdf?sequence=1
- Aquilino Karo, J. I. (2020). Calidad de vida laboral y bienestar psicológico en docentes de instituciones educativas públicas de Lima Norte–2020.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/56825>
- Ávila Tordecilla, L. M., Cyr Barona, K., Ortiz Campo, J. E., Reyes Rueda, B. R., y Vargas Pineda, S. M. (2020). Calidad de vida laboral en tiempos de pandemia debido al covid-19.
<https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2268>
- Ayala, M. T. G., & García, M. D. C. L. (2019). Calidad de vida en el trabajo de personal de enfermería en clínicas de servicios de salud. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 9(1), 6418-6418.
https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/6418

Bailetti Zúñiga, L. V. (2020). Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un call center del Cercado de Lima 2020.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61882>

Bosc, L. E. (2021). *Bienestar psicológico y malestar por inestabilidad laboral en tiempos de Covid 19: Correlatos psicológicos en Profesores y Profesoras de Educación Física del Departamento Río Cuarto* (Bachelor's thesis).

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/23344>

Castro Solano, A. (2009). El bienestar psicológico: cuatro décadas de progreso. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23(3), 43-72.

<https://www.redalyc.org/pdf/274/27419066004.pdf>

Casullo, M. M. y Castro Solano, A. (2002). Patrones de Personalidad, Síndromes Clínicos y Bienestar Psicológico en Adolescentes. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 7(2), 129-140. <http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/3927/3782>

Casullo, M. M. y Castro Solano, A. (2000). Evaluación del Bienestar Psicológico en estudiantes adolescentes argentinos. *Revista de Psicología de la PUCP*, XVIII(1).

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4531342.pdf>

Casullo, M. M. (2002). ESCALA BIEPS-A (Adultos). Facultad de Psicología UBA.

<https://es.scribd.com/doc/38485393/Instrumento-Escala-BIEPS>

Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos/El capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>

- Correa, D. A., Oswaldo, Y. C., & Giuliani, A. C. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), 145-163. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87726343010.pdf>
- Delgado Ahuanari, A. M., & Tejeda Gorodon, M. C. (2020). Bienestar psicológico en estudiantes universitarios de latinoamérica. <https://repository.ucc.edu.co/items/a44d0585-2f5f-438a-9a73-edfdbf077fd4>
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285>
- García Medina, E. C., Suárez Molina, J. D., Umaña Bohórquez, D. J., & Guerrero Guzmán, A. P. (2020). Bienestar y calidad de vida laboral en los Call Center. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2041>
- Galeano López, R. L. (2017). Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento en funcionarios de una Institución Educativa. *ACADEMO (Asunción)*, 4(2), 31-38. <http://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/>
- Gilli, J. (2000). Diseño de estructuras. Buenos Aires: Editorial Docencia, Unidad 4, “Clima Organizacional”.
- Gonzales Echevarría, R. y Montoya Henriquez, S. G. (2020). Relación entre satisfacción laboral y retención de empleados de ventas de un call center de Lima este, 2019. Repositorio Institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/e281dc02-d072-4819-a025-5f8b48b16ec9/full>

Hernández, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79.

<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Hernández Sampieri, A., Collado, C., y Baptista-Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw-hill Interamericana Editores, S.A.

https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-delaInvestigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Moench, E. (2020). La managerialización en el trabajo de los agentes de Call centers en Argentina, desde finales de la década de 1980 al presente. *Observatorio Latinoamericano y Caribeño*, 4(1), 40-60.

<https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/observatoriolatinoamericano/article/view/5462>

Moreno Caceres, L. R. (2021). Bienestar psicológico y habilidades sociales en teleoperadores Millennials de un Contact center de Lima Metropolitana, 2021.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72878>

Quintero, J. (2008). Teoría de las necesidades de Maslow. México.

<http://doctorado.josequintero.net>

Sipion, E. Y. (2021). Impacto de la sobrecarga laboral en la calidad de vida de los colaboradores de la empresa Sercobrin SAC, 2019 (Tesis de licenciatura).

<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3614>

Schein, E. H. (1982). Psicología de la Organización. México: Prentice –HallHispanoamericana.

Caps. 2

Schumutte, P. y Ryff, C. (1997). "Personality and well being: Re-examining methods and meanings". *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(3), 549-559.

