



**Percepción de la Calidad de Vida Laboral de los Colaboradores de la Empresa Comdata
Group para Bancóldex Durante el año 2022**

Modalidad Monografía Científica-Acuerdo 098 de 2021

Autor

Cristian Alexander Rodríguez Alarcón

calexanderrodriguez@unicolmayor.edu.co

Para optar por el título de Trabajador Social

Docente tutora Trabajo De Grado

Melba Yesmit Chaparro Maldonado

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca

Facultad de Ciencias Sociales

Programa De Trabajo Social

Bogotá D.C.

2023

Resumen

Las empresas de BPO y call center poseen dinámicas propias que, por un lado, representan una alternativa de crecimiento (laboral, económico o académico) en los trabajadores, pero, por otro lado, generan malestar principalmente a causa de: jornadas extensas, control excesivo de los tiempos (llegada, salida, descanso, almuerzo e ida al baño) y el cumplimiento de métricas (duración de una interacción y la calidad de la misma). Este malestar se traduce en estrés, presión y falta de vinculación emocional con la empresa, que puede desencadenar problemas de salud física, mental y rotación de personal.

A partir de estas preocupaciones en la campaña Bancóldex de la empresa Comdata Group, surge el interés de conocer la percepción de la Calidad de Vida Laboral (CVL) de sus colaboradores y la necesidad de plantear acciones para mejorarla. Se desarrolló una investigación cualitativa que analiza la CVL basada en el análisis descriptivo de la experiencia particular de los colaboradores con relación a aspectos como: condiciones laborales, desarrollo personal y profesional, tiempo libre y la relación entre el trabajo y la familia en la empresa. De la interpretación de los datos recolectados con entrevistas y observaciones, surge el diagnóstico que es empleado como insumo para el planteamiento de la propuesta de intervención desde Trabajo Social enfocada en aspectos laborales, profesionales y familiares, concluyendo que es posible contribuir al mejoramiento de la CVL de los colaboradores de la compañía.

Palabras clave: calidad de vida laboral, trabajo social, rotación laboral, relación Trabajo y Familia.

Abstract

BPO and call center companies have their own dynamics that, on the one hand, represent an alternative for growth (labor, economic or academic), but on the other hand, generate discomfort mainly due to: long working hours, excessive time control (arrival, departure, lunch and bathroom breaks) and compliance with metrics (duration of an interaction and its quality). This discomfort translates into stress, pressure and lack of emotional attachment to the company, which can lead to physical and mental health problems and staff turnover.

Based on these concerns in the Bancóldex campaign of the Comdata Group company, the interest arises to know the perception of the Quality of Work Life (QWL) of its collaborators and the need to propose actions to improve it. Qualitative research was developed to analyze the QWL based on the descriptive analysis of the particular experience of the collaborators in relation to aspects such as: working conditions, personal and professional development, free time and the relationship between work and family in the company. From the interpretation of the data collected through interviews and observations, the diagnosis arises, which is used as input for the proposal of the intervention proposal from Social Work focused on labor, professional and family aspects, concluding that it is possible to contribute to the improvement of the QWL of the company's collaborators.

Key words: quality of work life, social work, job rotation, work-family relationship.

Dedicatoria

A mi mamá y mi hermana, por creer en mí cuando ni siquiera yo mismo creía en mí.

A mis abuelas, el reflejo más claro que las cosas hechas con amor son las que más trascienden.

A mi amigo Joan David, por iluminarme el camino con su sabiduría y su apoyo incondicional.

A mis amigas y compañeras por su respaldo, a Alexa, Pao, Carol, Dani, Anyela, Nata y Lau.

A quienes trabajan porque Colombia sea el American Dream mientras laboran en un call center.

Agradecimientos

Agradezco a quienes formaron parte de este proceso investigativo, por su disposición, tiempo, confianza y por enseñarme a ver la vida desde otras perspectivas.

Agradezco al gerente de la campaña Bancóldex de Comdata, Eduardo Aldana, por creer en esta propuesta para pensarnos una gerencia centrada en el bienestar de los colaboradores.

Agradezco a la profesora Melba Chaparro, por su respaldo y apoyo, por guiar mi trabajo y ayudarme a materializar esta idea en tiempo récord.

Tabla de contenido

Introducción	11
Línea de investigación	13
Definición de la situación a investigar.....	14
<i>Exploración de la situación (Antecedentes del problema)</i>	14
<i>Planteamiento del problema</i>	23
<i>Pregunta de investigación</i>	25
<i>Justificación</i>	25
<i>Objetivos</i>	27
<i>Objetivo general</i>	27
<i>Objetivos específicos</i>	27
Marco Referencial.....	28
<i>Marco legal</i>	28
<i>Contexto Institucional</i>	30
<i>Misión</i>	31
<i>Visión</i>	31
<i>Ambición</i>	31
<i>Valores</i>	31
<i>Contexto conceptual</i>	32
<i>Calidad de Vida Laboral (CVL)</i>	33
<i>Conciliación entre Familia y Trabajo</i>	39
Diseño Metodológico.....	44
<i>Enfoque metodológico</i>	44
<i>Caracterización de la población</i>	45
<i>Configuración de la muestra</i>	45

<i>Instrumentos de recolección de información</i>	47
<i>Entrevista cualitativa</i>	47
<i>Observación y registros en diarios de campo</i>	48
Recolección y Organización de Datos Cualitativos.....	48
<i>Categorización de la información</i>	48
<i>Análisis descriptivo de los datos</i>	55
Interpretación de los datos cualitativos.....	75
<i>Diagnóstico de la CVL para los colaboradores de Comdata Group para Bancóldex</i>	77
<i>Principales preocupaciones de los colaboradores de Comdata Group para Bancóldex</i>	79
Alternativa de mejoramiento de la CVL para los Colaboradores de la Empresa Comdata Group para Bancóldex.....	80
<i>Diagnóstico</i>	80
<i>Programación</i>	81
<i>Metodología</i>	81
<i>Recursos</i>	83
<i>Ejecución</i>	84
<i>Evaluación</i>	85
Conclusiones	86
Referencias.....	89
Anexos	95
<i>Anexo 1. Certificado Comdata</i>	95
<i>Anexo 2. Formato de entrevista</i>	96
<i>Anexo 3. Entrevista E1</i>	99
<i>Anexo 4. Entrevista E2</i>	109
<i>Anexo 5. Entrevista E3</i>	115

<i>Anexo 6. Entrevista E4.....</i>	<i>122</i>
<i>Anexo 7. Entrevista E5.....</i>	<i>131</i>
<i>Anexo 8. Entrevista E6.....</i>	<i>140</i>
<i>Anexo 9. Formato de Observación</i>	<i>150</i>
<i>Anexo 10. Observación 1</i>	<i>151</i>
<i>Anexo 11. Observación 2</i>	<i>156</i>
<i>Anexo 12. Observación 3</i>	<i>161</i>

Lista de tablas

Tabla 1.	28
Tabla 2.	35
Tabla 3.	38
Tabla 4.	42
Tabla 5.	46
Tabla 6.	49
Tabla 7.	56
Tabla 8.	58
Tabla 9.	62
Tabla 10.	79

Introducción

Durante los últimos años, aspectos relacionados a la armonía entre el trabajo y la familia, el aprovechamiento del tiempo libre o la calidad de vida laboral han cobrado mayor relevancia en los estudios sociales. Esto se debe, principalmente, al reconocimiento de estos temas como elementos importantes e integrados al desarrollo individual y colectivo de la sociedad. Es bajo esta mirada que se inscribe la presente investigación, la cual tiene por objeto presentar un análisis descriptivo de la Calidad de Vida Laboral (CVL) a partir de la experiencia de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex durante el año 2022.

Este trabajo tiene un diseño metodológico de corte cualitativo y se articula a partir de la ruta metodológica expuesta por Elsy Bonilla Castro y Penélope Rodríguez (2005), en la que se hace una aproximación a una realidad social con el objetivo de describirla y comprenderla a partir de la experiencia o los conocimientos que tienen las personas involucradas en la situación. Teniendo esto en consideración, se definieron los objetivos de investigación y se seleccionaron categorías de análisis de Calidad de Vida Laboral y la relación Trabajo – Familia.

Para su desarrollo, se analizó el concepto de CVL a partir de lo expuesto por Segurado y Agulló (2002), y la descripción de cuatro categorías (individual, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral) con sus respectivos indicadores que, junto al análisis de la relación trabajo – familia, sirvieron como base para la elección de los instrumentos de recolección de información (observación y entrevista web) y para la posterior descripción y análisis de la percepción de Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex.

Esta investigación, vista desde el campo de conocimiento del Trabajo Social, aborda temáticas que invitan al reconocimiento de nuevas formas de abordaje de los sucesos sociales. A

partir de esto, se busca una mirada holística a temas que en la actualidad son de importancia en cuanto clima laboral, ambiente organizacional y derecho al trabajo digno, como lo es la Calidad de Vida Laboral y su abordaje desde nociones como la relación Trabajo – Familia.

