

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**¿CÓMO AFECTA EN EL ESTILO DE VIDA, LOS CAMBIOS DE HORARIO EN LOS
TRABAJADORES DE UN CALL CENTER EN LA CIUDAD CAPITAL?**

TESIS DE GRADO

GABRIEL SIU-YIN MACK LEE

CARNET 10920-06

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**¿CÓMO AFECTA EN EL ESTILO DE VIDA, LOS CAMBIOS DE HORARIO EN LOS
TRABAJADORES DE UN CALL CENTER EN LA CIUDAD CAPITAL?**

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

**POR
GABRIEL SIU-YIN MACK LEE**

PREVIO A CONFERÍRSELE

**EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO**

**GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL**

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR:	P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA:	DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN:	DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:	LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL:	LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA:	MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO:	MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA:	MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA:	MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LICDA. ARANKA MARIA POKUS YAQUIAN

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. SILVIA PATRICIA MELGAR LAINEZ DE LOPEZ

Guatemala, 17 de noviembre del 2014

Miembros
Consejo de Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente

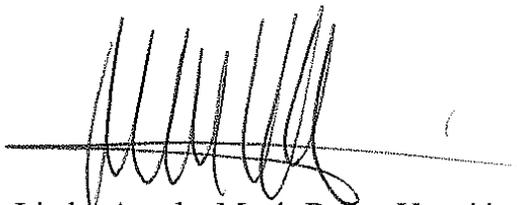
Estimados miembros:

Por este medio hago de su conocimiento que he tenido oportunidad de asesorar el trabajo de tesis titulado: **¿Cómo afecta en el estilo de vida, los cambios de horario en los trabajadores de un Call Center en la ciudad capital?** del estudiante Gabriel Siu-Yin Mack Lee carné 10920-06 de la carrera de Psicología Industrial Organizacional.

En razón de lo expuesto, me permito indicar que dicho trabajo se encuentra finalizado y responde a los lineamientos establecidos por la Facultad en cuanto al diseño de investigación respectivo. Por lo que solicito sea revisado como requisito final previo a optar el grado académico correspondiente.

Agradeciendo su atención a la presente y quedando a sus respetables órdenes.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical, wavy strokes, positioned above a horizontal line.

Licda. Aranka María Pokus Yaquián
Asesora de Tesis II



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante GABRIEL SIU-YIN MACK LEE, Carnet 10920-06 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05843-2015 de fecha 6 de enero de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

¿CÓMO AFECTA EN EL ESTILO DE VIDA, LOS CAMBIOS DE HORARIO EN LOS TRABAJADORES DE UN CALL CENTER EN LA CIUDAD CAPITAL?

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 6 días del mes de enero del año 2015.


Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

Índice

Resumen	
I. Introducción	1
II. Planteamiento del problema	31
2.1. Objetivos:	32
2.1.1. Objetivo general:	32
2.1.2. Objetivos específicos:	32
2.2. Elementos de estudio:.....	32
2.2.1. Estilo de Vida	32
2.2.2. Cambios de horario:	32
2.3. Definición de variables:	32
2.3.1. Definición conceptual:	32
2.3.2. Definición operacional:.....	33
2.4. Alcances y límites:	34
2.5. Aporte:.....	34
III. Método	35
3.1. Sujetos:.....	35
3.2. Instrumento:	37
3.3. Procedimiento:	39
3.4. Tipo de investigación y metodología estadística.....	39
IV. Presentación de resultados	41
V. Discusión de resultados	61
VI. Conclusiones	66
VII. Recomendaciones	67
VIII. Referencias	68
Anexos	75
Ficha técnica:	75
Instrumento:	77

Resumen

El presente trabajo, es una investigación cuantitativa descriptiva la cual tuvo como objetivo principal identificar cómo afecta en el estilo de vida, los cambios de horario, en los trabajadores de un Call Center en la Ciudad Capital. La población, está constituida por colaboradores del Call Center Allied Global, cuya muestra es de 80 individuos, seleccionados a través del método no probabilístico y por conveniencia. Para llevar a cabo la investigación, se elaboró 1 instrumento, evaluado por medio de la escala de Likert y constó de 15 preguntas cerradas, los cuales se dividieron en:

- 3 reactivos para vida familiar.
- 3 reactivos para vida psicosocial.
- 4 reactivos para vida estudiantil.
- 5 reactivos para cambios de horario.

Los resultados obtenidos dentro de la investigación, son que no existe una correlación significativa en las variables de estudio: vida familiar, vida psicosocial y vida estudiantil con los cambios de horario. Por lo que se concluye que el estilo de vida no se ve afectado por los cambios de horario que tienen los colaboradores dentro del *Call center*.

Por lo que se recomienda por medio de este estudio, indicarles a los colaboradores que su estilo de vida, no tendría que cambiar al momento de entrar a trabajar en la industria de los *Call Center*.

I. Introducción

Actualmente en Guatemala, una de las industrias que más auge ha tenido, es la del *Call Center*, con más de 13 centros de llamada, dicha industria genera numerosos empleos para personas que no tienen una carrera universitaria y con poca experiencia laboral.

Uno de los factores que afectan dichos trabajos, es que en el área bilingüe, que son aquellas personas que además de español, hablan otros idiomas, por ejemplo: inglés, alemán o lenguas mayas, pueden llegar a ganar el doble o el triple del salario mínimo fijado por la ley, por lo que es una oportunidad que muchos guatemaltecos aprovechan.

Sin embargo, algo muy criticado dentro de estos servicios, son las condiciones de trabajo, especialmente los horarios de éste y los estrictos controles que los *Call Center* tienen para que se cumplan, por lo que cada jornada, es el máximo impuesto por la ley cada semana.

Todos los tiempos laborales son monitoreados, tanto el horario de entrada y el de salida, para comer, para el descanso e incluso para el baño, por lo que los colaboradores están sujetos a auditorias constantes.

Existe un programa especialmente diseñado para los *Call Center*, llamado *Impact*, el cual asigna horarios a todos los colaboradores y este suele variar para que no quede ninguna hora en la cual exista la posibilidad de perder una llamada. Estos pueden ser semanales o mensuales, dependiendo de la cantidad de los agentes conectados al sistema.

Las variaciones, suelen ser de hasta 10 horas antes o después del turno asignado, al inicio de labores del colaborador, por lo que el compromiso hacia la empresa, tiene que ser único, puesto que no deja oportunidad de realizar otra actividad.

Dentro de la población de los colaboradores del *Call Center*, más del 50% son estudiantes universitarios y de igual forma más del 35% tienen otras responsabilidades como familia, hijos o cónyuges, por lo que tienen que mezclar efectivamente el trabajo con sus demás responsabilidades.

Por los constantes cambios de horario dentro de la empresa, los colaboradores tienen que tomar decisiones que afectan el estilo de vida, tanto familiar, personal y estudiantil, puesto que las jornadas laborales, no permiten al colaborador planificar y organizar todas sus responsabilidades.

Es por esa razón que el presente estudio determinará cual es el impacto que tiene los cambios de horario constantes y la flexibilidad del mismo, sobre el estilo de vida del colaborador y que estudia en la universidad.

A continuación se presentan algunos estudios a nivel nacional en relación al tema:

Dentro de las investigaciones realizadas a nivel nacional, se puede encontrar que Macdonald (2013). Realizó una investigación que tuvo como objetivo explorar las ventajas y desventajas de una empresa de telecomunicaciones y de sus colaboradores con experiencia laboral con un horario flexible, la muestra fue de 4 colaboradores y 2 representantes de una

empresa de Telecomunicaciones en la ciudad de Guatemala. A través de todo el proceso de investigación se concluyó que para los colaboradores el principal beneficio es el contar con tiempo para continuar sus estudios universitarios, con lo cual también se beneficia la empresa ya que se mantienen actualizados y pueden aplicarlo en el trabajo que desempeñan. La principal desventaja es la limitación de tiempo. De parte de los colaboradores la falta de tiempo en las instalaciones de la oficina para terminar sus tareas laborales. Y de parte de la empresa la falta de tiempo del colaborador dentro de las oficinas para atender reuniones o dudas que surgen en el momento.

Ramírez (2012) realizó una investigación cuyo objetivo principal fue conocer el estilo de vida que caracteriza a las personas jubiladas que se encuentran afiliadas a la Asociación Nacional de Jubilados Municipales, (ANJUM). Para llevar a cabo la presente investigación se seleccionó una muestra de 50 personas que se reúnen frecuentemente en esta Asociación. Las personas jubiladas fueron evaluadas por medio de una encuesta diseñada especialmente para conocer el estilo de vida que las caracteriza, la cual consta de distintos indicadores que determinan los factores que influyen en el estilo de vida de las personas evaluadas. Se concluyó que el estilo de vida que caracteriza a los afiliados a la Asociación Nacional de Jubilados Municipales se desarrolla de manera satisfactoria en base a los resultados obtenidos en la investigación, debido a que son una población que se encuentra activa y con deseos de seguir laborando ya sea perteneciendo a una empresa o con negocios propios.

Sosa (2011) realizó una investigación para conocer el estilo de vida de los residentes de Medicina Interna del hospital Roosevelt y determinar si éste tiene relación con la promoción de salud que brindan a sus pacientes. Se encontró que el 94% no tiene un buen

estilo de vida en lo referente a ejercicio el 97% en cuanto a la dieta. La prevalencia de tabaquismo es de 34%. El 55 % consumen bebidas alcohólicas. Los consejos de vida saludable que indican a sus pacientes sobre ejercicio, dieta y tabaquismo son escasas, en cuanto a alcoholismo, es deficiente. La unidad de análisis fue el grupo de residentes del departamento de Medicina Interna del hospital Roosevelt de primero, segundo y tercer año y cincuenta expedientes clínicos de pacientes ingresados en los servicios de Medicina Interna del hospital Roosevelt.

Rossal (2008) presenta un estudio, cuyo propósito fue identificar la presencia del síndrome de desgaste profesional o *Burnout* y la relación que tiene con el estilo de vida de gerentes de distintas aseguradoras de la ciudad de Guatemala. Para llevar a cabo la presente investigación se seleccionó una muestra de 43 gerentes de aseguradoras y corredores de seguros del país. Los gerentes fueron evaluados por medio de dos instrumentos tipo cuestionario, que de forma auto aplicado, miden el desgaste profesional y estilo de vida de a persona. Se concluyó que ambos factores, no tienen relación, por lo tanto, cada variable es independiente de la otra. Así mismo se encontró al personal de las aseguradoras y corredores de seguros evaluados en promedio a padecer el síndrome de *Burnout*, sin embargo en cada una existe por lo menos una persona que padece el síndrome.

Mencos (2002) presenta un estudio descriptivo, tiene como objetivo general determinar si las empresas multinacionales que pertenecen a la Gremial de Fabricantes de Alimentos de la Cámara de Industria de Guatemala, utilizan la flexibilidad laboral para organizar su trabajo. Como objetivos particulares, tipificar las formas flexibles que puedan estar presentes en ese grupo de empresas y las razones que fundamentan su práctica o, en su

caso, los motivos por los cuales no se usan. Los resultados muestran que todas las empresas cuyos personeros fueron entrevistados, están utilizando diversas categorías de flexibilidad laboral, para organizar sus actividades. Pudo establecerse que sí existe demanda de profesionales para trabajar en forma flexible, y que la misma se ubica principalmente en el desarrollo o supervisión de proyectos de corta duración, asesorías, cursos de capacitación y algunas actividades que no requieren la dedicación de tiempo permanente de parte de los profesionales contratados. Los sujetos estuvieron conformados por la población de empresas multinacionales que pertenecen a la Gremial de Fabricantes de Alimentos (GREFAL), y los interlocutores fueron los Gerentes de Recursos Humanos o su equivalente.

Perea (2010) presenta una investigación, cuyo objetivo es conocer el estilo de vida que caracteriza a las vendedoras de una agencia de viajes. La muestra es de 43 vendedoras ubicadas en la ciudad de Guatemala, las cuales desde el año 1977, se dedican a asesorar y ofrecer todo lo relacionado al mercado. Fueron evaluadas por medio de una encuesta, diseñada para conocer el estilo de vida, la cual consta de diversos indicadores que influyen en el estilo de vida de las personas evaluadas. Se pudo identificar que el factor que más influye en el estilo de vida de las vendedoras, es el factor familiar.

Así mismo por lo novedoso del tema, se considera importante mencionar estudios a nivel internacional.