Segurado Torres, A., & Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4).

<http://hdl.handle.net/10651/26765>

7. Anexos

Mi nombre es Noelia Nardi y soy estudiante de la carrera de Licenciatura en Psicología en la Universidad Abierta Interamericana (UAI). Me encuentro cursando mi último año y realizo mi Tesis de Grado con el objetivo de dar a conocer la Calidad de Vida Laboral y el Bienestar Psicológico en empleados de Call Center.

La participación es anónima y voluntaria, los datos recabados sólo serán utilizados a los fines de la investigación. Muchas gracias.

Requisitos: Tener mayoría de edad (+18). Trabajar o haber trabajado en un Call Center (Centro de atención al cliente).

Brindo mi consentimiento para participar de la encuesta.

-Si

-No

Datos sociodemográficos:

-Edad:.....años

-Sexo (como indica el DNI):

1-Femenino

2- Masculino

-Nivel Educativo alcanzado:

1- Primario incompleto

2-Primario completo

3- Secundario incompleto

4- Secundario completo

5- Terciario/Universitario incompleto

6- Terciario/Universitario completo

-¿Trabajas o trabajaste en un Call Center?

1- Si

2- No

-¿Por cuánto tiempo?

1- Menos de un año

2- Más de un año

3- Más de cinco años

4- 10 años o más

Calidad de Vida Laboral

Lee atentamente las siguientes preguntas y marca con una (x) la respuesta que se aproxime más a su entorno de trabajo. Recuerde que sus respuestas son confidenciales y anónimas, así que le agradeceré responder con toda honestidad. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre
Suelo ver una situación desde varios puntos de vista buscando la solución más correcta sin afectar a los demás				
Ante un problema laboral suelo mantener la calma.				
Me gusta mi trabajo				
Soy organizado en el trabajo.				
Me es fácil resolver los problemas de mi entorno laboral.				
Controlo fácilmente la carga laboral asignada.				
Logro controlar mis emociones.				
Reconozco mis capacidades y limitaciones				
Me gusta trabajar en equipo				
Respeto la opinión de mis compañeros de trabajo.				
La empresa me pone metas que logro cumplir.				
Mi salario corresponde a mis horas de trabajo.				
La actividad que realizo es retadora.				
La empresa me brinda la oportunidad de ascender de puesto.				
Me capacitan constantemente.				
Me brindan alguna compensación adicional por horas extras realizadas.				
La organización cuenta con un plan de emergencia en caso de accidentes.				
Existe un área en la que pueda proponer sugerencias y reclamos de tal forma que sea escuchado.				
Me siento cómodo con mi ambiente de trabajo.				
La organización cuenta con una política de prevención en la cual puedo ser atendido.				
La empresa brinda capacitación para enfrentar				

algún tipo de riesgo y peligro laboral.				
La organización cuenta con instalaciones y equipamientos para riesgos.				
Disfruto del trabajo que realizo.				
Apoyo el trabajo de mis compañeros.				
Tengo compañeros que me ayudan a afrontar problemas laborales.				
Cumplo con las funciones que requiere mi puesto de trabajo.				
Me comprometo con las actividades que realizo en mi trabajo.				
Mi opinión es considerada dentro de la empresa.				
En mi área el respeto es lo primordial entre todos.				
Me siento parte de un equipo de trabajo.				

Bienestar Psicológico

Lea atentamente las siguientes frases. Marque su respuesta en cada una de ellas sobre la base de lo que pensó y sintió durante el último mes. Las alternativas de respuesta son: **Estoy en desacuerdo- Ni de acuerdo ni en desacuerdo - Estoy de acuerdo.**

No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No deje frases sin responder.

	Estoy en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo
Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida.			
Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo.			
Me importa pensar que haré en el futuro.			

Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas.			
Generalmente le caigo bien a la gente.			
Siento que podré lograr las metas que me proponga			
Cuento con personas que me ayudan si lo necesito.			
Creo que en general me llevo bien con la gente.			
En general hago lo que quiero, soy poco influenciado.			
Soy una persona capaz de pensar en un proyecto para mi vida.			
Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar.			
Puedo tomar decisiones sin dudar mucho.			
Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias.			