Finalmente, a partir de los resultados de esta investigación, se sugieren alternativas para mejorar la CVL de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex. Por lo tanto, se espera que este documento sirva de base para futuras investigaciones que analicen la Calidad de Vida Laboral, especialmente para las que fijen su atención en empresas de tercerización laboral, iniciativas cada vez más recurrentes que en la actualidad exigen un abordaje de análisis propio del quehacer profesional del Trabajador Social.

Línea de investigación

Teniendo en consideración los parámetros establecidos en el acuerdo 069 de 2022 por el cual se actualizan las líneas Institucionales de Investigación para la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, el presente trabajo se enmarca en la *línea 02. Estado, sociedad y cultura*, la cual:

Aborda las problemáticas que surgen en los ámbitos social y público en aras por responder a las tensiones que se generan al momento de implementar los derechos a nivel nacional e internacional, la interseccionalidad, los estudios indígenas, estudios afro, estudios de familia, conflicto y sociedad, el valor del trabajo, la seguridad, la salud alimentaria e interculturalidad; el análisis de los estudios poblacionales, la circulación de saberes y construcción de identidades, el estudio de la ciudadanía y cultura política.

(Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca [UNICOLMAYOR], 2022, p. 3)

En efecto, el estudio de la Calidad de Vida Laboral es una temática que surge en un entorno social en el que se generan tensiones que comprometen los derechos de los trabajadores y abarca problemáticas como lo es la relación Trabajo – Familia y el funcionamiento mismo de las compañías. Sumado a esto, el análisis de la CVL da cuenta de la construcción de identidad y de la percepción que las personas tienen de sí mismas frente a un contexto sociocultural determinado y la forma de relacionarse en él.

Definición de la situación a investigar

Exploración de la situación (Antecedentes del problema)

De acuerdo con Arnau y Sala (2020), la revisión bibliográfica previa sobre el campo de estudio permite sustentar conceptualmente el fenómeno a investigar e identificar elementos de suma importancia como lo son hipótesis, variables, limitaciones o desarrollos previos. Esto quiere decir que, a partir de una primera revisión bibliográfica (“initial dip”), se puede puntualizar, delimitar o definir con mayor precisión el tema. Partiendo de esto, se presenta en este acápite una revisión bibliográfica de investigaciones que abordan la Calidad de Vida Laboral y su trayectoria en el tiempo.

Para empezar, la noción de Calidad de Vida Laboral no ha estado fija en el tiempo, su definición atraviesa un desarrollo histórico a partir de las contribuciones teóricas de diversos autores. El término surge a comienzos de los años setenta en Estados Unidos en una serie de conferencias patrocinadas por el Ministerio de Trabajo y la Fundación FORD, en las que se reclamaba por mayor participación en la toma de decisiones y por el aumento de autonomía en el trabajo diario (Granados, 2011).

En efecto, el término alcanza reconocimiento social e institucional a partir de las discusiones relacionadas con el ambiente laboral de los trabajadores estadounidenses en torno a la necesidad de “humanizar el trabajo”. No obstante, autores como Alves et al. (2013), hacen énfasis en que los aspectos relacionados a la calidad de vida de los trabajadores se expresan como preocupación tras la Primera Guerra Mundial a través del esfuerzo de los distintos gobiernos por reconstruir el sector productivo centrados en una nueva organización del trabajo humano (Alves et al., 2013).

Paralelamente, en la década de los setenta y ochenta surgió, no solo en Estados Unidos sino también en América Latina, la noción de Desarrollo Organizacional (D.O), la cual perseguía mejorar la eficacia en las organizaciones y el bienestar de los trabajadores. Al respecto, Cardona y Hernández (2010), afirman que en América Latina: “se plantearon nuevos enfoques orientados a la organización y el entorno, los cuales buscaban la maximización de la eficiencia, la calidad de vida y del trabajo” (p. 85).

De acuerdo a Duro (2013), la noción de Desarrollo Organizacional así como los trabajos del Instituto Tavistock de relaciones humanas, y los movimientos de Democracia Industrial, Desarrollo organizacional y humanización del trabajo, fueron dando forma y puntualizando preocupaciones de Calidad de Vida Laboral, como lo es la atención de las organizaciones por temas de carácter socioeconómico, el desarrollo sostenible, la responsabilidad social empresarial y la eficacia de las organizaciones (Duro, 2013). En este escenario, se fueron sumando definiciones de Calidad de Vida Laboral de autores como Walton (1973), Westley (1979), Nadler y Lawler (1983), entre otros, que aportaron matices al concepto.

Si bien los aportes por definir la CVL son muchos y variados, Segurado y Agulló (2002), afirman que: “El estudio de la Calidad de Vida Laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVL psicológica” (p. 828). La primera hace énfasis en los aspectos organizacionales, por lo que centra su atención en la organización como sistema y los subsistemas que lo integran, mientras que la segunda se enfoca en el trabajador, sus elementos subjetivos y las situaciones en las que participa.

No obstante, ambos enfoques persiguen mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores así cada perspectiva contemple unos objetivos específicos distintos. Segurado y

Agulló (2002) afirman que, si bien en su origen la Calidad de Vida Laboral se asoció principalmente a la valoración individual sobre el medio de trabajo, con el tiempo se fueron agregando matices y perspectivas de análisis que han configurado el concepto de Calidad de Vida Laboral actualmente. Para Segurado y Agulló (2002), la CVL integra:

motivación hacia el trabajo; vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal; satisfacción laboral; eficacia y productividad organizacionales; condiciones del entorno socioeconómico; bienestar físico, psicológico y social; relaciones interpersonales; participación del trabajador en el funcionamiento de la organización y en la planificación de sus tareas; autonomía y toma de decisiones de los individuos sobre sus respectivos puestos de trabajo; desarrollo integral del trabajador; estrategias de cambio para conseguir la optimización de la organización; métodos de gerencia de los recursos humanos; condiciones y medio ambiente de trabajo; el trabajador como recurso y no como un costo empresarial / productivo. (p. 831)

Para Duro (2013), la CVL podría resumirse en: “un ciudadano con derecho a ser tratado con consideración, a tener la formación adecuada y a recibir un trato justo, según sus méritos, en la organización” (p. 31). Para este autor, la Calidad de Vida Laboral es una preocupación actual para las organizaciones por dos razones principalmente:

a) La empresa u organización implica necesariamente un sistema social que hay que gestionar atendiendo a su propia naturaleza y características, y b) la eficacia profesional del trabajador y la eficiencia organizacional de la empresa implican el bienestar laboral – si es que se persiguen una eficacia y eficiencia sostenidas. Por tanto, desde tales premisas, todos aquellos recursos – económicos, humanos – que destinen las

organizaciones a mantener y mejorar la CVL de la plantilla serán inversiones, y no meros gastos. (Duro, 2013, p. 31).

Como se ve, la postura de la CVL puede contener distintas dimensiones o factores de acuerdo con el contexto y también puede variar conforme a las necesidades del entorno donde se desee evaluar. Sobre América Latina, algunos autores son enfáticos al señalar la importancia de los estudios de CVL para las organizaciones y para el crecimiento de la región. Para Jaramillo et al. (2020), la CVL permite “establecer una comparación con las grandes industrias a nivel internacional, a fin de determinar las brechas y generar nuevos planes de acción” (p. 53). Adicional a esto, señalan que los cambios constantes de la economía y las industrias, los conceptos de productividad, eficiencia, competitividad, calidad total, entre otros, supone un reto que aplicar a las organizaciones.

En Colombia, los estudios de la CVL parten, como señalan Brito et al. (2020), de los aspectos laborales que determinan el bienestar de las personas, ya sea en el entorno de su sitio de trabajo o en la satisfacción misma que se obtiene de trabajar para una empresa en particular (Brito et al., 2020). El primer antecedente de preocupación por el bienestar de los trabajadores en el país es la Ley 57 de 1915 sobre reparaciones por accidentes de trabajo, sin embargo, es a mediados de los años ochenta que se empiezan a dar condiciones de mejoramiento de los entornos laborales a partir de una lucha de varias décadas liderada principalmente por movimientos obreros (Jaramillo et al., 2020).

En los últimos años se han venido realizando investigaciones que buscan medir la Calidad de Vida Laboral de trabajadores vinculados a diversos sectores de la economía colombiana, no obstante, no es un tema que se aborde regularmente desde la dirección de las

organizaciones, por esta razón, la CVL se ubica como una temática de suma importancia que puede propiciar beneficios tanto a trabajadores como a empresarios. Para Jaramillo et al. (2020):

si bien el término de calidad de vida laboral viene siendo utilizado hace cinco décadas aproximadamente en el ámbito internacional, en nuestro país apenas ha cobrado inusitada importancia en la última década, ya que la intensa competencia nacional e internacional presiona mayores niveles de productividad, y por ello se requiere de ambientes sanos y armoniosos que optimicen la vida del empleado en las empresas y donde el talento humano sea considerado verdadera fuente de ventaja competitiva sostenible. (p. 15)

En el contexto colombiano, algunas organizaciones han empezado a preocuparse por mejorar la CVL de los trabajadores, pero aún existen muchas en condiciones precarias. En este sentido, Jaramillo et al. (2020), señalan que:

Con el advenimiento de la globalización de la economía, la apertura de mercados y la incorporación de las tecnologías, se iniciaron cambios en las organizaciones como adelgazamientos de las estructuras, que disminuyendo la fuerza laboral o utilizando empresas de contratación temporal, afectan las condiciones de trabajo. (p. 11)

En efecto, la transformación en los modelos de contratación laboral y la inmersión al mundo globalizado ha dado paso a fenómenos como la tercerización laboral o compañías outsourcing call center, en las que se presta un servicio a través del contacto telefónico o por medios virtuales en los que se presenta alta rotación y deserción laboral (Guerrero et al., 2020).