Entre los estudios internacionales, se encuentra el estudio realizado por Garrosa-Hernández, Carmona-Cobo, Ladstätter, Blanco y Cooper-Thomas (2013) el objetivo de dicha investigación fue proporcionar una visión integradora de las relaciones entre el

bienestar diario emocional de los empleados (afecto positivo y negativo) y la interacción entre la familia y el trabajo, el agotamiento relacionado con el trabajo, el distanciamiento y el significado de la vida. Trabajadores del sector de servicios en España (N = 105) completaron un cuestionario general y cuestionarios diarias durante cinco días laborables. Los resultados mostraron que el conflicto familia-trabajo, el agotamiento relacionado con el trabajo y la búsqueda de sentido en la vida predecía a nivel diario el afecto negativo de los empleados por la noche, por el contrario, el distanciamiento y la presencia de significado en la vida tenían una relación negativa con el afecto negativo por la noche. Por otra parte, la facilitación familia-trabajo, el distanciamiento y la presencia de sentido de la vida predecían el afecto positivo por la noche. Además, el distanciamiento moderaba la relación entre el conflicto familia-trabajo y el afecto negativo y entre la presencia de sentido de la vida y afecto positivo. Estos resultados tienen implicaciones prácticas para los individuos y las organizaciones y sugieren posibles vías de investigación futura.

Para conocer el impacto que tiene el trabajo en el estilo de vida de los colaboradores, Arias (2012). Realizó una investigación, cuyo objetivo es identificar cuáles son los elementos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés de los trabajadores en una empresa de Arequipa, Perú. Se utilizó una muestra de 100 trabajadores varones de una empresa dedicada a la asistencia y mantenimiento minero, pertenecientes a tres grupos profesionales: ingenieros, administrativos y mecánicos, en un rango de edad de 19 a 55 años. Se aplicó la Escala de Evaluación de Reajuste Social de Holmes y Rahe. Los resultados mostraron que los sucesos vitales más frecuentes entre los trabajadores de la empresa fueron: cambios en los hábitos de alimentación y de sueño, en las condiciones de vida, en el estatus económico y gran logro personal. Los administrativos marcaron, además, el cambio de

responsabilidades en el trabajo y los ingenieros, el matrimonio y las vacaciones. Estos últimos fueron los que obtuvieron las puntuaciones más elevadas de estrés. Para concluir, los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en la muestra de trabajadores varones, son fundamentalmente de tipo económico y laboral. Los ingenieros tienen un nivel de estrés más alto que los mecánicos y los administrativos, dado por una crisis de vida considerable en la mayoría.

Pardo-Torres y Núñez-Gómez (2008). Dicha investigación se realizó en la localidad cuarta de Bogotá, con un grupo de 100 mujeres entre 20 y 40 años de edad, en los años 2004-2005, con el propósito de analizar su estilo de vida y procesos de salud. Se trata de un estudio de intervención cuasi-experimental, con mediciones antes y después de un año. Se realizaron entrevistas estructuradas y se aplicó el instrumento de valoración del estilo de vida antes y después de participar en un plan de promoción de la salud con enfoque analógico. La estrategia de intervención surtió efecto para mejorar la salud y el estilo de vida del grupo de mujeres participantes.

Gobierno de Aragón (2008) realizó un trabajo que explora previamente la penetración actual del horario europeo en el tejido empresarial aragonés, para examinar después las opiniones y expectativas de empresarios y trabajadores respecto a los efectos que provocaría la adopción de tal horario sobre las relaciones laborales y las decisiones que afectan a la gestión de la vida personal; así mismo, se consideran las posibles repercusiones en los hábitos de consumo y las consecuencias sobre la igualdad de oportunidades y la conciliación de la trayectoria profesional con los imperativos de la vida familiar. La muestra obtenida, fue

repartido en provincias, acorde al peso poblacional de cada una: 955.323 habitantes en Zaragoza, 225.271 en Huesca y 146.324 en Teruel.

En el estudio realizado por Vegian y Monteiro (2011). Se demuestra que la asistencia prestada por el Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) puede resultar en alteraciones en la salud de los trabajadores de ese servicio. El estudio, tuvo como objetivo evaluar los aspectos socio-demográficos de los sujetos, tales como salud, estilo de vida y condiciones de entre los profesionales del SAMU, en Campinas, SP, Brasil. Fue utilizado un cuestionario con datos: estilo de vida, salud y trabajo. La muestra fue compuesta por 197 trabajadores: enfermeros, médicos, técnicos y auxiliares de enfermería, choferes y personal administrativo. Hubo prevalencia del sexo masculino (61,4%), edad promedio de 39,1 años (DE=8,3); casados (63,5%), con hijos (76,7%); de la categoría de choferes (30,5%), seguido por los médicos (18,3%) y auxiliares de enfermería (16,8%); 42,1% tenían otro empleo, 48% realizaban horas extras y 25,3% trabajaban más de 70 horas semanales. La mayoría practicaba actividades físicas (56,5%) y de ocio (96,5%).

Grzywacz, Carlson y Shulkin (2008) a pesar de la opinión pública, la evidente conexión entre la salud del colaborador a un lugar flexible de trabajo permanece muy débil. El objetivo de este estudio, es para mejorar la comprensión de la potencial mejora de salud al promover los cambios de horario en cuestión de flexibilidad. Usando datos de diversas industrias, siendo la muestra de 19,704 sujetos, este estudio puso a prueba la hipótesis asociado entre la participación de los colaboradores en acuerdos formales de cambios de horarios flexibles, estrés y *burnout*. Los resultados indicaron que los factores mencionados, son mayores entre aquellas personas que no tienen un horario que se acople a sus necesidades,

de igual forma, la evidencia indica que los cambios de horario difieren por género. Este estudio provee un claro soporte para todos los empleadores a expandir los horarios, para que sean más flexibles.

Barros y Barros, (2008). El artículo investigó el impacto potencial del conflicto, entre el trabajo, familia y salud de 206 mujeres que trabajan en la ciudad de Santiago, adicionalmente, el estudio examina en qué medida la extensión y los cambios de la jornada laboral se relacionan con el conflicto entre trabajo y familia y con la salud de las mujeres. Los resultados sugieren que: (a) el conflicto entre trabajo y familia influencia la salud, particularmente la salud mental; (b) la duración de la jornada laboral tiene un efecto sobre la salud de las mujeres que es, sin embargo, mediado por el conflicto entre trabajo y familia; y (c) el conflicto entre trabajo y familia se asocia con resultados laborales tales como satisfacción y desempeño.

Por esta misma razón, el ensayo realizado por Zeytinoglu, Cooke y Mann (2003) intenta establecer si los cambios de horario de trabajo, son implantados por los empleadores por razones de negocio, o por el deseo de ayudar con sus colaboradores a conciliar el trabajo con la vida personal. fueron considerados diferentes horarios de trabajo: la semana larga de trabajo (48 horas y más), el horario variable, la semana comprimida de trabajo, la semana de trabajo con duración variable y el horario variable de trabajo de una semana a otra. En una encuesta realizada a 20,834 trabajadores de 6,565 lugares de trabajo, los resultados obtenidos muestran que más de la mitad de los trabajadores cubiertos por la encuesta poseen al menos uno de los cinco tipos de horario de trabajo flexible: cerca de 5% de los trabajadores tienen una semana larga de trabajo; 36% benefician del horario variable; 7% tienen una semana

comprimida de trabajo; 13% tienen la semana de trabajo a duración variable; finalmente, 16% poseen un horario variable de semana en semana. Solo dos canadienses sobre cinco disfrutaban de una semana normal de trabajo. En general, las conclusiones dejan pensar que los horarios flexibles de trabajo son creados mucho más por razones empresariales que por consideración de los intereses individuales de los trabajadores. Por consecuencia, si se quiere facilitar el equilibrio trabajo - vida personal, es necesario promover políticas públicas.

Existe varias investigaciones tanto nacionales e internacionales acerca de cómo afecta la jornada laboral en los estilos de vida, tanto estudiantil, familiar y personal; sin embargo, no hay amplias investigaciones acerca de los *Call Center*, por ser una industria que está surgiendo, especialmente en países en vías de desarrollo. Se evidencia a través de estos estudios que es necesario encontrar un balance entre los horarios de trabajo y la vida personal del colaborador, para que ambos puedan entrar en armonía y se pueda dedicar el tiempo suficiente en ambos aspectos para cumplir con todas las obligaciones que tienen los sujetos.

A continuación se presentan temas con relación a las variables de estudios planteados en la presente investigación.

Estilo de vida.

Bourdieu (como se citó en Cornachione 2008) define el estilo de vida como las diversas formas que los individuos organizan sus vidas personales. Los jóvenes y los adultos,

experimentan y cambian constantemente su estilo de vida, buscando que el mismo sea el que va a adoptar por el resto de sus vidas.

Roales (como se citó en Oblitas 2010) indica que el estilo de vida es una forma de vivir en que la gente se conduce con sus actividades el día a día, así como aquellas conductas sobre las cuales, el individuo tiene control y que incluyen todas las acciones que afectan el riesgo de la salud.

Dentro del presente estudio, el estilo de vida se divide en 3 elementos de estudio los cuales son:

- Vida familiar.
- Vida psicosocial.
- Vida estudiantil.

A continuación se presentan temas relacionados a dichas variables.

Vida familiar.

Álvarez y Gómez (2011), indican que la familia y el trabajo, son dos ejes centrales en la vida de tanto hombres y mujeres, puesto que ambos son generadores de desarrollo y satisfacción.

La familia, es una dimensión donde hombres y mujeres se ven influenciados por muchos roles los cuales no pueden evadir fácilmente. El trabajo, se convierte en un espacio donde cada uno se puede desarrollar personal y profesionalmente.

Marín, Infante y Rivero (como se citó en Álvarez y Gómez 2011) plantean que tanto el trabajo como la familia, son aspectos significativos en el ser humano que se relacionan entre sí y con la sociedad en su conjunto y es donde las personas pasan la mayor parte de su tiempo.

La situación económica, hace que tanto hombres como mujeres, salgan a buscar trabajo fuera del hogar, mientras que en la antigüedad, solamente el hombre se dedicaba a brindar el sustento a la familia.

Este cambio social, ha obligado a muchas mujeres a buscar un trabajo propio, ya sea por propia superación personal, por necesidad o por gusto. Sin embargo esto conlleva que tanto el padre como la madre, tengan que dedicar menos tiempo a la familia, para poder enfrentar las obligaciones financieras, por lo que incrementan las demandas de ambos *roles* y se requiera más esfuerzo por equilibrar las relaciones de trabajo-familia

Greenhaus y Beutell (como se citó en Rodríguez y Nouvilas 2007) el conflicto del trabajo y la familia es una fricción constante, que se produce entre la presión de la jornada laboral y la responsabilidad de la familia.

Mientras más tiempo se dedique a un rol, menos dedicación se dirige al otro, por lo que esta relación pasa a ser un conflicto muy común en muchas familias y conlleva al estrés.

Este conflicto de trabajo y la familia, puede ser generado por una serie de presiones por parte del trabajo, como el horario laboral y sus constantes cambios, estatus o posición dentro de la empresa o la misma demanda del trabajo. Mientras tanto por el lado de la familia, los estresores pueden ser la misma evolución del ciclo familiar, como el nacimiento de un hijo, enfermedades, tareas domésticas o la muerte de un familiar.

Existe un tercer tipo de conflicto el cual afecta a ambos, que es conocido como un conflicto *interrol*.

Sánchez, Cegarra y Cegarra (2011) definen el conflicto como la interferencia del trabajo y la vida privada que crea una tensión o problemas a los individuos, como un resultado directo de la incompatibilidad entre ambos roles.

En términos generales, el conflicto se considera bidireccional. Porque el trabajo interfiere con la vida privada y también la vida personal con el trabajo. Hay diversos factores que se consideran como antecedentes del conflicto, tales como los horarios laborales, las demandas de la empresa, la expectativa de la familia, el factor económico y los hijos.

Esto conlleva a que uno de los factores que influyen en el poco desempeño del colaborador, son los conflictos familiares

Existen ocasiones en el que ambos padres, requieren laboral por la misma situación económica, por lo que existe un mayor compromiso tanto para los colaboradores como la organización, en cuanto a generar mayores ingresos.

Esto se puede traducir como una mayor expectativa del gerente, jornadas de trabajo más amplias y más exigencias dentro del puesto de trabajo, por lo que conlleva a darle prioridad al trabajo que a la vida personal de cada uno.

Por otra parte, el rol de la familia o personal, demanda tiempo y cuidado, como las tareas del hogar, los hijos, compras e incluso el tiempo de ocio y de descanso pueden ser incluidos dentro de este rubro.

Se puede deducir entonces, que hay dos tipos de conflicto:

- Trabajo-vida personal, que es donde el trabajo repercute en la vida del individuo.
- Vida personal-trabajo, que es donde la vida personal repercute en el trabajo.

Dentro de ese conflicto, los factores comunes son el tiempo y el cansancio.

En la siguiente tabla, se muestra como estos factores interfieren en la vida personal y laboral del individuo

Tabla 1: Ejemplos de conflicto según la dirección y las dimensiones.