La investigación de Brito et al. (2020), por ejemplo, indaga sobre la relación que existe entre la Calidad de Vida Laboral y las causas de rotación en compañías In and Out. En esta monografía de la Universidad Cooperativa, se destaca que la principal razón de rotación en esta

compañía son las extenuantes jornadas laborales sin una remuneración fija, considerando particularmente que en muchas de estas empresas se trabaja de domingo a domingo, lo que impide el aprovechamiento del tiempo libre y el disfrute de este con familiares, además, genera desgaste físico y emocional. Por esta razón, Brito et al, (2020), concluyen que: “las empresas se deben orientar al bienestar físico, mental y social de los trabajadores garantizando la protección de los mismos y previniendo problemas de salud a largo plazo” (p. 40).

El modelo de contratación laboral a través de outsourcing es una práctica que ha crecido no solo en el país sino como un efecto del crecimiento empresarial y un rasgo del mundo globalizado. Esta práctica supone beneficios como la disminución de costos laborales para las empresas, ventajas competitivas y una mayor especialización en la productividad empresarial (Montoya et al., 2021), sin embargo, en los últimos años han sido foco de atención debido a las numerosas denuncias en contra de este modelo de contratación por causas como inestabilidad laboral, baja remuneración, jornadas de trabajo excesivas, maltrato laboral, hipervigilancia invasiva, entre otros (Egea, 2021).

La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (2019) precisa que: “En Colombia no existe un concepto normativo de tercerización laboral” (p. 19), esto supone que, si bien no se trata de una práctica ilegal o un modelo de contratación que desconozca los derechos de los trabajadores, si representa un entorno de contratación poco regulado en el que pueden darse factores de precarización laboral o que las características de estos empleos carezcan de cualidades propias del trabajo decente (Montoya et al., 2021).

Cabe recordar que la dignificación del trabajo ha sido una preocupación constante de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Para esta agencia, si el trabajo se da en condiciones de equidad, seguridad y dignidad puede ser un mecanismo de inclusión capaz de

generar seguridad social y realización personal (OIT, 2008). Pues bien, de acuerdo a Farné (2012), la industria de call center en Colombia se caracteriza por tener un perfil demográfico compuesto mayoritariamente por población urbana y joven, en la que se registra una elevada tasa de rotación laboral y una modalidad de contratación predominante que es la doble subcontratación, la cual consiste en:

Las empresas-clientes subcontratan a los Call Centres la gestión de sus relaciones con los usuarios y a su turno los Call Centres subcontratan con empresas intermediarias – generalmente empresas de servicios temporales o de colocación– la provisión de la mano de obra que necesitan. Esta estrategia de contratación les permite a los Call Centres alcanzar la flexibilidad requerida por la discontinuidad de su producción, en muchos casos caracterizada por campañas de duración limitada. También es utilizada como una forma de reclutamiento que reemplaza el periodo de prueba y que contribuye a desvirtuar la existencia de una relación laboral directa con la empresa-cliente y los mismos Call Centres y que al mismo tiempo reduce los riesgos de una posible acción sindical. (Farné, 2012, p. 4)

Ahora bien, ante las críticas que existen en torno al tipo de contratación y condiciones laborales presentes en la industria BPO y de Call Center, han surgido estudios que abordan estas temáticas a partir de las experiencias positivas o las diversas formas y estrategias que las compañías pueden, y han implementado, para solventar o subsanar problemáticas relacionadas a las jornadas de trabajo, baja remuneración, hipervigilancia, dificultades de integrar vida personal y familiar, entre otras.

Mantilla (2019), por ejemplo, al considerar las dificultades que surgen al querer integrar la vida familiar con el entorno laboral, las cuales han sido mencionadas en repetidas ocasiones

por colaboradores de la industria Call Center, sostiene que una estrategia viable para solventar este descontento puede ser que, desde la compañía, se diseñen pruebas piloto enfocadas a la integración familiar de los colaboradores a través de beneficios como: días de familia, medio día libre en cumpleaños de hijos/as y cónyuge , además, propone promover la comprensión a las urgencias y dificultades que pueden devenir en el entorno familiar de los trabajadores, esto, según Mantilla (2019), puede “generar en el trabajador un deseo de cumplir de mejor manera en su entorno laboral” (Mantilla, 2019, p. 26).

Del mismo modo, frente a las denuncias que existen por la ausencia de oportunidades de crecimiento para los colaboradores de servicios BPO, Torres (2022), es enfático al señalar que la industria Call Center y BPO en el país es uno de los principales generadores de empleo, especialmente para personas entre los 18 y los 28 años de edad, lo que en la mayoría de casos les representa una oportunidad de ingresar al mercado laboral para emprender estudios profesionales. Para Castaño y Álvarez (2017) muchas personas contemplan en el acceso a un empleo en el Call Center una oportunidad de crecimiento personal debido a las condiciones de vulnerabilidad económica en las que se encuentran muchas personas en este rango de edad. De acuerdo a Castaño y Álvarez (2017):

De allí que quienes han logrado salir de ese círculo vicioso de la falta de acceso -pocas oportunidades de desarrollo-, es decir, los sujetos jóvenes que trabajan en este tipo de organizaciones, perciban como dignas estas condiciones laborales, pues ellos mismos consideran que “... trabajar allí les ha permitido mejor desarrollo que sus pares de la comunidad... mejor acceso al sistema de seguridad social para ellos y para sus familias”, entre otros aspectos que van desde tener recursos propios para poder acceder al sistema educativo y pagarlo ellos mismos, hasta mejorar las condiciones de vida familiar, como

lo es contar con el cubrimiento al sistema de salud para ellos y sus familias o cubrir necesidades básicas de alimentación y vestido. (p 1233).

En efecto, para Castaño y Álvarez (2017) este tipo de oportunidades de acceso al sistema laboral permite satisfacer necesidades básicas y abrirse paso a procesos de formación y desarrollo personal. Del mismo modo, frente a las acusaciones por baja remuneración de la industria Call Center, muchas compañías han implementado estrategias de incentivos económicas para generar en sus colaboradores mayores grados de satisfacción. Vargas (2022), resalta la labor de algunas compañías que incentivan a sus colaboradores a través de bonos de contratación y pagos adicionales por alcanzar métricas de productividad. Para Vargas (2022):

Los aspectos más valorados por los asesores al momento de ser motivados es el factor económico, sus deseos de ganar un dinero extra hace que realicen sus funciones de manera eficiente, por lo tanto, la motivación es una herramienta que deben implementar todas las empresas para que sus colaboradores se sientan con las mejores condiciones laborales, así su nivel de estrés será reducido y su productividad mejorara, queriendo alcanzar los incentivos generados por la compañía. (p. 37)

Del mismo modo, Rivas (2005), analiza tres compañías Call Center y los incentivos laborales que otorgan a sus colaboradores y encuentra como estrategia efectiva para potenciar la productividad, otorgar incentivos económicos como días de descanso con goce de sueldo, bonos de reconocimiento, desarrollo de carrera y capacitaciones individuales. Ahora bien, frente a los aspectos emocionales, Gil (2020) propone como estrategia para mejorar la Calidad de Vida Laboral en los Call Center ejecutar planes de acción por fases de prevención, corrección, evaluación y optimización, y resultados saludables, como forma de impactar positivamente las

competencias emocionales de los colaboradores y de ese modo favorecer el ambiente de trabajo y la efectividad en la prestación del servicio (Gil, 2020).

Como se ve, este tipo de contrato laboral predominante en la población joven y aparentemente flexible, supone en Colombia una situación con diversos puntos de análisis que involucran el acceso al trabajo, los derechos individuales de las personas y las obligaciones contractuales de las empresas con sus colaboradores (Montoya et al., 2021), elementos que influyen en la percepción de la Calidad de Vida Laboral y que pone sobre la lupa a la industrial Call Center en temas como las prestaciones sociales, la estabilidad laboral o la posibilidad de carrera dentro de estas organizaciones.

Planteamiento del problema

La Organización Internacional del Trabajo (2023) en su informe *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo*, advierte que a raíz de la desaceleración económica que actualmente se enfrenta a nivel global, los trabajadores en las diferentes partes del mundo se pueden ver forzados a aceptar empleos de menor calidad laboral. El ambiente de incertidumbre a partir de los efectos de la pandemia, la desaceleración del empleo, la crisis geopolítica y el incremento en el costo de la vida son algunos factores que la OIT ha resaltado como generadores de condiciones adversas del mercado de trabajo que amenazan la justicia social (Organización Internacional del Trabajo, 2023).

Esta situación advertida por la Organización Internacional del Trabajo preocupa no solamente por la reducción en la generación de nuevos empleos, sino porque compromete la calidad y las condiciones laborales de los trabajadores. Al respecto, la OIT (2023) señala que:

Muchas personas no pueden permitirse estar sin empleo si no tienen acceso a mecanismos de protección social. En esos casos, suelen aceptar cualquier tipo de trabajo, a menudo muy mal remunerado y con horarios incómodos o insuficientes. Por lo tanto, es probable que la desaceleración prevista obligue a los trabajadores a aceptar empleos de peor calidad que los que podrían disfrutar en mejores condiciones económicas. (p. 5)

En este panorama, las condiciones laborales de los trabajadores, así como el cumplimiento de la normatividad laboral vigente y el bienestar tanto físico como emocional del trabajador son temas que despiertan mayor importancia (Rubio, 2019), y que configuran una preocupación que puede ser atendida a través del estudio de la calidad de vida laboral.

A partir de este planteamiento, la situación problema de la que surgió la necesidad de explorar la percepción de la CVL de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex fue la alta tasa de rotación del personal manifestada por el gerente de la compañía de Comdata Group para Bancóldex a través de los informes de gestión mensual en la que se registraban salidas masivas de personal y la cual se fijó en una tasa de rotación de personal del 9.98% para el año 2022.

Frente a esta situación, surgió la necesidad de explorar e interpretar la percepción de Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de la campaña para que desde la gerencia de Comdata Group para Bancóldex se comprendieran los motivos por los cuales se estaban presentando salidas masivas de personal y les permitiera sugerir alternativas que ayuden a subsanar esta problemática. En el anexo 1 se presenta la certificación de conocimiento y autorización de la empresa Comdata Group para Bancóldex para desarrollar esta investigación.

Pregunta de investigación

A partir de lo expuesto hasta el momento, la pregunta de investigación que guía este trabajo es: ¿Cuál es la percepción que le atribuyen los colaboradores de la empresa Comdata Group a su Calidad de Vida Laboral?

Justificación

Las nuevas formas de gestión empresarial que adoptan en la actualidad las organizaciones que persiguen incrementar su productividad y alcanzar altos niveles de competitividad ha hecho que centren su atención en el estudio de la Calidad de Vida Laboral (Pinela & Donawa, 2019). Si bien el concepto de CVL se ha asociado principalmente a la salud, el bienestar y la satisfacción del trabajador, autores como Pinela y Donawa (2019) señalan que: “se han realizado amplias investigaciones en las que se concluye que la calidad de vida laboral debiera ser uno de los elementos más importantes dentro de gerencia de las organizaciones” (p. 2), esto se debe, principalmente, a que el estudio de la CVL en las organizaciones puede tener un impacto significativo en el desempeño de los trabajadores que beneficia los procesos productivos de las organizaciones.

De acuerdo a Jaramillo et al. (2020), el estudio de la CVL supone: “aumento en las ventas, incremento de la productividad, disminución de costos, compromiso por parte de los trabajadores, mejoramiento de la marca empleadora, entre otros” (p. 19). Estos beneficios para las organizaciones y la búsqueda del bienestar de los trabajadores es lo que ubica en la actualidad la CVL como un tema de investigación vigente y de suma importancia. Alves et al. (2013) lo resume de la siguiente manera: “hablar sobre la Calidad de Vida en el Trabajo es tratar la experiencia emocional que desarrollamos con una actividad productiva, es abordar los efectos de

esta realidad sobre nuestro bienestar, al focalizar sus consecuencias en nuestra existencia y en los resultados de las organizaciones” (p. 146).

Ahora bien, el estudio de la CVL desde la profesión de Trabajo Social parte de la intención que tiene la disciplina por comprender, intervenir y solucionar las problemáticas identificadas en los distintos entornos sociales. Por lo tanto, explorar e interpretar la CVL de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex durante el año 2022 es poner en práctica un grupo de saberes adquiridos durante el proceso formativo como Trabajador Social con el fin de lograr identificar y comprender los distintos aspectos que influyen sobre el bienestar de las personas para plantear alternativas de intervención a las problemáticas que afectan al trabajador y el adecuado funcionamiento de la empresa.

Dicho esto, esta monografía representa un aporte al campo disciplinar de Trabajo Social y se ubica como base para futuras investigaciones que estudien la CVL en las organizaciones y que permita revisar, ampliar o contrastar los hallazgos de esta investigación y enriquecer el conocimiento que se tiene sobre la Calidad de Vida Laboral.

En síntesis, esta investigación constituye un insumo para la interpretación y planteamiento de alternativas que puedan intervenir problemáticas relacionadas a la Calidad de Vida Laboral. Se espera que los resultados de esta investigación le permitan a la gerencia de la empresa Comdata Group para Bancóldex comprender las razones por las cuales se presenta la tasa de rotabilidad y de ese modo diseñar estrategias que beneficie a los trabajadores y el adecuado funcionamiento de la compañía.

Objetivos

Objetivo general

- Interpretar el significado de la Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex durante el año 2022 para plantear alternativas que puedan intervenir problemáticas en la compañía.

Objetivos específicos

1. Explorar la percepción de CVL de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización y entorno sociolaboral.
2. Interpretar la percepción que le atribuyen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex a la relación Trabajo – Familia.
3. Plantear alternativas desde Trabajo Social con el propósito potenciar la Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de Comdata Group para Bancóldex.

Marco Referencial

Marco legal

En el presente acápite se presentan un grupo de normativas jurídicas relacionadas al contexto laboral a nivel nacional e internacional. La tabla 1 introduce normas, artículos y un breve análisis frente al tema que nos ocupa:

Tabla 1.

Marco legal.

Normatividad Internacional		
Norma	Artículos	Análisis
Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).	Artículo 23, numeral 1. “Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.” Artículo 23, numeral 3. “Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa (...) que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por (...) otros medios de protección social” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).	Los estados deben garantizar, a través de sus políticas, el derecho al trabajo en condiciones seguras, dignas y de igualdad para quien ejerce labores y también para su familia, buscando satisfacer las necesidades básicas teniendo como pilar la defensa de la dignidad humana; en caso de atravesar por el desempleo, le brindará protección para solventar las necesidades.
Declaración de la Organización Internacional Del Trabajo-OIT, sobre la justicia social para una globalización equitativa (2008).	Objetivo 1. “Promover el empleo creando un entorno institucional y económico sostenible en cuyo marco las personas puedan adquirir y actualizar las capacidades y competencias que necesitan para poder trabajar de manera productiva en aras de su propia realización personal y el bienestar común.” Objetivo 2. “Adoptar y ampliar medidas de protección social – seguridad social y protección de los trabajadores – que sean sostenibles y estén adaptadas a las circunstancias nacionales”. (OIT, 2008)	Los objetivos planteados desde este organismo internacional, evidencian la importancia no solo de la producción económica de las empresas sino la necesidad de incorporar la dimensión social dentro de estas; por ello, le apunta a dar lineamientos en donde dichas organizaciones se encaminen a mejorar las condiciones de trabajo saludables y seguras. Adicional a esto, dentro de ese ámbito de lo social, se propende por el bienestar de los colaboradores visto desde el componente humano, es decir, promueve el fortalecimiento de las capacidades individuales como estrategia de desarrollo personal y progreso social.
Normatividad Nacional		
Norma	Artículos	Análisis

Constitución Política de Colombia 1991	<p>Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.</p> <p>Artículo 42. La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. El Estado y la sociedad garantizan la protección integral de la familia.</p>	<p>Al presentarse el trabajo como un derecho fundamental, se evidencia que además de la garantía de este derecho se deben tener en cuenta condiciones que vayan encaminadas al bienestar de los colaboradores. Por ello, se considera que una de las condiciones que aportan a dicho bienestar son las que permiten fortalecer las relaciones familiares. Aunque en este artículo de la constitución se habla acerca de todos los derechos de las familias colombianas, no mencionan lo relacionado con el trabajo. Por ende, esto permite evidenciar que estas esferas (familiar y laboral) se establecen de forma separada sin darle importancia a la unión existente entre estas.</p>
Ley 1361 de 2009 Protección integral a la familia	<p>Artículo 5^a adicionado por el artículo 3 de la Ley 1857 de 2017: los empleadores podrán adecuar los horarios laborales para facilitar el acercamiento del trabajador con los miembros de su familia.</p>	<p>Frente a la relación familia-trabajo, esta ley reconoce la importancia de la familia como ente fundamental en la vida de los colaboradores; además, hace relevante los deberes que dichos colaboradores tienen dentro del núcleo familiar.</p>
Ley 1562 de 2012	<p>Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.</p>	<p>Permite conocer los parámetros legales que se deben tener en cuenta para determinar las condiciones en cuanto el espacio físico y las interacciones en el trabajo. Cabe resaltar que se abandona la noción de riesgos profesionales por la noción de seguridad y salud en el trabajo.</p>
Código Sustantivo de Trabajo (CST)	<p>Su finalidad es el de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, además, busca la coordinación económica y equilibrio social.</p>	<p>A través de este se reglamentan las relaciones laborales y se determinan las condiciones a sujetarse el empleador y los colaboradores.</p>
Proyecto de ley: “por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022-2026 “Colombia potencia mundial de la vida”” 2023.	<p>Art 1: “Objetivos del plan nacional de desarrollo. El plan nacional de desarrollo 2022 – 2026 <i>Colombia potencia mundial de la Vida</i>, que se expide por medio de la presente ley, tiene como objetivo sentar las bases para que el país se convierta en un líder de la protección de la vida a partir de la construcción de un nuevo contrato social que propicie la superación de injusticias y exclusiones históricas, la no repetición del conflicto, el cambio de nuestro relacionamiento con el ambiente y una transformación productiva sustentada en el conocimiento y en armonía con la naturaleza”</p>	<p>Plan del gobierno nacional para incentivar el desarrollo del país en el cual, entre otras cosas, se hace énfasis en el respeto de los derechos fundamentales en el trabajo, la protección y la seguridad social y la creación de empleos decentes.</p>