Tipo de conflicto	Trabajo-vida personal	Vida personal-trabajo.
Tiempo	Jornada laboral extensa, cambios de horario, horas extra, lo que lleva al colaborador a tener poco tiempo para actividades de recreación.	Cuidar a los hijos, enfermedades, actividades de ocio, hacen que se dedique menos al trabajo.
Cansancio	El estrés produce más agotamiento y esto influye también en el comportamiento en la casa	No poder descansar debidamente ya sea por algún bebe o alguna salida por la noche

Fuente: Sánchez, Cegarra y Cegarra (2011).

Carnicer, Sánchez, Pérez y Vela (2004) toman en cuenta varios aspectos demográficos para los conflictos de trabajo y la vida personal.

Primero las mujeres, tienen mayores conflictos de trabajo-familia, puesto que la responsabilidad no compartida con el cónyuge de los hijos está muy relacionada con la cantidad de hijos para que este aumente o disminuya.

Aquellos colaboradores que son casados, de igual forma por tener que sostener a la pareja independiente si trabaja o no, es una carga, puesto que el tiempo libre que tiene el colaborador, ya no es exclusivo de él sino que hay que compartir tiempo para que la relación salga adelante.

Por último sostienen que una pareja casada y con hijos aumenta el conflicto, porque ya son varias personas que están bajo la responsabilidad de los colaboradores. Ya tienen roles de trabajadores, pareja y padres, por lo que es necesario cuidarlos todos.

En el ámbito laboral, el primer punto es que el conflicto depende mucho del puesto dentro de la organización, puesto que está directamente relacionado con los ingresos económicos, y de igual forma mientras más alto el puesto, es mayor la responsabilidad y tareas que hay que desempeñar.

La flexibilidad de horario o los cambios de horario, son otros puntos que afectan enormemente este conflicto, puesto que significa que el colaborador, no puede planificar efectivamente sus otras responsabilidades por el hecho de cubrir la jornada laboral que le exige la empresa.

Paterna y Martínez (2002). Indican que existe una variable en el conflicto de trabajo y familia, esta variable es: compromiso de rol, que ha sido analizada como uno de los antecedentes del conflicto.

El estudio de este tipo de compromiso, ha estado presente en el conflicto, y se encontraron 2 tipos de aproximaciones:

- La definición del conflicto, que se basa en la demanda, ya sea laboral o personal, ya que al sujeto se le exigen tareas, que llegan a ser incompatibles

con la participación o compromiso de ambos lados del conflicto, lo cual produce estrés.

- El análisis del conflicto, en cuanto a sus efectos sobre la vida laboral y familiar,

Con esto, se llega a la conclusión de que cuando el trabajo interfiere en la vida familiar, la calidad de la misma desciende.

Ha sido demostrado que niveles altos de dedicación familiar, está directamente relacionado a altos niveles de apoyo emocional por parte de todos los miembros de la familia, por lo que lleva a una alta satisfacción con la vida, por lo que el nivel de compromiso y el grado de importancia de los roles familiares y laborales, están asociados con la compatibilidad entre ambos

Además de la vida familiar del colaborador, también se encuentra la vida psicosocial, el cual representa a todas las actividades que se relacionan con la sociedad, recreación y ocio.

Vida psicosocial.

Leignader, Valderrama y Vergara (2011), indican que el estilo de vida es el conjunto de comportamientos, actitudes y valores que no solo previenen y protegen de enfermedades físicas.

El estilo de vida saludable, es la manera en que la gente se comporta al respecto a la exposición de factores que pueden ser nocivos y que estos mismos representa un peligro para la salud del individuo. Esto puede llegar a incluir una alimentación adecuada, actividad física constante, ambientes saludables tanto dentro del trabajo y de la casa.

Los elementos que favorecen para un estilo de vida saludable son:

- Promover el deporte, ya sea como disciplina o como actividad de ocio.
- Concientización de los recursos naturales como limitados.
- Promover la participación de los jóvenes en grupos o asociaciones comunitarias.
- Promover los valores culturales, históricos y sociales.

Los aspectos que desfavorecen un estilo de vida saludable son:

- Tabaquismo.
- Alcohol.

- Abuso de drogas.
- Cultura de violencia.

Entre los beneficios que puede traer un estilo de vida saludable son:

- Reducción de riesgo de enfermedades cardiacas.
- Control del colesterol y presión arterial.
- Mejora el estado de salud en general.
- Aumenta la expectativa de vida.

Arellano (1996) realizó una investigación en Perú, cuyo objetivo fue conocer el comportamiento de los individuos como resultado de la interacción de muchas variables que crean una personalidad grupal, que se denominada como un estilo de vida es explicada como una manera de comportarse y de ser de un grupo significativo de personas de una sociedad, vinculadas con otra por medio de sus características socio-demográficas, psicológicas y de comportamiento.

El estudio mostró 6 estilos de vida básicos con dos grandes ejes:

- Nivel de ingreso

- Tradición

Entre los estilos de vida que se encontraron en la investigación son:

- Los sofisticados: está conformado por un segmento mixto, con un nivel de ingreso más alto que el promedio. Son modernos educados y liberales. Les importa mucho el estatus social, por lo que es muy importante su imagen personal, la moda. La mayoría de la población de este estilo de vida son jóvenes.
- Los progresistas, son sujetos que buscan el progreso tanto personal y como su entorno, la mayoría está en una clase media, por lo que son obreros y empresarios emprendedores.

Los mueve el deseo de revertir su situación y avanzar, por lo que siempre están en busca de oportunidades. Son Prácticos y modernos, y tienden estudiar carreras cortas para poder producir lo antes posible.

- Las modernas, son mujeres que trabajan o estudian y que buscan su realización personal como madres. Buscan el reconocimiento de la sociedad, por lo que le dan una gran importancia a su imagen personal.

- Los formales/adaptados, son hombres trabajadores orientados a la familia, le dan mucha importancia al estatus social, por lo que admiran a los sofisticados, pero sin embargo son mucho más tradicionales que estos.

Por su mismo patrón tradicional, no adoptan las modas de forma inmediata, y la mayoría está conformada por empleados a nivel medio como profesores, obreros y oficinistas.

- Las conservadoras, son mujeres tradicionales y religiosas, la tradicional ama de casa. Luchan por el bienestar de sus hijos y su familia y son las principales responsables de los gastos del hogar.
- Los austeros, son un segmento mixto de bajos recursos económicos, que básicamente viven resignados a su suerte. Otras personas prefieren una vida simple y sin complicaciones, y si fuese posible vivirían en el campo.

No les gusta tomar riesgos, los cambios y les desagrada todo lo nuevo.

En si no existe una relación directa entre la modernidad y en el ingreso, ni tampoco entre la orientación al logro, y los recursos económicos para el pueblo latinoamericano, la mayoría de cambios en los estilos de vida, es por la influencia del mundo occidental, tales como la moda, el *confort*, la tecnología y todo lo que hace la vida mucho más fácil.

Como parte de las investigaciones realizadas acerca de estilos de vida, la Universidad de Harvard (2012) muestra un estudio de que un estilo de vida sedentario, tiene un gran impacto en la salud en general. El vínculo entre la falta de actividad física y el riesgo de enfermedades como la diabetes, trastornos cardiovasculares o infartos, ha sido demostrado.

El estilo de vida moderno, requiere pasar una gran parte del día sentado en un escritorio, enfrente de una computadora o el televisor.

Dentro del estudio de la de la universidad mencionada se encuentran los resultados de un estudio realizado por el Sondeo Nacional de Salud y Nutrición (NHANES) entre los años 2005 y 2010 en Estados Unidos, muestra un registro de varios aspectos del estilo de vida y la salud de la población estadounidense.

El estudio muestra un cálculo del número de muertes que estaban asociadas al tiempo que se pasa sentado y se estableció que el 27% de las muertes estaban vinculadas por estar sentado y el 19%, por estar mirando el televisor. Por lo que los resultados, muestran el peligro de un estilo de vida sedentario.

Donado, Valladares, Contreras, Varela, Figueroa, Molina y Castellanos (2009) indican en su estudio, que la adopción de estilos de vida saludables, y la participación activa del auto cuidado, son importantes en todas las etapas de la vida.

Acorde a la Organización Mundial de la Salud (citado por Donado, Valladares, Contreras, Varela, Figueroa, Molina y Castellanos 2009) el estilo de vida es una interacción

entre las condiciones de vida en un sentido amplio y los patrones individuales de conducta determinados por los factores socioculturales y las características personales. Otro concepto común es que repercute directamente en la salud de la persona.

La actividad física constante y una alimentación sana, son estilos de vida saludables que promueven la longevidad y mejorar la calidad de vida de las personas.

Actualmente, contar con las condiciones de vida ideales, no necesariamente implica que se encuentre gente sana que adopte estilos de vida saludables, puesto que depende también del ambiente. Es necesario promover e influir en la conducta de las personas, a nivel colectivo y no individual, en donde todas las personas de un grupo o población practiquen las mismas acciones para mejorar su calidad de vida.

Durante los últimos años, el estilo de vida y la dieta de los latinoamericanos, ha cambiado radicalmente, puesto que se ha adoptado la dieta occidental de comida rápida, que son altamente grasosas y azúcares refinados, una vida sedentaria de *Confort*, el cual conlleva a la poca actividad física, así como la urbanización, la utilización de transporte motorizado, uso de las computadoras, *smartphones*, y otros objetos de alta tecnología.

Entre los estilos de vida menos recomendables, es el uso excesivo del tabaco y el alcohol. El consumo del alcohol, trae consecuencias impactantes, tales como cáncer de pulmón y enfermedades cardiovasculares, tales como presión alta y además afecta el rendimiento físico del consumidor.

Además de ingerir alcohol y consumir tabaco, el estrés, es un factor impactante en el estilo de vida, debido a las extensas jornadas laborales de los guatemaltecos. De acuerdo con Donado, Valladares, Contreras, Varela, Figueroa, Molina y Castellanos (2009) el 79% del estrés, es causado por la exigencia durante los turnos, de un grupo de médicos residentes.

Así mismo, se presenta la vida estudiantil, que es todo lo relacionado a los estudios universitarios que tiene el sujeto.

Vida estudiantil

Además de trabajar, muchos colaboradores también mezclan sus obligaciones con los estudios como lo indica Bardanca (2012). En la Universidad de la República de Uruguay el 76% de la población universitaria, es económicamente activa y un 30% de los estudiantes trabajan más de 30 horas por semana.

El 40% de los estudiantes que actualmente laboran, no tienen un trabajo relacionado con la carrera que estudian, 30% tienen un trabajo que tiene poca relación con sus estudios, y un 28% tienen algo relacionado a su carrera, por lo que desmotiva mucho a los estudiantes, y esto conlleva al abandono de los estudios o el bajo rendimiento.

En el caso del bajo rendimiento, es consecuencia de la falta de tiempo para dedicarse a los estudios, por lo que de igual forma lleva a la desmotivación y al abandono de la carrera.

Además de los horarios laborales, muchos estudiantes concluyeron que la excesiva extensión de los planes de estudio, produce altos niveles de exigencia, por lo que no se puede cumplir cuando se tiene un trabajo.

Matey (2011) realiza una investigación similar, en donde los sujetos son adolescentes estadounidenses. Durante el año escolar, se tiene la costumbre de trabajar media jornada, y la gran mayoría de estos trabajan más de 20 horas a la semana.

En un estudio se analizó si compaginaban los estudios con un trabajo temporal, las horas del trabajo a la semana y el rendimiento académico. Los resultados de dicha investigación, muestran que los estudiantes que trabajan más de 20 horas a la semana, tienen más riesgo de participar menos en clase o tener peor rendimiento académico que aquellos que dedican su día en los estudios.

El estrés producido por la combinación de estudios y trabajo, hacen a los jóvenes más propicios a las drogas o al alcohol, como formas de liberar el estrés.

Otro aspecto, las personas que trabajan, logran tener una mayor independencia económica, autonomía y responsabilidad, por lo que aumenta las posibilidades que los jóvenes logren cumplir sus metas.

Acorde al diario Universia (2011) la situación económica de muchos países latinoamericanos, la escasez de un empleo profesional y las competencias adquiridas en el sistema educativo, no son suficientes para que los egresados se desempeñen con éxito en un

trabajo. Por este mismo motivo, muchos estudiantes universitarios prefieren incorporarse al mercado laboral cuando todavía no ha culminado su carrera.

Uno de los principales motivos de los alumnos que trabajan, es para poder pagar sus gastos estudiantiles, por lo que el trabajo se vuelve algo tan necesario para poder sobresalir en los estudios.

Lo negativo de una relación de educación y trabajo, es que se ha llegado a tal punto, que muchos jóvenes declaran que para poder trabajar dejaron los estudios. Algunos estudiantes como se menciona anteriormente, trabajan para poder pagar sus estudios, pero para muchos es imposible salir adelante ante esta exigente forma de vivir la juventud, puesto que significa sacrificar muchas cosas, entre ellas los estudios.

Además de que su trabajo es demandante, las actividades que realizan los estudiantes en sus labores, tienen poco o nada de relación con la carrera que estudian, por lo que provoca una desmotivación tanto en el trabajo y en los estudios.

Demattia (2007) declara que la mayoría de estudiantes que trabajan, es porque necesitan pagar sus estudios universitarios, por los altos costos de la educación superior.

Debido a la exigencia de las jornadas laborales, los estudiantes van postergando cada vez más la terminación de sus estudios, y mientras más tiempo pase, es mucho más difícil terminarlos. Si agregamos lo que es tener una pareja o hijos, incrementa la responsabilidad y

los requerimientos de dinero, disminuyen la disponibilidad de horario para culminar los estudios.

Cuando la persona ya cuenta con una mayor estabilidad económica y de horario, algunos suelen retomar nuevamente su carrera, sin embargo, la época de estudiante ya quedo atrás por lo que es un desafío volver a empezar.

Además del estilo de vida, el cambio de horario laboral, es la segunda variable de estudio planteada en la presente investigación por lo que a continuación se presentan temas relacionados al mismo.

Horario Laboral

El Código de Trabajo de la República de Guatemala, establece en su parte conducente a la jornada laboral lo siguiente:

“Título tercero, capítulo tercero:

Artículo 116. La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana.

La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana.

Tiempo de trabajo efectivo es aquel en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono.

Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día.

Trabajo nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente.

La labor diurna normal semanal será de cuarenta y cinco horas de trabajo efectivo, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago de salario. Se exceptúan de esta disposición, los trabajadores agrícolas y ganaderos y los de las empresas donde labore un número menor de diez, cuya labor diurna normal semanal será de cuarenta y ocho horas de trabajo efectivo, salvo costumbre más favorable al trabajador. Pero esta excepción no debe extenderse a las empresas agrícolas donde trabajan quinientos o más trabajadores.

Artículo 117. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana.

Jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno.

No obstante, se entiende por jornada nocturna la jornada mixta en que se laboren cuatro o más horas durante el período nocturno.

Artículo 121. El trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites de tiempo que determinan los artículos anteriores para la jornada ordinaria, o que exceda del límite inferior que contractualmente se pacte, constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada por lo menos con un cincuenta por ciento más de los salarios mínimos o de los salarios superiores a éstos que hayan estipulado las partes.

No se consideran horas extraordinarias las que el trabajador ocupe en subsanar los errores imputables sólo a él, cometidos durante la jornada ordinaria, ni las que sean consecuencia de su falta de actividad durante tal jornada, siempre que esto último le sea imputable.”

Larios (2012) realizó un reporte en la cual indica que Elsa Ávalos, viceministra de trabajo, señaló que en el Ministerio de Trabajo, se realizó una propuesta, junto a empresarios y sindicalistas, que contempla la flexibilidad de horarios para la contratación personal, puesto que es evidente que no permite poder realizar otra actividad como los estudios. Con esta propuesta se pretende que los jóvenes se preparen más. Dentro del reportaje, Javier Zepeda, director ejecutivo de la Cámara de la Industria de Guatemala, señaló que el sector empresarial apoya el trabajo de a tiempo parcial, puesto que beneficiaría tanto para el colaborador y para el patrono.

Suberviola (2014), indica en su estudio, que es realmente necesario un cambio de horario en la jornada laboral, en los trabajadores de España, para poder conciliar los estudios, el trabajo y la vida familiar. Para ampliar la información, Fernandez-Crehuet (como se citó en Suberviola 2014) indica que “con una racionalización de los horarios laborales, mejoraremos nuestra calidad de vida y el rendimiento escolar, fomentaremos la salud y disminuirémos la siniestralidad laboral ganando en productividad y conciliación, y valorando mejor nuestro tiempo” La investigación muestra, que a pesar de la región, ningún otro país adyacente de España, tiene los horarios laborales que ellos manejan, el horario laboral en España, ocupa la mayor parte del día, lo que provoca que la productividad no sea tan elevada

como otros países, debido al tiempo que tienen los colaboradores de realizar las asignaciones laborales.

Todos los estudios presentados con anterioridad, dan a conocer el impacto que tiene el trabajo con los diferentes aspectos de la vida, como la salud, familia y amistades. A pesar que dichos factores entran en conflicto, es necesario adaptar el estilo de vida para que se pueda encontrar la armonía entre ambos y así cumplir con todas las obligaciones que los sujetos tienen.

II. Planteamiento del problema.

En los Call Center de Guatemala, uno de los factores más importantes dentro de los colaboradores es la distribución de los horarios de trabajo, puesto que hay que cubrir las demandas del cliente, esto hace necesario balancear equitativamente todos los turnos, de este modo no se pierda la productividad y las estadísticas del centro.

La distribución de horarios, repercute en la vida personal de aquellos colaboradores que además del trabajo, realizan otras actividades como la vida social y personal, que incluye la familia, amigos, vida sentimental en dado caso y otros compromisos como los estudios universitarios. El conjunto de todos estos factores, en algún momento se puede perder el balance, lo cual conlleva a fijar prioridades e importancias de cada uno.

Es importante que el colaborador, tenga un horario que le permita encontrar un balance en el ámbito laboral, estudiantil y personal, para que este pueda tener estabilidad en las diversas áreas de la vida.

El factor que desbalancea todas las áreas, sería el cambio de horario repentino, puesto que desajusta los horarios universitarios asignados y los compromisos psicosociales que el individuo puede tener.

En ese sentido, se busca responder a lo siguiente:

¿Cómo afecta en el estilo de vida, los cambios de horario en los trabajadores de un Call Center en la Ciudad Capital?

2.1. Objetivos:

2.1.1. Objetivo general:

Identificar cómo afecta en el estilo de vida, los cambios de horario en los trabajadores de un Call Center en la Ciudad Capital.

2.1.2. Objetivos específicos:

- Identificar si los cambios de horario permiten una vida familiar.
- Conocer si los cambios de horario, permiten mantener una vida psicosocial.
- Identificar qué elementos de la vida estudiantil se modifican por los cambios de horario.
- Establecer como adecua el colaborador su estilo de vida de acuerdo a sus cambios de horario.

2.2. Elementos de estudio:

2.2.1. Estilo de Vida.

2.2.2. Cambios de horario:

2.3. Definición de variables:

2.3.1. Definición conceptual:

- **Estilo de vida:** según Eva María (2006) es el conjunto de actitudes y comportamientos, que adoptan y desarrollan las personas como un hábito en su vida diaria. Estos pueden ser de forma individual y de forma colectiva, para satisfacer sus necesidades humanas y alcanzar un desarrollo personal.

Cambios de horario: Mondy, citado por Macdonald (2013) indica que la flexibilidad de horario, es un término impreciso, puesto que abarca desde la puntualidad, hasta la auto organización del horario de trabajo. Las puntas de la flexibilidad en un horario, son aquellos que permiten al colaborador, incorporarse o abandonar el trabajo, respetando siempre y cumpliendo las obligaciones asignadas.

2.3.2. Definición operacional:

- **Estilo de vida:** es el conjunto de hábitos y actividades que realiza el sujeto.
 - **Vida familiar:** son todos los compromisos, actividades y la convivencia cotidiana con personas relacionadas consanguíneamente y conyugales
 - **Vida psicosocial:** es la relación que se mantiene con la sociedad y amistades, cumpliendo con las responsabilidades sociales adquiridas al pertenecer a un grupo de personas con los mismos intereses. Así como todas las actividades personales que realiza el sujeto en su vida cotidiana.
 - **Vida estudiantil:** son todas las actividades y responsabilidades académicas relacionadas con los cursos universitarios, con el compromiso de tener resultados óptimos en los estudios.
- **Cambios de horario:** Es como el colaborador adecua su estilo de vida, con los horarios de trabajo.

2.4. Alcances y límites:

La investigación, se desarrolló con colaboradores de Allied Global, que estudien en la universidad y que tengan diversos compromisos sociales y como se ven afectados por los cambios de horario, y como este afecta en el estilo de vida en lo psicosocial, familiar y estudiantil.

2.5. Aporte:

La presente investigación, proporciona un estudio cuantitativo y descriptivo, que dará a conocer, como se ve afectado el estilo de vida, por los cambios de horario que tienen los colaboradores, que además de laborar, también estudian una carrera universitaria, tienen compromisos psicosociales y familiares. Además de qué forma pueden adecuarse estos aspectos sin que afecte las prioridades del sujeto.

Dicha investigación, pretende aportar un estudio para todos los *Call Center* y que se pueda utilizar para cambiar la perspectiva que se tiene sobre dichas industrias, demostrando que el trabajo dentro de las compañías que brindan dicho servicio, no tendría que afectar el estilo de vida del colaborador. Por lo que el sujeto, puede continuar sus relaciones personales, psicosociales y estudiantiles, cumpliendo su horario laboral.

III. Método.

3.1. Sujetos:

La muestra para esta investigación, estuvo constituida por colaboradores operativos y administrativos de Allied Global, ubicada en la ciudad capital. La cantidad de colaboradores, dentro de la empresa, es de 4,000 empleados

La muestra seleccionada para dicha investigación fue de 80 colaboradores, es un muestreo no probabilístico y fueron seleccionados por conveniencia, ya que en la sede principal de trabajo, se encuentra esa cantidad de colaboradores. Todos los sujetos actualmente están estudiando una carrera universitaria a nivel de licenciatura.

La muestra fue seleccionada con las siguientes características:

Género:

Masculino	45	Femenino	35
------------------	----	-----------------	----

Edades:

20 a 24 años	25 a 29 años	30 o más años
47	23	10

Estado civil:

Casado/a	Soltero/a
15	65

Jornada Laboral:

AM	34	PM	16	Mixta	30	Nocturna	0
-----------	----	-----------	----	--------------	----	-----------------	---

Jornada Estudiantil:

Matutina	20	Vespertina	39	Sabatina	21
-----------------	----	-------------------	----	-----------------	----

Puesto:

Operativo	36	Administrativo	44
------------------	----	-----------------------	----

3.2. Instrumento:

El instrumento, se estructuró por 15 ítems, los cuales fueron medidos por una escala tipo Likert, en un rango del 1 al 4, siendo los valores de los mismos:

Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4

Los 15 ítems, fueron distribuidos de la siguiente forma:

Vida familiar	Reactivos 1, 4 y 5
Vida psicosocial	Reactivos 2, 3 y 6
Vida estudiantil	Reactivos del 7 al 10
Cambio de horario	Reactivos del 11 al 15.

El instrumento pretendió dar a conocer, si los colaboradores pueden mezclar efectivamente sus horarios laborales y si estos les permiten llevar un estilo de vida balanceado entre la vida familiar, psicosocial y estudiantil.

Los resultados fueron ponderados de la siguiente forma:

Vida familiar	Puntaje mínimo	3	Puntaje máximo	12
Vida psicosocial	Puntaje mínimo	3	Puntaje máximo	12
Vida estudiantil	Puntaje mínimo	4	Puntaje máximo	16
Cambio de Horario	Puntaje mínimo	5	Puntaje máximo	20
Total	Puntaje mínimo	15	Puntaje máximo	60

La escala para interpretar los puntajes, será de a siguiente manera:

Vida familiar:

Muy bajo	3 a 5	Bajo	6 a 8	Alto	9 a 11	Muy alto	12
-----------------	-------	-------------	-------	-------------	--------	-----------------	----

Vida psicosocial:

Muy bajo	3 a 5	Bajo	6 a 8	Alto	9 a 11	Muy alto	12
-----------------	-------	-------------	-------	-------------	--------	-----------------	----

Vida estudiantil:

Muy bajo	4 a 7	Bajo	8 a 11	Alto	12 a 15	Muy alto	16
-----------------	-------	-------------	--------	-------------	---------	-----------------	----

Cambios de horario:

Muy bajo	5 a 9	Bajo	10 a 14	Alto	15 a 19	Muy alto	20
-----------------	-------	-------------	---------	-------------	---------	-----------------	----

Instrumento:

Muy bajo	15 a 29	Bajo	30 a 44	Alto	45 a 59	Muy alto	60
-----------------	---------	-------------	---------	-------------	---------	-----------------	----

3.3. Procedimiento:

- Para iniciar la investigación, se formulará la pregunta de investigación y fue aprobado.
- Una vez aprobado el punto de tesis, se seleccionó la muestra.
- Se creó el instrumento, se presentó al asesor para su aprobación y se validó por medio de juicio de expertos.
- Se buscó la aprobación de la empresa para poder desarrollar el estudio.
- Se aplicó el instrumento a la muestra.
- Se tabularon los datos obtenidos por medio de los instrumentos aplicados.
- Se presentaron los resultados y fueron analizados.
- Se realizó una discusión de los resultados.
- Se elaboraron conclusiones, recomendaciones y el informe final.