Norma	Normatividad Distrital Artículos	Análisis
Plan de Desarrollo Distrital “Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI” 2020-2024	<p>Propósito 1. Hacer un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política.</p> <p>Logro 7. Aumentar la inclusión productiva y el acceso a economías de aglomeración con emprendimiento y empleabilidad con enfoque poblacional – diferencial, territorial y de género</p>	En una hoja de ruta para alcanzar los objetivos trazados por la Alcaldía de Bogotá en el que se destaca la iniciativa de inclusión social a través del acceso al trabajo.

Nota. Elaboración propia.

Contexto Institucional

Comdata Group es una empresa internacional que gerencia, trabaja e influye en varios sectores de la sociedad actual mediante Call centers. Se dedica al campo de la externalización y el cuidado de los clientes en el ámbito de las telecomunicaciones, en especial con operadores telefónicos, banca y seguros, salud, industria y energía, para lo cual tiene a más de 50.000 empleados en nueve centros de servicios.

Comdata Group fue fundada en 1987 en Milán. Es un proveedor global de servicios de BPO de gestión de clientes que trabajan en 30 idiomas en 4 continentes y 21 países. (...) ofrece una gama completa de soluciones de gestión de clientes de principio a fin cubriendo la experiencia del cliente y la consultoría de reingeniería de procesos, las tecnologías digitales y de vanguardia, así como las operaciones de clientes (front y back office). Comdata genera unos ingresos globales de aproximadamente 980 millones de euros con más de 670 clientes (Konecra, 2023).

En América Latina, Comdata Group tiene presencia en 9 países; en Colombia cuenta con 13 sites (sedes) conformados por más de 8.000 colaboradores, de los cuales, 2 sites están en

Bogotá (Zona Franca – Fontibón y Morato – Suba) y cuenta con 2.813 colaboradores (Documento institucional sin publicar, 2018).

Misión

Desde la externalización de interacciones y procesos de clientes hasta la consultoría de experiencia del cliente se centran por completo en: “ayudar a nuestro cliente a maximizar el valor para el cliente, creando la combinación inteligente de personas, procesos y tecnología” (Documento institucional sin publicar, 2018).

Visión

“En un mundo que cambia hoy en día, la digitalización alcanza la madurez e impacta en todos los sectores. Este nuevo entorno significa que los clientes interactúan más y esperan más en términos de experiencia con las marcas: el cliente es el rey, el cliente lo es todo” (Documento institucional sin publicar, 2018).

Ambición

“Deseamos transformar el presente y diseñar el futuro de los negocios de nuestros clientes y de nuestra industria. A nivel mundial y en cada país en el que estamos presentes, nuestro objetivo es ser reconocidos como los mejores en interacción con los clientes y gestión de procesos”. (Documento institucional sin publicar, 2018).

Valores

- *Excelencia*: buscamos la excelencia u hacemos que las cosas sucedan.
- *Lealtad*: nos ganamos la confianza del cliente y desarrollamos la lealtad de los empleados todos los días.
- *Innovación*: creemos en la innovación como una forma de pensar.

- *Diversidad*: confiamos en un equipo internacional porque abarcamos la diversidad cultural
- *Confianza*: Apoyamos a las comunidades donde trabajamos y vivimos.

Dicho esto, es importante mencionar que la empresa Comdata Group tiene un programa de responsabilidad social que busca promover el bienestar de los colaboradores y sus familias que se diseña a partir de cuatro ejes: estar feliz, estar acompañado, estar motivado y estar reconocido. En el primero se promueve las actividades de integración con el objetivo de homenajear a los colaboradores en fechas como cumpleaños, día de la familia, fechas especiales, celebraciones de fin de año y otras fechas especiales. El programa de estar acompañado comprende iniciativas de feedback y acompañamiento en las diversas áreas y operaciones con el objetivo de fortalecer la comunicación entre la gerencia, líderes área de RRHH y colaboradores. En el programa Estar motivado se busca fortalecer alianzas, convenios y beneficios entre la compañía y establecimientos o escenarios para que los colaboradores se vean beneficiados a través de descuentos o algún tipo de valor agregado por ser colaborador de la compañía.

Finalmente, estar reconocido es un programa que promueve el reconocimiento a los colaboradores a través de actividades mensuales, semestrales y anuales en los que se resaltan resultados, permanencia y compromiso en la organización. (Documento institucional sin publicar, 2018).

Contexto conceptual

En los párrafos siguientes se describen los conceptos orientadores de la investigación, presentados de forma tal que permite no solamente su definición conceptual sino su correlación en el tema que nos ocupa. Este marco de referencia delimita el concepto de Calidad de Vida

Laboral a partir de dimensiones o categorías, además ahonda en la relación Familia – Trabajo y las problemáticas que pueden surgir de no contar con armonía entre estos dos elementos.

Calidad de Vida Laboral (CVL)

La noción de calidad de vida se aborda a partir de las contribuciones de Segurado y Agulló (2002), en la que se rescata la evolución histórica del concepto a partir de las contribuciones de las principales perspectivas teóricas como lo son Walton (1973), Suttle (1973), Nadler y Lawler (1983), Turcotte (1986), entre otros. Si bien el texto de Segurado y Agulló agrupa las definiciones clásicas de Calidad de Vida Laboral y desde su publicación en el año 2002 han surgido diversos estudios sobre esta temática, la postura de Segurado y Agulló tiene mantiene vigencia en los estudios académicos actuales porque explora la naturaleza multidimensional, psicosocial, holística e integradora del concepto (Segurado & Agullo, 2002).

Sobre esto, Patlán (2020), quien analiza 81 definiciones de Calidad de Vida Laboral surgidas entre el año 1966 y el 2019, concluye que:

La CVT se ha definido con un enfoque individual y organizacional, es decir, se define la CVT en consideración a componentes y elementos centrales dirigidos al trabajador o a la organización donde trabaja. A nivel individual, la CVT está dirigida a satisfacer una serie de necesidades de la persona en el desempeño de su trabajo, a lograr un equilibrio entre las demandas y los recursos laborales y a alcanzar un bienestar de los trabajadores tanto físico como mental. Las aportaciones que ofrecen las definiciones de la CVT a nivel individual son el conjunto de aspectos que las organizaciones deben lograr para que el trabajador esté satisfecho (personal, laboral y profesionalmente), cuente con bienestar en su trabajo y que prevengan su salud laboral con el equilibrio entre las demandas y los recursos laborales. (Patlán, 2020, p. 58)

Para Patlán, tras analizar las diversas definiciones surgidas en torno al concepto de Calidad de Vida Laboral, encuentra que se conserva la naturaleza multidimensional y la coexistencia de elementos tanto objetivos como subjetivos en la definición de CVL. En este sentido, se puede trazar un paralelo con los aportes de Segurado y Agulló (2002) quienes proponen un grupo de indicadores agrupados en las categorías de indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización y entorno sociolaboral, para evaluar la Calidad de Vida Laboral conforme la cantidad de dimensiones, tanto objetivas como subjetivas, que pueden incidir en la Calidad de Vida Laboral.