3.4. Tipo de investigación y metodología estadística

La investigación es cuantitativa, acorde a Hueso y Cascant (2012) este tipo de investigación se basa en la obtención de datos de interés, por medio del uso de técnicas estadísticas sobre la población que se está estudiando.

De igual forma, es una investigación descriptiva. Tamayo (2004) indica que es la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de fenómenos. El enfoque se realiza sobre conclusiones dominantes de un grupo o personas se conducen o funcionan en el presente.

Para el estudio y análisis de los datos obtenidos, como metodología estadística, se utilizarán las medidas de tendencia central, la desviación estándar y el coeficiente de no

correlación de Pearson, para poder relacionar los elementos de estudio, utilizando como herramientas Excel y programas de internet.

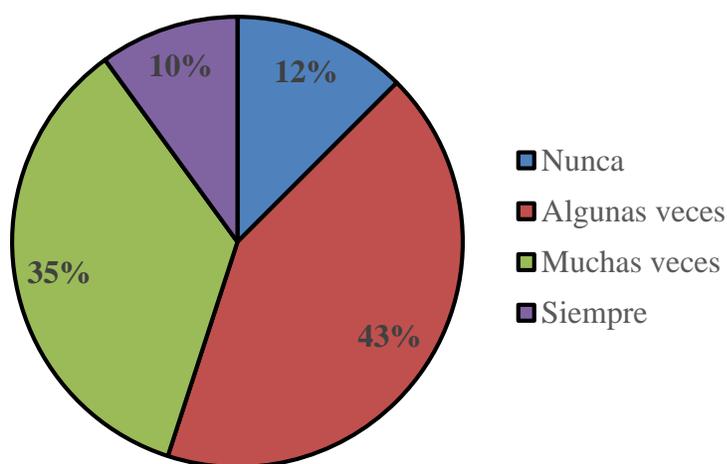
IV. Presentación de resultados

Para la tabulación de resultados, fueron separados los reactivos acorde a la ficha técnica, para poder mostrar un dato estadístico por cada categoría dentro del instrumento.

En el caso de la vida familiar, que son los reactivos No. 1, 4 y 5, se obtuvieron los siguientes resultados:

Reactivo No. 1: Tengo que dejar de participar en actividades familiares debido al horario de trabajo.

Gráfica 4.1.1

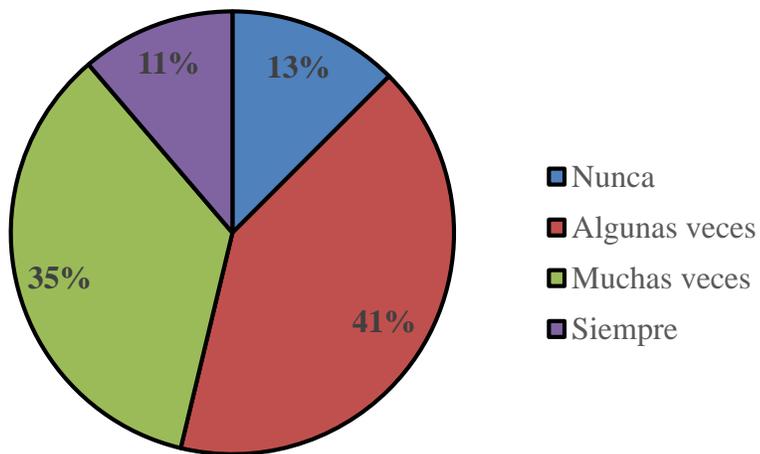


La gráfica muestra que el 43% de sujetos, indican que algunas veces tienen que dejar de participar en actividades familiares, y el 35% que muchas veces.

Se concluye que los horarios laborales, no impiden totalmente asistir a las actividades programadas con la familia.

Reactivo No. 4: he dedicado menos tiempo a mi familia, debido a los horarios de trabajo.

Gráfica 4.1.2.

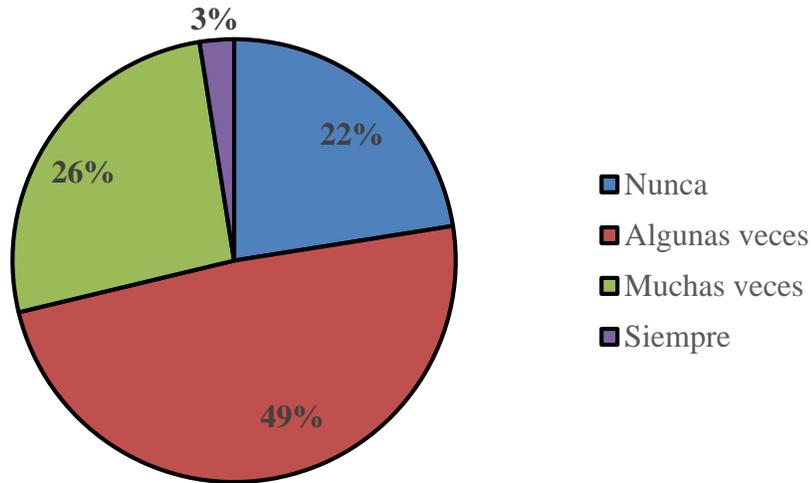


El 41% de los sujetos indican que algunas veces tienen que dedicarle menos tiempo a la familia, mientras que el 35% muchas veces, lo cual representa que el 76% de los colaboradores, pueden estar con sus familiares un tiempo prudencial.

Mientras que el 11% indica que siempre le dedica menos tiempo a la familia y solo el 13% no tiene restricciones de tiempo.

Reactivo No. 5: mi trabajo me impide visitar regularmente a mi pareja o familia.

Gráfica 4.1.3.



Los resultados para el reactivo No.5, muestran claramente que el 49% de los colaboradores, algunas veces tienen que dejar de visitar a su pareja o familia, precedido por el 26% de muchas veces y 22% que nunca se lo impide.

Solamente el 3% de los sujetos de estudio, siempre tiene impedimentos para visitar a su pareja o familiares.

Resultados generales: Vida familiar.

Tabla 4.1.1.

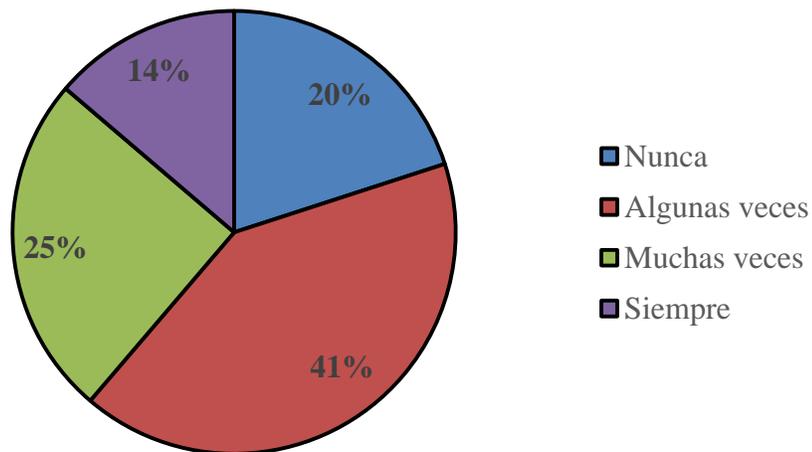
<i>Vida familiar</i>	
Media	6.96
Error típico	0.22
Mediana	7
Moda	7
Desviación estándar	1.98
Varianza de la muestra	3.94
Curtosis	0.03
Coficiente de asimetría	-0.05
Rango	9
Mínimo	3
Máximo	12
Suma	557
Cuenta	80

Los resultados obtenidos por medio del instrumento, muestran que tanto la media, la moda y la mediana, coinciden en un valor “bajo” sobre un total de 12 como punteo máximo. Lo cual indica que los horarios de trabajo permiten una vida familiar, puesto que no influyen en la misma.

En el caso de la vida psicosocial, cuyos reactivos son los No. 2, 3 y 6, la tabulación de los datos presentan los siguientes resultados:

Reactivo No. 2: el horario de trabajo me impide participar en un grupo o asociación.

Gráfica 4.2.1.

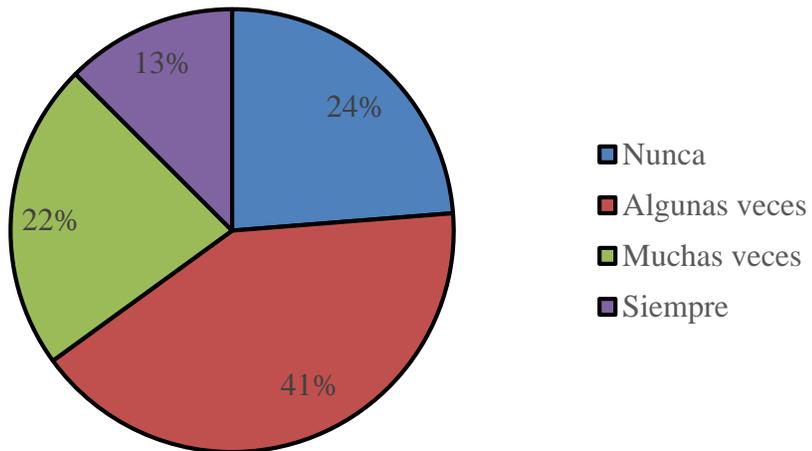


Para el primer reactivo de la variable vida psicosocial, el 41% de los sujetos indican que algunas veces tienen que dejar de participar en un grupo o asociación, mientras que el 25% muchas veces.

La minoría se encuentra en que no pueden participar, debido a los horarios de trabajo, teniendo el 14%.

Reactivo No. 3: los horarios de trabajo, me impiden realizar ejercicio físico.

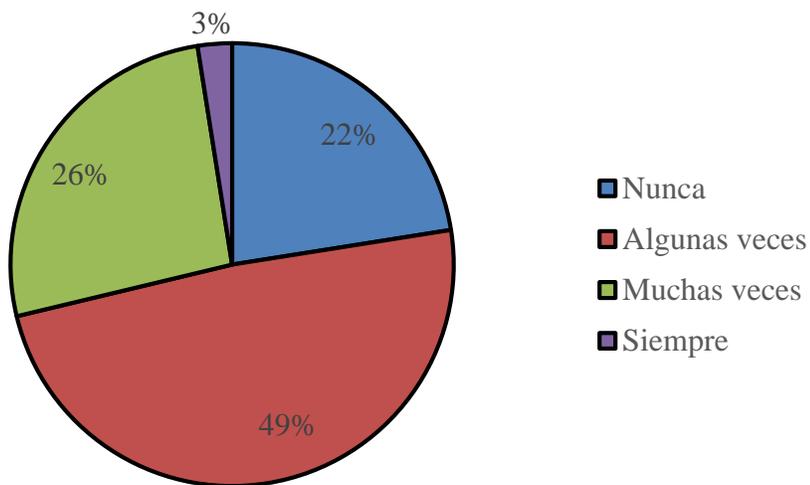
Gráfica 4.2.2.



El presente reactivo, indica que el 41% algunas veces el horario es un impedimento para realizar ejercicio físico y el 22% restante muchas veces, sin embargo en pocas ocasiones les impide totalmente ejercitarse.

Reactivo No. 6: dejen de realizar sus pasatiempos favoritos debido a los horarios de trabajo.

Gráfica 4.2.3.



El 49% de los resultados reflejado en el reactivo No. 6, indican que algunas veces los sujetos tienen que dejar de realizar sus pasatiempos favoritos, el 26% muchas veces, el 22% nunca y solamente el 3% siempre.

Por lo que los horarios de trabajo, en raras ocasiones impiden al colaborador recrearse con sus pasatiempos.

Resultados generales: Vida psicosocial.

Tabla 4.2.1.

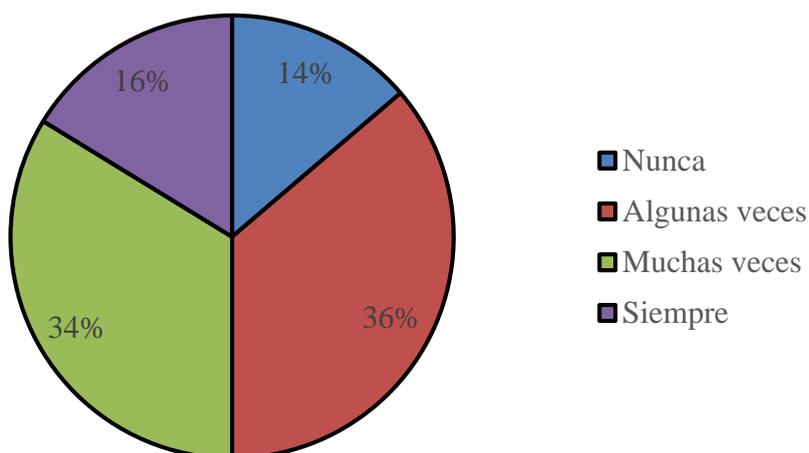
<i>Vida psicosocial</i>	
Media	6.78
Error típico	0.22
Mediana	7
Moda	7
Desviación estándar	1.99
Varianza de la muestra	3.95
Curtosis	-0.50
Coefficiente de asimetría	0.10
Rango	8
Mínimo	3
Máximo	11
Suma	542
Cuenta	80

En la vida psicosocial, los resultados de las medidas de tendencia central, indican que los colaboradores pueden mantener una vida psicosocial, puesto que el punteo de las mismas nos indican que se encuentran en un nivel “bajo”, sobre un total de 12, siendo el punteo máximo posible en este indicador.

El siguiente indicador que se utilizó para responder la pregunta de investigación es la vida estudiantil, por lo que se pudieron obtener los siguientes resultados por medio del instrumento:

Reactivo No. 7: Realizo mis tareas a última hora, a causa de mi horario de trabajo.

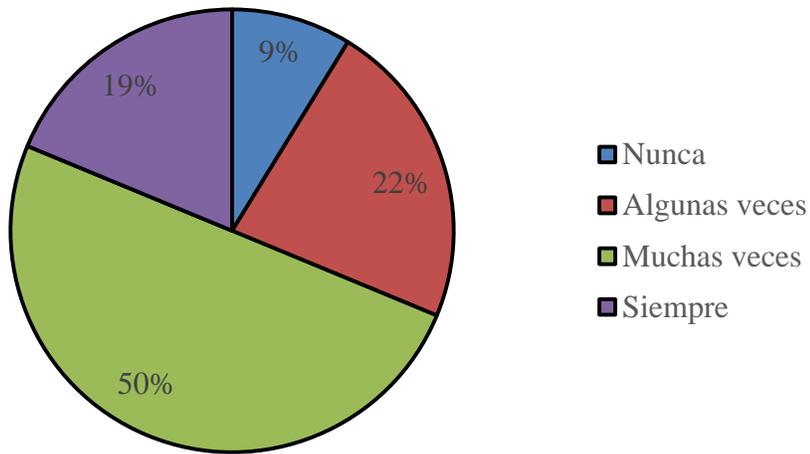
Gráfica 4.3.1.



Los sujetos de estudio, indican que tienen un tiempo prudencial para poder realizar sus tareas universitarias, con 36% algunas veces tienen que realizarlas a última hora y con un 34% muchas veces, deja en evidencia que los horarios de trabajo pocas veces influyen en las obligaciones universitarias.

Reactivo No. 8: tengo un rendimiento óptimo en mis estudios, a pesar de mi horario de trabajo.

Tabla 4.3.2.

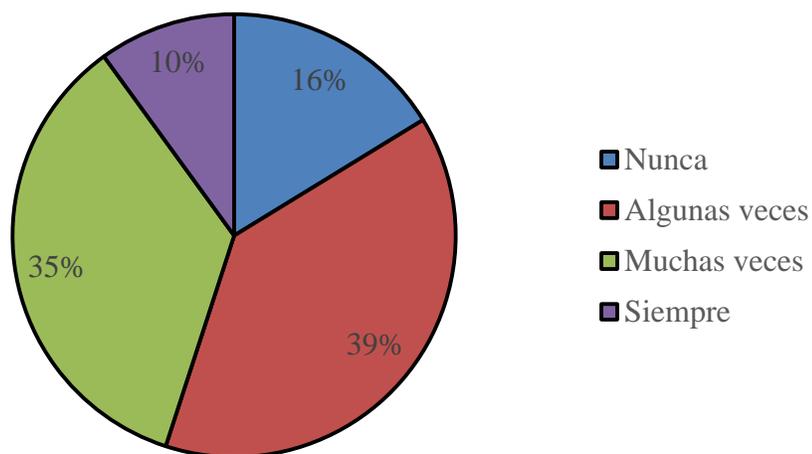


El rendimiento de los colaboradores, muchas veces es óptimo, con el 50%, mientras que el 19% nos indica que siempre, por lo que el resto de colaboradores, no tienen un buen rendimiento.

Los horarios laborales, no son impedimentos para que los colaboradores cumplan con sus obligaciones estudiantiles, manteniendo buenas notas.

Reactivo No. 9: tengo que sacrificar tiempo para mis estudios, por el trabajo.

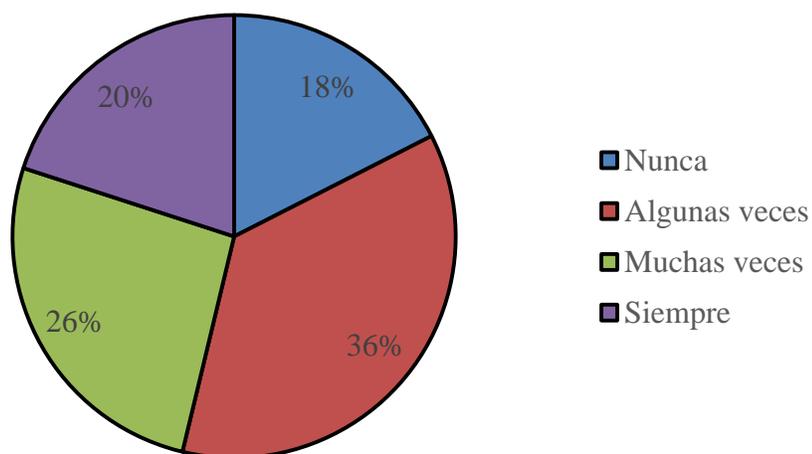
Gráfica 4.3.3.



Los horarios de trabajo, no es un impedimento significativo para los estudios, puesto que el 39% indican que algunas veces lo es y el 35% muchas veces, sin embargo siempre tienen tiempo para poder dedicarse a las diversas actividades y obligaciones que representa estudiar en la universidad.

Reactivo No. 10: la empresa me da la oportunidad de asistir a eventos especiales de la universidad.

Gráfica 4.3.4.



Con un 18% de sujetos que nunca tienen la oportunidad de asistir a los eventos especiales de la universidad, la empresa muestra flexibilidad en los permisos para que los colaboradores puedan cumplir con la asistencia a dichos eventos.

A pesar de que el 36% de sujetos indican que algunas veces, el resto tiene bastantes oportunidades para poder asistir.

Resultados generales: Vida estudiantil.

Tabla 4.3.1.

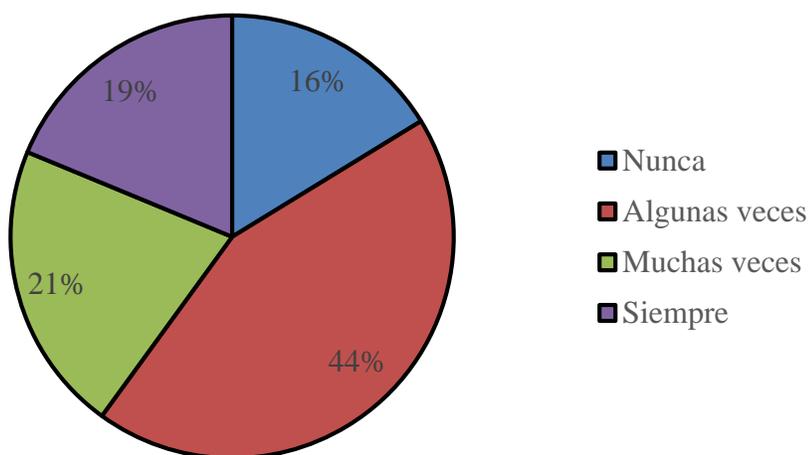
<i>Vida estudiantil</i>	
Media	10.19
Error típico	0.22
Mediana	10
Moda	11
Desviación estándar	1.96
Varianza de la muestra	3.83
Curtosis	0.63
Coefficiente de asimetría	-0.69
Rango	9
Mínimo	5
Máximo	14
Suma	815
Cuenta	80

Siendo 16 el punteo máximo para el indicador de vida estudiantil, los resultados obtenidos por medio del instrumento aplicado, indican que las medidas de tendencia central coinciden en un valor “bajo” siendo el punteo máximo posible de 16, por lo que nuevamente se concluye que los cambios de horario no realizan mayores modificaciones a los compromisos estudiantiles adquiridos por los sujetos.

El último elemento de estudio, son los cambios de horario, los cuales representan como el sujeto puede adecuar su trabajo con su vida personal, los resultados obtenidos por medio del instrumento se presentan a continuación:

Reactivo No. 11: la empresa me da la oportunidad de poder modificar mis horarios acorde a mis necesidades.

Gráfica 4.4.1.

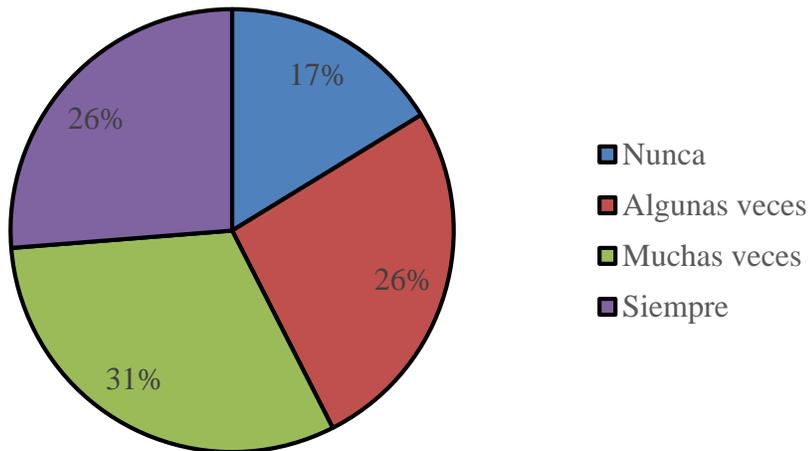


Los resultados reflejados en la gráfica, indican que la empresa tiene cierta flexibilidad de horarios, para que los colaboradores puedan dedicarse a otras obligaciones.

El 44% de los sujetos, muestran que algunas veces la empresa les otorga la disponibilidad para modificar su horario, mientras que el 21% indica que muchas veces.

Reactivo No. 12: la empresa me permite reponer horas, que me ha concedido.

Gráfica 4.4.2.

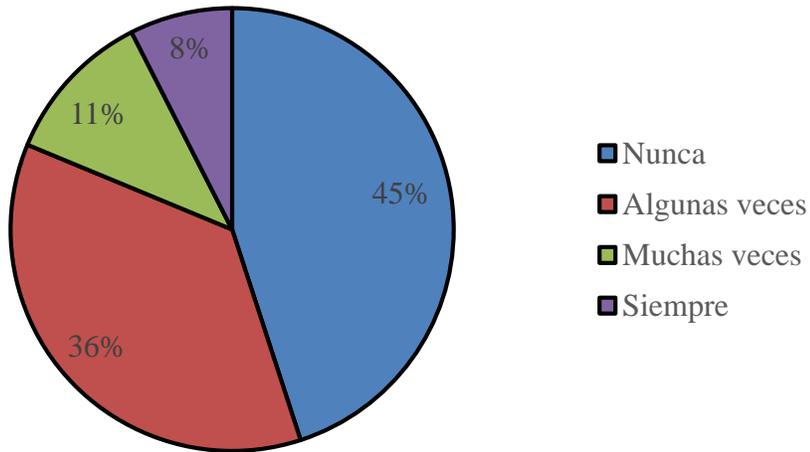


La empresa, da la oportunidad de reponer horas, así los colaboradores pueden cumplir todas sus horas laborales asignadas y de igual forma cumplir con otras obligaciones que puedan surgir.

Con un 31% de sujetos que indican que muchas veces pueden reponer sus horas y el 26% que siempre, respalda la conclusión de que la empresa es muy flexible al respecto.

Reactivo No. 13: la empresa realiza cambios constantes en mi horario laboral.

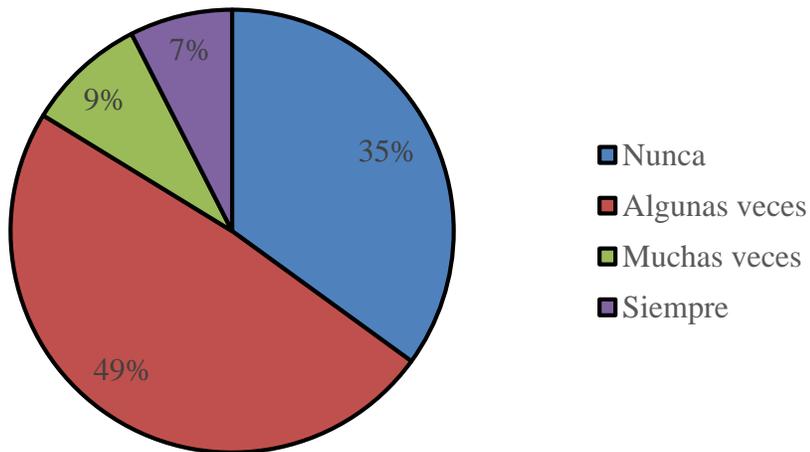
Gráfica 4.4.3.