Al respecto, Patlán (2020) afirma que:

Para definir el constructo de la CVT, construir instrumentos de medición y realizar intervenciones, no debemos soslayar los aspectos de este constructo recomendados por Segurado y Agulló (2002): a) la CVT centrada y dirigida al trabajador vs. la CVT centrada en la organización (estrategias y acciones implementadas por las organizaciones), b) la CVT psicológica (perspectiva subjetiva) vs. la CVT del entorno de trabajo (perspectiva objetiva) y c) la naturaleza multidimensional (globalidad), interactiva (psicosocial), sistémica (holística e integradora), histórica (evolución desde la humanización de los entornos laborales hasta lograr la salud y bienestar de los trabajadores) y contextualizada (contexto laboral específico y puestos específicos de trabajo) de la CVT. (p. 60)

Esto ha hecho que, pese a la distancia temporal que existe con los aportes teóricos de Segurado y Agulló (2002), se conserve vigente para la elaboración de instrumentos de evaluación de CVL y también como referente teórico en la identificación de dimensiones que afectan la vida de las personas en el trabajo. Por esta razón, estudios vigentes siguen empleando

los aportes de Segurado y Agulló en las diferentes investigaciones que evalúan la CVL, como lo son Giraldo (2022), Zambrano y Matabanchoy (2021), Brito, Castro y Sabogal (2020), entre otros.

Ahora bien, para conseguir identificar las diferentes dimensiones que intervienen en la Calidad de Vida Laboral, Segurado y Agulló (2002) agruparon las definiciones que hasta ese momento se habían hecho en torno al término, las cuales se presentan en la tabla 2.

Tabla 2.

Definiciones de CVL.

Principales definiciones de CVL reunidas por Segurado y Agulló (2002)	
Autor	Definición
Walton (1973)	“un proceso para humanizar el lugar de trabajo”
Katzell, Yankelovich, Fein Or nati y Nash (1975)	“...un trabajador disfruta de alta CVL cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, (b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales”.
Suttle (1977)	“grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización”.
Nadler y Lawler (1983)	“...forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con (1) el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional y (2) la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional”.
Delamotte y Takezawa (1984)	“conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico”.
Tur cotte (1986)	“la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total”.
Sun (1988)	“...un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción”.
Fernández y Giménez (1988)	“el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano”.

Robbins (1989)	“la CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales”
Munduate (1993)	“la CVL considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción.
Heskett et al. (1994)	“la calidad del ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que también se conoce como CVL”.
De la Poza (1998)	“La CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores”
Fernández Ríos (1999)	“Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo”
Lau (2000)	“la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad la boral y oportunidades de desarrollo personal”

Nota. Tomado de Segurado y Agulló, 2002, p. 832.

Como se ve, estas definiciones parten de la búsqueda de las múltiples dimensiones y procesos que involucran la Calidad de Vida Laboral, las cuales empiezan por la noción de humanizar el trabajo otorgada por Walton (1973) y se van agregando elementos tales como la importancia de la organización, el bienestar psicológico, la calidad del medio ambiente entre otros. Al respecto, Segurado y Agulló (2002), afirman que las primeras definiciones sobre CVL se dieron a partir de la valoración que las personas tenían sobre su medio de trabajo porque predominaba la preocupación por la satisfacción laboral, sin embargo, a partir de la década del ochenta, los estudios de la CVL se empiezan a interesar por los procesos en torno a la organización y la forma en que esto que puede afectar al trabajador, la productividad y la eficiencia de la compañía. Finalmente, señalan Segurado y Agulló (2002) las definiciones posteriores sobre CVL “se caracterizan por la identificación de la CVL con la satisfacción que el trabajo le genera al trabajador manteniéndose más cercanas a centrarse en el individuo” (p. 830).

Estas definiciones, conforme a lo expuesto por Segurado y Agulló (2002), se pueden agrupar bajo dos grandes perspectivas: la Calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVL psicológica (p. 828). No obstante, señalan estos autores, el hecho de abordar el análisis de la CVL únicamente desde uno de estas perspectivas puede generar análisis parciales o sesgados, por esta razón y con el objetivo de poder delimitar el significado de Calidad de Vida Laboral desde una óptica que integre elementos tanto objetivos como subjetivos y todas las definiciones listadas anteriormente, proponen un listado de indicadores con los que se han asociado las diferentes dimensiones de CVL.

En consecuencia, Segurado y Agulló (2002) exponen cuatro categorías con sus respectivos indicadores para delimitar el concepto de forma operativa, abarcar la naturaleza multidimensional del término y conseguir identificar los distintos elementos que afectan la vida en el trabajo. Al respecto, estos autores agrupan una serie de indicadores bajo cuatro grandes categorías las cuales son: individuo, medio ambiente de trabajo, organización y entorno sociolaboral.

De acuerdo a Segurado y Agulló (2002), estas categorías se pueden definir de la siguiente manera: la primera categoría de *indicadores individuales* hace referencia a los elementos percibidos por el trabajador, a la forma en que en el desarrollo de sus funciones experimenta el entorno de trabajo, si le produce satisfacción, lo motiva, sus expectativas, etcétera; es decir, la percepción que cada trabajador tiene del desarrollo de sus funciones. La segunda categoría, *medio ambiente de trabajo*, hace referencia a temáticas como seguridad e higiene, uso de nuevas tecnologías, diseño del puesto de trabajo, características del puesto con relación a la cantidad de actividades que realiza.

Tabla 3.*Categorías e indicadores de la CVL.*

Categorías e indicadores de la CVL de Segurado y Agulló	
Categorías	Indicadores
Indicadores individuales	<ul style="list-style-type: none"> – Satisfacción laboral – Expectativas, motivación – Actitudes y valores hacia el trabajo – Implicación, compromiso, centralidad del trabajo – Calidad de vida laboral percibida
Medio ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> – Condiciones de trabajo – Diseño ergonómico – Seguridad e higiene – Nuevas tecnologías – Análisis de puestos
Organización	<ul style="list-style-type: none"> – Características y contenido del trabajo – Organización del trabajo, efectividad y productividad – Organigrama, estructura y funcionamiento – Cultura y cambio organizacional – Participación y toma de decisiones – Factores psicosociales – Aspectos sociales, comunicación, clima laboral.
Entorno sociolaboral	<ul style="list-style-type: none"> – Calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores – Condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida – Variables sociodemográficas – Factores socio-económicos: políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral – Prevención de riesgos laborales

Nota. Extraído de Segurado y Agulló, 2002, pág. 832.

La tercera categoría, llamada por Segurado y Agulló como *organización*, hace referencia a las políticas o métodos que tiene la organización para dirigir o su habilidad para la gerencia. En este aspecto, intervienen elementos de importancia como lo es la efectividad, la productividad, la estructura y participación en la toma de decisiones, entre otras. Finalmente, la categoría denominada *entorno sociolaboral*, recoge los aspectos más globales del término relacionados con los factores económicos, políticos, ambientales, históricos y culturales que se relacionan en el entorno social y laboral en el que se desenvuelve el trabajador.

A partir de estos aspectos, se basó la observación y descripción de la Calidad de Vida Laboral de los colaboradores del Comdata Group durante el 2022, por esta razón, la observación

y la entrevista web, seleccionados como instrumentos de recolección de información, parten de considerar las cuatro categorías anteriormente descritas y sus respectivos indicadores.

Conciliación entre Familia y Trabajo

La conciliación entre trabajo y familia es un tema que rápidamente se posiciona en las investigaciones sociales de diferentes países debido a la importancia que en la actualidad se concede a los aspectos intangibles de la gestión del capital humano (Dodero & Troilo, 2021). Por esta razón, al momento de analizar el bienestar en una organización cobra fuerza el hecho de si el entorno laboral permite conciliar la vida laboral con la familiar.

La conciliación entre familia y trabajo es un término que surge de la problemática resultante de tratar cada tema por separado, es decir, de abarcar la vida familiar y la vida laboral por separado, desconociendo la importancia que tiene esta relación no solo en la vida del trabajador sino en el beneficio mismo de la empresa. De acuerdo con Jiménez y Gómez (2015): “Las investigaciones sobre la interacción trabajo familia tradicionalmente se han centrado en la perspectiva del conflicto; asumen que las personas deben cumplir múltiples roles, lo cual deriva inevitablemente en detrimento de la calidad de vida, con un consecuente desajuste psicológico y social” (p. 290).

La familia en Colombia tiene una protección especial por parte del Estado, la cual se expresa a través del artículo 42 de la Constitución Política de Colombia, en el cual se afirma que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad y que el Estado y la sociedad garantizarán su protección, no obstante, la condición familiar en ambientes laborales puede ser un factor de discriminación en el mundo laboral al momento de acceder a un empleo o para comprometer a personas en la permanencia de otro (Gómez & Trejos, 2020). Por esta razón, el análisis de la

relación familia y trabajo exige considerar el rol que cumplen las personas en ambos entornos y las relaciones sociales que se establecen en ellas.

El interés por esta temática parte de la necesidad de un equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar y de considerar temas como la distribución del tiempo y el esfuerzo que se requiere para hacer frente a las exigencias laborales y al mismo tiempo a los aspectos de la vida personal. Adicional a esto, cobra mayor importancia tras la expansión del trabajo femenino remunerado, los empleos atípicos, el crecimiento de hogares monoparentales y el envejecimiento de la población. (Organización Internacional del Trabajo, 2011).