La estabilidad de horarios dentro de la empresa son reflejados en los resultados de la gráfica, puesto que el 45% de los colaboradores nunca tienen cambios constantes en su horario laboral y el 36% algunas veces, por lo que la empresa mantiene los horarios laborales de los colaboradores, acorde a lo pactado en el momento de la contratación.

Reactivo No. 14: la empresa me pide realizar horas extra.

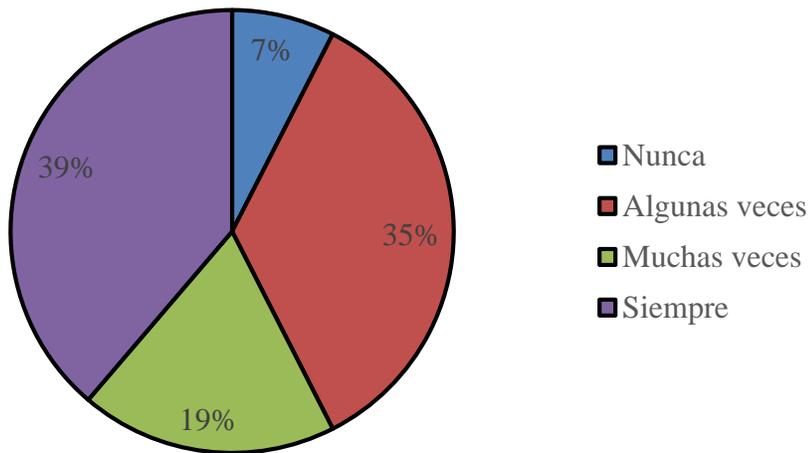
Gráfica 4.4.4.



El hecho de que los colaboradores tengan pocas variaciones en su horario laboral, el dato se respalda con las horas extraordinarias que solicita la empresa al colaborador. Puesto que el 49% indica que algunas veces tiene que realizarlas y el 35% nunca.

Reactivo No. 15: la empresa me notifica con suficiente tiempo de anticipación mis horarios laborales.

Gráfica 4.4.5.



El 39% de sujetos, indican que la empresa les notifica los horarios laborales con suficiente tiempo de anticipación, por lo que los colaboradores pueden planear sus demás actividades con seguridad, aunque el 19% indica que muchas veces se los notifican y el 35% algunas veces, son pocas las ocasiones que los colaboradores no saben la distribución de su horario.

Resultados Generales: cambios de horario.

<i>Cambios de horario</i>	
Media	11.69
Error típico	0.27
Mediana	11
Moda	11
Desviación estándar	2.44
Varianza de la muestra	5.96
Curtosis	0.98
Coefficiente de asimetría	0.34
Rango	15
Mínimo	5
Máximo	20
Suma	935
Cuenta	80

Las medidas de tendencia central obtenidas por medio del instrumento, indican que los colaboradores no muestran mayores cambios dentro de su horario laboral, por lo que les permite planear y ajustar otras obligaciones a su trabajo. Debido a que el promedio obtenido en este indicador fue 11.69 sobre un total de 20 como punteo máximo posible en este indicador.

Correlación de variables.

Tabla 5.1.1.

	<i>Vida familiar</i>	<i>Vida psicosocial</i>	<i>Vida estudiantil</i>	<i>Cambios de horario</i>
Cambios de horario	-0.091	-0.109	0.023	1

Minimum r significant at $p=0.05$ is 0.2199

Los resultados obtenidos por medio de la tabulación del instrumento, muestran los siguientes datos:

- La correlación entre las variables de estudio: cambios de horario y vida familiar, no es significativa, puesto que es muy baja y negativa, con un puntaje de -0.091.
- Los resultados entre los cambios de horario y la vida psicosocial, muestra una correlación muy baja y negativa, estando en -0.109, por lo que no hay una relación significativa entre ambas variables de estudio.
- La tercera correlación realizada, es entre las variables: cambios de horario y vida estudiantil, lo cual indica que no hay relación significativa. A pesar de ser positiva esta es muy baja, teniendo un puntaje de 0.023.

V. Discusión de resultados.

A través de los resultados obtenidos por medio del instrumento, se indican que no hay una relación significativa entre el estilo de vida del colaborador y los cambios de horario, para los trabajadores de un *Call Center* en la Ciudad de Guatemala.

Greenhaus y Beutell (como se citó en Rodríguez y Nouvilas 2007) indicó en el estudio realizado, que la vida familiar y los horarios laborales, entran en conflicto debido a las responsabilidades generadas por ambos roles.

Este conflicto es generado por parte del trabajo por factores tales como el horario laboral y los cambios constantes que se realizan en él. De igual forma la asignación de nuevas obligaciones aumentan el nivel de responsabilidad dentro del trabajo.

El análisis de los datos obtenidos dentro del instrumento de esta investigación, muestran que mientras los cambios de horario no sean constantes, los sujetos pueden organizar su vida familiar, encontrando un balance entre ambas variables de estudio. Dichos resultados no coinciden con Rodríguez y Nouvilas (2007), puesto que en la mayoría de casos, los cambios de horario del *Call Center* no son significativos y consistentes para que el individuo tenga que dedicar más tiempo a una obligación y descuidar la otra.

En el estudio realizado por Sánchez, Cegarra y Cegarra (2011) los resultados indican que el trabajo y la vida familiar del colaborador son incompatibles, debido a que los horarios de trabajo, demanda laboral de la empresa, expectativa de la familia y el factor económico, provocan que se tengan que establecer prioridades.

Esto se puede traducir como una mayor expectativa del gerente, jornadas de trabajo más amplias y más exigencias dentro del puesto de trabajo, por lo que conlleva a darle prioridad al trabajo que a la vida personal de cada uno.

Debido a la situación económica, en varios casos ambos padres tienen que laborar, por lo que existe un mayor compromiso hacia la empresa para generar mayores ingresos, por lo que genera conflictos familiares.

Sin embargo los resultados que se obtuvieron a través del análisis del instrumento y las variables de estudio, demuestran lo contrario. Los horarios de trabajo sí permiten tener una vida familiar, puesto que los cambios no son significativos, por lo que el sujeto puede adecuar su tiempo, para poder cumplir con ambas obligaciones. De igual forma, las medidas de tendencia central para la variable vida familiar y cambios de horario, indican que son bajas, por lo que dentro de la industria de *Call Center* no existe el conflicto que indica Sánchez, Cegarra y Cegarra (2011).

En un estudio sobre la vida psicosocial llevado a cabo por la Organización Mundial de la Salud (citado por Donado, Valladares, Contreras, Varela, Figueroa, Molina y Castellanos 2009) que indica de importancia que el estilo de vida repercute dentro de la salud del colaborador, puesto que el estrés generado por las extensas jornadas de trabajo de los guatemaltecos, pueden conducir a presión alta, bajo rendimiento físico y consumo de alcohol o tabaco.

De este modo la vida psicosocial del colaborador se ve afectada, puesto que significa que se dedica más tiempo a los horarios de trabajo a la recreación, ejercicio físico o tiempo para descansar.

Sin embargo en la presente investigación, los sujetos a pesar de tener horarios laborales no tradicionales, tienen suficiente tiempo para poder realizar ejercicio físico y descansar, por lo que no coincide con los resultados planteados por la Organización Mundial de la Salud. Debido a que los cambios de horario no son constantes en los trabajadores del *Call Center*, y las medidas de tendencia central entre vida estudiantil y cambios de horario, evidencian que los colaboradores, pueden mezclar efectivamente su vida psicosocial y el trabajo.

La Universidad de Harvard (2012) realizó un estudio en donde demuestra que el estilo de vida sedentario generado por la tecnología, tiene un gran impacto en los sujetos, debido a la falta de ejercicio físico o un tiempo de descanso. Debido a que en los *Call Center* la herramienta principal es la computadora, esto conlleva a que los colaboradores tienen que estar sentados en su lugar de trabajo para poder recibir las llamadas y atender a los clientes, dando pocas oportunidades de poder realizar algún ejercicio físico durante el horario laboral.

Sin embargo, los cambios de horario no tienen una relación significativa en la vida psicosocial de los sujetos, puesto que los datos obtenidos indican que ambas variables muestran medidas de tendencia central bajo, por lo que los colaboradores, tienen suficiente tiempo para poder realizar ejercicio físico o descansar y que el horario de trabajo que tienen actualmente dentro del *Call Center*, no son un impedimento.

Para concluir con la discusión, la vida universitaria es precedida por Bardanca (2012) que indicó que el 76% de la población de los estudiantes universitarios, es económicamente activa, lo cual significa menos tiempo para poder dedicarse a los estudios. En el caso del bajo

rendimiento, es consecuencia de la falta de tiempo para dedicarse a los estudios, por lo que de igual forma lleva a la desmotivación y al abandono de la carrera.

Además de los horarios laborales, muchos estudiantes concluyeron que la excesiva extensión de los planes de estudio, produce altos niveles de exigencia, por lo que no se puede cumplir cuando se tiene un trabajo.

Además 40% de los estudiantes que actualmente laboran, no tienen un trabajo relacionado con la carrera que estudian, 30% tienen un trabajo que tiene poca relación con sus estudios, y un 28% tienen algo relacionado a su carrera, por lo que desmotiva mucho a los estudiantes, y esto conlleva al abandono de los estudios o el bajo rendimiento.

Tomando en cuenta la investigación realizada por Bardanca (2012), el hecho que no haya una carrera relacionada al trabajo de *Call Center*, puede ser un desmotivador para los estudiantes, sin embargo los resultados muestran que la correlación entre la vida estudiantil y los cambios de horarios no es significativa. Por lo que los colaboradores tienen suficiente tiempo para poder dedicarse a los estudios y no conlleva a un bajo rendimiento, puesto que las medidas de tendencia central obtenidas muestran que pueden tener una armonía entre estudios y trabajo.

Demattia (2007) en su investigación, declara que la mayoría de estudiantes que trabajan, es porque necesitan pagar sus estudios universitarios, por los altos costos de la educación superior y debido a que las jornadas laborales son exigentes, estos van postergando sus estudios por lo que dificulta la terminación de la misma.

Cuando la persona ya cuenta con una mayor estabilidad económica y de horario, algunos suelen retomar nuevamente su carrera, sin embargo, la época de estudiante ya quedo atrás por lo que es un desafío volver a empezar.

Una de las partes negativas de una relación de estudio y trabajo, es que muchas personas dejan sus estudios para poder trabajar.

Estos resultados son contradichos con los obtenidos a través del instrumento, puesto que los estudiantes tienen la capacidad y el tiempo suficiente para atender a actividades extracurriculares de la universidad, de igual forma para poder realizar sus tareas, estudiar para exámenes y tener un rendimiento óptimo en los estudios, por lo que los sujetos, pueden terminar su carrera universitaria en el tiempo establecido sin necesidad de postergarlos.

Los resultados obtenidos muestran que los estudios realizados para el tema seleccionado o paralelos, sugieren que los horarios laborales interfieren en la vida familiar, psicosocial y estudiantil del colaborador. Sin embargo no en todos los casos y en todos los tipos de trabajo se dan estos resultados, puesto que en el *Call Center* por tener horarios estables y que no varían frecuentemente, los sujetos pueden adecuar su estilo de vida con los cambios de horario que se realizan eventualmente.

VI. Conclusiones.

1. Los cambios de horario, no tendrían que afectar el estilo de vida familiar del colaborador, puesto que la correlación entre ambas variables de estudio no afecta la misma.
2. Los cambios de horario, no afectan significativamente la vida psicosocial de los sujetos de estudio, por lo que ambas variables pueden mezclarse efectivamente.
3. Los colaboradores tienen la oportunidad de modificar elementos dentro de su vida estudiantil, debido a que los cambios de horario no son constantes y da la oportunidad de cumplir las obligaciones universitarias.
4. Los colaboradores, pueden adecuar su estilo de vida, acorde a los cambios de horario, estableciendo un balance entre ambos.