Entre las principales causas de tensión de la relación trabajo – familia sobresale la distribución desigual de tareas de cuidados entre hombres y mujeres y los cambios en la estructura familiar. Frente al tema que nos ocupa, La Oficina Internacional del Trabajo (2008) asegura que los cambios en la modalidad de trabajo de América Latina que han generado puestos atípicos desatan conflictos entre la vida laboral y familiar porque compromete el tiempo que tradicionalmente se ha dispuesto para aprovechar en familia. La OIT (2008) señala que:

las horas de trabajo prolongadas o imprevistas y la tendencia al alza de los horarios de trabajo atípicos (por ejemplo, vespertinos, nocturnos o durante el fin de semana), en el marco de la expansión de una economía más globalizada y en actividad permanente, también pesan considerablemente sobre los trabajadores y sus familias. (p. 4)

En efecto, esta condición de los empleos atípicos repercute en las responsabilidades familiares en la medida que compromete el tiempo que se puede aprovechar en familia por tener que ejercer responsabilidades laborales en horarios típicos de aprovechamiento del tiempo en familia. En consecuencia, si no se cuenta con armonía entre familia y trabajo, se pueden desatar

problemáticas sociales de diversa índole, por ejemplo, lo relacionada a la equidad de género en las responsabilidades del hogar, la lucha contra la pobreza, la protección social e incluso el rendimiento de las empresas.

Llegado a este punto, es importante mencionar que, desde el enfoque de género, la relación trabajo – familia cobra un particular interés, debido a que la falta de armonía entre estos dos aspectos impacta con mayor fuerza a la mujer debido a la subordinación histórica que ha padecido la mujer colombiana en el reparto de tareas domésticas, lo que en muchas ocasiones desemboca en el acceso a empleos precarios o mal remunerados (Gómez & Trejos, 2020). Sobre este tema, la Oficina Internacional del Trabajo (2008) señala que:

Cuando no se dispone de medidas eficaces para conciliar la vida profesional y la vida familiar y persisten las funciones estereotipadas tradicionales de los hombres en lo que respecta a las tareas de prestación de cuidados, las funciones sociales y reproductivas de la mujer siguen limitando sus oportunidades para participar en el mercado de trabajo en igualdad de condiciones con los hombres. (p. 7)

Frente a esta realidad y demás problemáticas que pueden surgir si no existe armonía entre el trabajo y la familia, la Oficina Internacional del Trabajo (2011) ha diseñado una propuesta que contempla medidas y políticas que se pueden ejecutar frente a temas como licencias, prestaciones de seguridad social, tiempo/organización del trabajo, servicios de prestación de cuidados y reducción del trabajo no remunerado, para evitar o subsanar problemáticas de la relación Trabajo – Familia.

La tabla cuatro expone algunas de las propuestas sugeridas por la OIT (2011) para la conciliación de responsabilidades familiares y laborales que son de utilidad para identificar

componentes importantes de la relación Trabajo – Familia y permite considerar estrategias de intervención ante problemáticas o emergencias.

Tabla 4.

Conciliación Trabajo - Familia

Conciliación de responsabilidades familiares y laborales			
Tipo de medidas	Prácticas sistemáticas viables	Asuntos relacionados a acontecimientos	Hacer frente a las emergencias
Políticas relativas a las licencias	<ul style="list-style-type: none"> - Vacaciones anuales - Posibilidad para decidir sobre cuando hacer uso de las vacaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Licencia para evitar riesgos de salud durante el embarazo o la lactancia - Licencia por maternidad o paternidad y licencia parental. - Licencia suplementaria por parto múltiple o por defunción materna. - Licencia de adopción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vacaciones anuales - Licencia por enfermedad que puede usarse por motivos familiares urgentes. - Días de licencia parental.
Prestaciones de seguridad social		<ul style="list-style-type: none"> - Prestaciones por maternidad, paternidad, parentales, por hijos u otras prestaciones - Asistencia sanitaria prenatal, durante el parto y puerperal. - Créditos de pensión a los cuidadores. 	
Tiempo de trabajo y organización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de las jornadas de trabajo prolongadas y de las horas extraordinarias - Previsibilidad del horario de trabajo (por ejemplo, horas extraordinarias, trabajo por turnos) - Trabajo a tiempo parcial con prestaciones proporcionales conforme a lo dispuesto en el Convenio sobre el trabajo a tiempo parcial, 1994 (núm. 175) - Horarios flexibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios flexibles y/o teletrabajo - Posibilidad de reducir el horario de trabajo temporalmente - Interrupciones de la carrera profesional - Períodos de descanso para cuidados prenatales y puerperales - Pausas para lactancia pagadas 	
Servicios de prestación de cuidados	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a servicios de cuidados asequibles y adecuados para los familiares a cargo - Servicios de asistencia y cuidados a domicilio 	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones para lactancia en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a servicios de urgencia - Posibilidad de llevar a los niños al trabajo en caso de emergencia

	- Programas de cuidado de niños antes y después de la jornada escolar	- Posibilidad de utilizar los teléfonos en el lugar de trabajo
Reinserción labora		- Orientación y formación profesional - Asistencia en la búsqueda de empleo y formación en el trabajo - Licencia pagada de estudios
Reducción del trabajo no remunerado	- Infraestructura (carreteras, agua, energía, saneamiento) - Transportes - Planificación familiar - Tecnología y servicios que permiten un ahorro de mano de obra - Compatibilidad del horario escolar con el horario laboral - Comedores escolares - Horario de apertura de los servicios públicos, centros médicos	

Nota. Adaptado de OIT, 2011, pp. 9-10.

Como se ve, la propuesta de conciliación del trabajo y la familia de la OIT señala elementos importantes sobre el desarrollo de las actividades laborales, además juegan un papel primordial en la promoción del empleo para la mujer de forma equitativa. Finalmente, frente a la justificación de establecer una armonía entre la vida laboral y la familiar para el beneficio de las organizaciones se encuentra el impacto positivo que puede tener en el capital humano. La OIT (2011) lo sintetiza de la siguiente manera:

incrementos de la productividad al reducirse el absentismo, un mayor compromiso de los trabajadores, un mejor desempeño, una mejor organización del trabajo, la conservación de las competencias profesionales, ahorros derivados de la mayor permanencia y menor rotación en el empleo, así como reducciones de los gastos sanitarios al gozar de mejor salud los padres y los niños. (p. 12)

Ahora bien, para interpretar la percepción que le otorgan los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex a la relación Trabajo – Familia, se tomaron subcategorías de análisis desarrolladas por Cachutt y Ortiz (2015), las cuales permiten identificar componentes fundamentales en los que se encuentran las responsabilidades familiares y laborales. Estas subcategorías son: 1) *Satisfacción*. Nivel de satisfacción personal en relación a la posibilidad de integrar las responsabilidades de la familia y el trabajo. 2) *Compromiso* tiene que ver con el apego a la organización y el deseo de permanecer en ella debido a la valoración que recibe tanto personal como familiar. 3) *Apoyo a la integración familia – trabajo*, hace referencia al apoyo que da la organización en cuanto políticas de conciliación Trabajo – Familia 4) *Doble presencia*, se refiere a la posibilidad de atender simultáneamente las exigencias del trabajo y asuntos familiares, y 5) *Efectos sobre la salud* se refiere a la alteración a la salud física o emocional que pueden afectar el cumplimiento de los deberes del hogar o en el trabajo.

Diseño Metodológico

Enfoque metodológico

El enfoque metodológico de la presente investigación sigue las pautas definidas por Bonilla y Rodríguez (2005) para la investigación cualitativa. La principal característica de este enfoque es: “su interés por captar la realidad social” (Bonilla & Rodríguez, 2005, p. 84), en este sentido, supone captar la realidad a partir de la experiencia de la población estudiada, por esta razón, este enfoque no parte de supuestos teóricos sino que se conceptualiza sobre el comportamiento social, sus valores, imaginarios, actitudes y conocimiento, visto en un contexto sociocultural determinado (Bonilla & Rodríguez, 2005).

Este enfoque metodológico exige un acercamiento a la realidad de forma inductiva, es decir, se formula un razonamiento general de un fenómeno concreto a partir del reconocimiento y análisis de las variables presentes en el hecho social. En este caso, para explorar y describir la CVL de los colaboradores de Comdata Group se tuvo en cuenta las categorías señaladas por Segurado y Agulló (2002): Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización y entorno sociolaboral. Adicional a esto, se tomó en cuenta las categorías propuestas por Cachutt y Ortiz (2015), para la conformación y definición de componentes de la interacción Trabajo – Familia. A partir de estas categorías y sus respectivos indicadores se diseñó el instrumento de recolección de información y se realizó el análisis de los datos obtenidos.

Caracterización de la población

Los colaboradores vinculados a la empresa Comdata Group para Bancóldex laboran en el área de Call Centre en la sede Morato. La campaña la integran 23 personas (agentes) más tres personas de estructura (Coordinadora, Formador y BackOffice). Bancóldex es un banco de segundo piso que finanza procesos productivos de empresas y terceriza servicios relacionados con el contacto al cliente por vía telefónica o página web.