VII. Recomendaciones.

1. Se recomienda al departamento de reclutamiento y selección, indicarles a los colaboradores que su estilo de vida no tendría que ser modificada o afectada por los cambios de horario.
2. Se recomienda a los gerentes de departamento del *Call Center*, identificar los casos en que los cambios de horario interfieren en el estilo de vida de los colaboradores, para evitar la rotación del personal.
3. En la medida de lo posible, los supervisores tienen que tomar en cuenta que además del trabajo, los sujetos tienen otras obligaciones que cumplir, por lo que se recomienda ser flexible cuando el colaborador necesite atender otros aspectos de su vida, concediéndole el tiempo suficiente para resolver el asunto.
4. Se recomienda que los *Call Center* desde el proceso de reclutamiento y selección, establecer claramente la jornada laboral, tiempos de descanso, días libres y posibles variaciones dentro del horario, para que el colaborador pueda adaptar su vida personal al trabajo que desea optar.

VIII. Referencias

- Álvarez, A. y Gómez, I. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 9, 89-106. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80118612006>
- Arellano Marketing (1996). Estilos de Vida. Recuperado de <http://www.arellanomarketing.com/inicio/estilos-de-vida/>
- Arias, G. (2012). *Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales*. Recuperada de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=7f310c1b-41fa-49d2-ba02-89504260f1f3%40sessionmgr114&vid=1&hid=108&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=lth&AN=88917448>
- Bardanca, N. (2012). *¿Estudiar y trabajar?*. Recuperado de <http://sdr.liccom.edu.uy/2012/10/17/%C2%BFestudiar-y-trabajar/>
- Barros, E. y Barros, M (2008). *Conflicto entre trabajo y familia: efectos sobre la salud y resultados laborales en mujeres*. Recuperado de. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=b8fe084e-d7d4-474b-8805-895c56b496a6%40sessionmgr113&vid=1&hid=108&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=buh&AN=51118873>
- Cornachione, M (2008). *Psicología del desarrollo*. Argentina, Córdoba, Brujas: Editorial Brujas.

Carnicer, M., Sánchez, A., Pérez, M. y Vela, M. (2004). El conflicto trabajo-familia: un estudio empírico. *Capital humano*, 175, 54 – 76. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/1/9/6/3/pd0000011963.pdf>

Código de trabajo, Congreso de Guatemala, Decreto Número 14-41, Artículos 116, 117 y 121, 2007

Demattia, L. (2007). Estudiar y trabajar. Recuperado de <http://portal.educar.org/prof-luis-a-demattia/estudiar-y-trabajar?language=fr>

Donado, L., Valladares, G., Contreras, J., Varela, E., Figueroa, A., Molina, E. y Caballeros, L. (2009). Estudios sobre estilos de vida y riesgo de desarrollo de enfermedades crónicas no transmisibles en poblaciones adultas de áreas urbanas en la Ciudad de Guatemala. *Revista de la Universidad del Valle*, 20, 63-68.

Garrosa-Hernández, E., Carmona-Cobo, I., Ladstätter, F., Blanco, L. y Cooper-Thomas, H. (2013). *The relationships between family-work interaction, job-related exhaustion, detachment, and meaning in life: A day-level study of emotional well-being*. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=d8416fe6-de78-46af-8779-3336793a44e6%40sessionmgr110&vid=1&hid=108&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=94158348>

Gobierno de Aragón (2008). *Estudio sobre la repercusión de un cambio de horario de los trabajadores en las empresas aragonesas*. Recuperado de <http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesEm>

[pleo/Documentos/docs/Areas%20Genericas/Publicaciones/EstudioRepercusionCam
bioHorario.pdf](#)

Grzywacz, J., Carlson, D. y Shulkin S (2008). *Schedule flexibility and stress: Linking formal flexible arrangements and perceived flexibility to employee health*. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?vid=9&sid=aec58ddf-d652-4d93-a077-fe7bbd3da904%40sessionmgr112&hid=108&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=buh&AN=32708211>

Hueso, A. y Cascant, M. (2012). *Metodologías y técnicas cuantitativas de investigación*. Disponible en: http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17004/Metodolog%EDa%20y%20t%E9cnicas%20cuantitativas%20de%20investigaci%F3n_6060.pdf?sequence=3.

Larios, R. (2012). Mintrab propone flexibilidad laboral, Prensa Libre, Economía, 30/6/12. Recuperada de http://www.prensalibre.com/economia/Mintrab-propone-flexibilidad-laboral_0_728327174.html

Leignadier, J., Valderrama, G. y Vergara, I. (2011). *Estilos de vida saludable y sentido de vida, en estudiantes universitarios*. Recuperado de <http://usmapanama.com/wp-content/uploads/2011/10/INFORME-FINAL-ESTILOS-DE-VIDA-SALUDABLES1.pdf>

Macdonald, M. (2013). *Beneficios y desventajas para una empresa de telecomunicaciones y sus colaboradores con experiencia laboral de horario flexible*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Mac%20Donald-Andrea.pdf>

María. (2006). Estilo de vida, recuperado de <http://www.consumoteca.com/bienestar-y-salud/vida-sana/estilo-de-vida/>

Matey, P. (2011). Los efectos “colaterales” de estudiar y trabajar a la vez. *El mundo*, 7/2/11, Neurociencia. Recuperado de www.elmundo.es/elmundosalud/2011/02/04/neurociencia/1296823572.html

Mencos, L. (2002). Flexibilidad laboral: *estudio en empresas multinacionales dedicadas a la producción de alimentos en Guatemala*. Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/01/01/Mencos-Morales-Leonora//Mencos-Morales-Leonora.pdf>

Morgana, M. (2013). *Relación entre el nivel de asertividad y la actitud laboral en los trabajadores de una empresa productora de alimentos*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala

Oblitas, L. (2010). *Psicología de la salud*. México, D.F., México: Cengage Editores.

Pardo-Torres, M. y Nuñez-Gómez, N. (2008). *Estilo de vida y salud en la mujer adulta joven*. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?vid=63&sid=aec58ddf-d652-4d93-a077-fe7bbd3da904%40sessionmgr112&hid=108&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=36432593>

Paterna, C. y Martínez, M. (2002). *Compatibilizando trabajo y familia variables mediadoras.*

Boletín de psicología, 75, 19-37, recuperado de

<http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N75-2.pdf>

Perea, W. (2010). *Estilo de vida que caracteriza a las vendedoras de una agencia de*

viajes. Recuperado de: [http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Perea-Walter/Perea-](http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Perea-Walter/Perea-Walter.pdf)

[Walter.pdf](http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Perea-Walter/Perea-Walter.pdf)

Ramírez, M. (2012). *Estilo de vida de las personas de la tercera edad que se encuentran*

afiliados a la Asociación Nacional de Jubilados Municipales. Recuperado de

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Ramirez-Maria.pdf>

Rodríguez, M. y Nouvilas, E. (2007). *Ansiedad y estrés*, 13, 177-1898.

Rossal, M. (2008). *Relación entre el desgaste profesional y el estilo de vida de directivos de*

alto nivel de empresas aseguradoras y corredores de seguros de Guatemala.

Recuperado de [http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Rossal-Solares-Melanie/Rossal-](http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Rossal-Solares-Melanie/Rossal-Solares-Melanie.pdf)

[Solares-Melanie.pdf](http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Rossal-Solares-Melanie/Rossal-Solares-Melanie.pdf)

Sánchez, M., Cegarra, J. y Cegarra, M. (2010) ¿Influye el conflicto trabajo-vida personal de

los empleados en la empresa? *Universia Bussines review*, Primer trimestre, 100-115,

recuperado de http://ubr.universia.net/pdfs_web/UBR29010-06.pdf

Sosa, E. (2011). *Relación entre el estilo de vida de los residentes de medicina interna y la promoción de salud que brindan a sus pacientes*. Recuperado de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/09/03/Sosa-Ehima/Sosa-Ehima.pdf>

Suberviola, E. (2014). Es urgente un cambio en los horarios de la jornada laboral. *Diario de Navarra*, Dn Management, Entrevistas. Recuperado de http://www.diariodenavarra.es/noticias/dn_management/entrevistas/2014/03/13/jose_maria_fernandez_crehuet_quot_urgente_cambio_los_horarios_jornada_laboral_quot_151201_2543.html

Tamayo, M. (2004). El proceso de investigación científica. Recuperado de: <http://books.google.com.gt/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA46&lpg=PA46&dq=investigacion+descriptiva+tamayo&source=bl&ots=TpeEep04pO&sig=wq48OuR3DiEYRpBXGNJxQpLgE2s&hl=es&sa=X&ei=wqVU6GdLdPIkAfWzYGwCw&ved=0CDUQ6AEwAQ#v=onepage&q=investigacion%20descriptiva%20tamayo&f=false>.

Universia (2011). Pros y contras de trabajar y estudiar. Recuperado de <http://noticias.universia.net.mx/en-portada/noticia/2011/05/31/831802/pros-contras-trabajar-estudiar.html>

Universidad de Harvard. (2012). *Sentarse para vivir más*. Recuperado de http://www.prensalibre.com/vida/Sentarse-vivir_0_734326696.html

Veigan, C. y Monteiro, M. (2011). Living and working conditions of the professionals of the Mobile Emergency Service. Recuperado de

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=9bf71fc5-9b39-49d0-a97b-019401c10eee%40sessionmgr198&vid=1&hid=108&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=65977812>

Zeytinoglu, I. Cooke, G. y Maan, S. (2003). Whose Choice Is It Anyway? Recuperado de

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=c3688429-6ff0-4c78-a1a2-54a08b949467%40sessionmgr114&vid=1&hid=108&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT1laG9zdC1saXZl#db=buh&AN=47487380>

Anexos

Ficha técnica:

NOMBRE	Cuestionario de medición de cómo afecta en el estilo de vida, los cambios de horario laboral.
AUTOR	Gabriel Siu-Yin Mack Lee
OBJETIVO	Evaluar como se ve afectado el estilo de vida por los cambios del horario laboral
¿QUÉ MIDE?	<p>Vida familiar: son todos los compromisos, actividades y la convivencia cotidiana con personas relacionadas consanguíneamente y conyugales</p> <p>Vida psicosocial: es la relación que se mantiene con la sociedad y amistades, cumpliendo con las responsabilidades sociales adquiridas al pertenecer a un grupo de personas con los mismos intereses. Así como todas las actividades personales que realiza el sujeto en su vida cotidiana.</p> <p>Vida estudiantil: son todas las actividades y responsabilidades académicas relacionadas con los cursos universitarios, con el compromiso de tener resultados óptimos en los estudios.</p>

<p>REACTIVOS</p>	<p>Vida familiar: 1, 4 y 5</p> <p>Vida psicosocial: 2, 3 y 6</p> <p>Vida estudiantil: 7, 8, 9 y 10</p> <p>Cambios de horario: 11, 12, 13, 14 y 15.</p>
<p>TIEMPO DE RESOLUCIÓN</p>	<p>Cuestionario de medición de cómo afectan los cambios de horario laboral en el estilo de vida, puede variar entre 3 a 10 minutos</p>
<p>FORMA DE APLICACIÓN</p>	<p>Para evaluar cada uno de los factores, se utilizan opciones múltiples que presentan distintas respuestas a los planteamientos.</p> <p>El cuestionario es de auto aplicación.</p>
<p>JUICIO DE EXPERTOS</p>	<p>Lic. Manuel Arias</p> <p>Licda. Karla de Rojas</p> <p>Licda. María de la Luz de León</p>

Instrumento:

Cuestionario de medición de cómo afecta en el estilo de vida, los cambios de horario laboral.

Sexo: M ____ F ____

Edad: _____ Estado Civil: Casado ____ Soltero _____

Horario Laboral: _____

Jornada Estudiantil: Matutina ____ Vespertina ____ Sabatina ____

Puesto laboral: _____

Instrucciones:

Complete el cuestionario marcando una X, en el espacio correspondiente a su respuesta, no hay respuestas correctas o incorrectas. La forma de valoración es la siguiente:

Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4

	Pregunta	1	2	3	4
1.	Tengo que dejar de participar en actividades familiares debido al horario de trabajo.				
2.	El horario de trabajo me impide participar en un grupo o asociación.				
3.	Los horarios de trabajo, me impiden realizar ejercicio físico.				
4.	He dedicado menos tiempo a mi familia, debido a los horarios de trabajo.				
5.	Mi trabajo me impide visitar regularmente a mi pareja o familia.				
6.	Dejo de realizar mis pasatiempos favoritos, debido a los horarios de trabajo.				
7.	Realizo mis tareas a última hora, a causa de mi horario de trabajo				
8.	Tengo un rendimiento óptimo en mis estudios, a pesar de mi horario de trabajo.				
9.	Tengo que sacrificar tiempo para mis estudios, por el trabajo.				
10.	La empresa me da la oportunidad de asistir a eventos especiales de la universidad.				
11.	La empresa me da la oportunidad de poder modificar mis horarios acorde a mis necesidades.				
12.	La empresa me permite reponer horas, que me ha concedido.				
13.	La empresa realiza cambios constantes en mi horario laboral.				
14.	La empresa me pide realizar horas extra.				
15.	La empresa me notifica con suficiente tiempo de anticipación mis horarios laborales.				