Es importante mencionar que 23 personas que desempeñan funciones como agentes en la campaña de Comdata Group para Bancóldex, cuatro son hombres y 19 son mujeres, y se encuentran en un rango de edad de 19 a los 37 años, por lo que predomina una población femenina mayoritariamente joven.

Configuración de la muestra

De acuerdo a Bonilla y Rodríguez (2005), para la configuración de la muestra en la investigación cualitativa es importante buscar la representatividad cultural para conseguir entender los patrones culturales en torno a los cuales se estructuran los fenómenos. En este

sentido, se buscó que la configuración de la muestra cumpliera las dos condiciones de adecuación y suficiencia, por lo anterior, se realizó un ejercicio de observación sobre todos los integrantes a la campaña y se tuvo en cuenta para la entrevista a un número de 6 colaboradores identificados como informantes clave por cumplir con las siguientes características: mayor tiempo en la compañía, ocupar el cargo de profesional, reflejar la predominancia en cuanto a género y rango de edad. A continuación, se detalla la caracterización de las personas entrevistadas.

Tabla 5.

Caracterización de las personas entrevistadas

Caracterización de las personas entrevistadas							
Entrevista	Edad	Género	Cargo en Comdata Group	Nivel académico	Título	Tiempo en la empresa	Estudia actualmente
E1	26 años	F	Agente profesional	Profesional	Abogada	1 año	No
E2	32 años	F	Agente profesional	Profesional	Administradora de empresas	2 años	No
E3	34 años	F	Agente profesional	Profesional	Administradora de empresas	2 años	No
E4	24 años	M	Agente profesional	Profesional	Administrador de empresas	3 años	Posgrado en gerencia.
E5	22 años	F	Agente	Tecnóloga	Tecnóloga en gestión bancaria	3 años	No
E6	28 años	F	Agente profesional	Profesional	Economista	3 años	Música

Nota. Elaboración propia.

A partir de lo anterior, se identifica que la mayoría de sujetos sociales entrevistados tienen un nivel académico profesional con estudios de pregrado y tienen experiencia de más de 2 años dentro de la compañía. Adicional a esto, las personas entrevistadas están entre los 22 y los 34 años de edad, cinco se identifican como mujeres y uno como hombre, por lo que la

configuración de la muestra refleja las tendencias de edad y sexo de la población que compone la campaña de Comdata Group para Bancóldex.

Instrumentos de recolección de información

Dado que la investigación es de corte cualitativo, los instrumentos de recolección de información tomaron dos formas sugeridas por Bonilla y Rodríguez (2005), las cuales son: Descripción de la situación observada directamente y la narración que hacen las personas involucradas sobre las experiencias, creencias o pensamientos a través de la entrevista cualitativa (p. 157). A continuación, se detallan los instrumentos de recolección de información empleados en esta investigación:

Entrevista cualitativa

La entrevista cualitativa, de acuerdo a Bonilla y Rodríguez (2002): “es el punto de entrada del científico social para comprender el mundo de vida de los informantes, en tanto provee los datos básicos para entender las relaciones entre los actores sociales y sus situaciones” (p. 160). Por esta razón, para alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación, el instrumento de entrevista con informantes clave se aplicó de forma individual bajo la modalidad de entrevista web por considerarlo pertinente frente a las diversas ocupaciones que en ocasiones limitan la posibilidad del encuentro presencial con los informantes. Del mismo modo, la entrevista fue estructurada porque, aunque se buscó la mayor fluidez de los participantes y dirigir cada entrevista conforme la información relevante que cada colaborador deseara brindar, se proyectó a tocar con todos los participantes los mismos temas, los cuales parten de las categorías CVL y la relación Trabajo – Familia, la cual se puede apreciar a través del Anexo 2. Formato de entrevista.

Observación y registros en diarios de campo

La observación permite reforzar el conocimiento que se tiene sobre un fenómeno y complementar la información recogida a través de otros instrumentos de recolección como la entrevista. De acuerdo a Bonilla y Rodríguez (2005):

La observación permite al investigador conocer directamente el contexto en el cual tienen lugar las actuaciones de los individuos y, por lo tanto, le facilita acceder al conocimiento cultural de los grupos a partir de registrar las acciones de las personas en su ambiente cotidiano. (p. 227)

Dicho esto, la observación en esta investigación buscó complementar información respecto al entorno físico en el que se relacionan los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex, por lo tanto, fue una observación exploratoria de carácter descriptivo y complementario de aspectos relacionados al medio ambiente de trabajo, el entorno laboral y la organización de la empresa. Para esto, se tuvo en cuenta los componentes de la realidad social señalados por Bonilla y Rodríguez (2005), los cuales son: actor, comportamiento, tiempo, y espacio. A partir de estos componentes se realizó una matriz de preguntas que guiaron la observación y que se detalla a través del anexo 9. Formato de observación.

Recolección y Organización de Datos Cualitativos

Categorización de la información

A partir de la información obtenida, en este apartado se persiguió reducir el volumen de datos ordenándolos en torno a patrones de respuestas similares que reflejaran características y permitieran el conocimiento del grupo estudiado (Bonilla & Rodríguez, 2005). Este proceso se llevó a cabo a partir de las subcategorías descritas para el estudio de la CVL y la relación Trabajo

– Familia y se agruparon preposiciones extraídas de las entrevistas y la observación que permitieron identificar categorías analíticas emergentes y las principales preocupaciones de los colaboradores de Comdata Group para Bancóldex sobre su Calidad de Vida Laboral. La tabla seis enseña de forma resumida el proceso que se tuvo en cuenta para identificar estas categorías de análisis.

Tabla 6.

Categorización de la información

Categorización de la información			
Categorías deductivas	Preposiciones agrupadas por temas	Categorías inductivas	Códigos
Indicadores individuales	<ul style="list-style-type: none"> - Pienso que de muchas maneras ya no puedo aprender nada más y no hay otra forma de ascender. - Sí se me presenta la oportunidad de crecer en otro lugar, me iría, en parte porque aquí no hay oportunidades de crecimiento - No es que yo sea una persona inconformista pero sí muy inquieta, a mí me gusta estar aprendiendo cosas y siento que aquí no hay algo más por aprender. 	Ausencia de oportunidades de crecimiento	AUS-CRE
	<ul style="list-style-type: none"> - Desde el inicio yo no me he sentido completamente satisfecha porque de hecho a mí en la entrevista nunca me mencionaron que era un trabajo de call center, yo pensé que era para atender de manera presencial en un banco y durante el proceso de selección de hecho nunca mencionaron lo que realmente era. - Aquí estoy como en cierta medida estancada porque no estoy ejerciendo mi carrera y el trabajo de call center es bastante monótono. - Uno trabajando para una empresa y ganar menos de 2 millones o más bien unos \$200,000 más del mínimo, no cabe en la cabeza para un profesional - Yo de hecho accedí a este empleo en contra de lo que decían mis papás, ellos me pagaron la universidad una, de hecho, una universidad muy costosa y lo que menos esperaban era que yo estuviera trabajando en un call center - Lastimosamente sí me gustaría cambiar de trabajo Pues yo creo que el proyecto de vida de una persona no es el de quedarse trabajando dos años en un call center entonces pienso que, aunque es un trabajo relajado dentro de todo sigue siendo un call center y de muchas maneras como que uno se replantea: ¿para esto estudié? 	Frustración profesional.	FRUS-ENF

- La verdad no me siento muy satisfecha laboralmente hablando porque yo soy profesional y aunque mis estudios se relacionan con la labor, no siento que esté ejerciendo el 100% de mis conocimientos

- Tampoco planeo pensionarme aquí y hay cosas con las que no voy a estar de acuerdo, pero por ahora sirve para lo necesario
 - El horario aquí es relajado, pero es yo creo que la única cosa buena, el salario pésimo, de muchas maneras me siento como amarrada a estar acá por lo que ya dije, las deudas no dan espera, pero no, no me siento con satisfacción aquí.

Satisfacción de necesidades básicas

SAT-NEC

- el sueldo para mi perfil por ser profesional considero que está muy por debajo de lo que debería Pienso que una persona profesional no debería ganar menos de 2 millones

Inconformismo salarial

INC-SAL

- Es complicado pagar las cosas de la casa con este sueldo.
 - El trabajo da para cubrir los gastos necesarios, pero no propiamente para que uno tenga una realización a nivel personal
 - Yo no estudié para terminar trabajando en un call center y adicionalmente con este sueldo uno vive muy alcanzado, si uno coge carro para no llegar tarde o quiere salir a comerse algo por fuera, ese dinero le va a hacer falta al final de mes porque la verdad el sueldo no alcanza.

Significado de CVL (Desarrollo personal, aprovechamiento del tiempo libre, satisfacción laboral y armonía entre vida personal y laboral)

SIG-CVL

- Para mí la calidad de vida laboral es sentirse bien con lo que uno hace, estar en una zona de aprendizaje constante y también tener tiempo para disfrutar el dinero que uno recibe.

- Hasta cierto punto yo siento que tengo calidad de vida, pero no calidad de vida laboral, o no en un cien por ciento.

- Yo creo que la calidad de vida laboral implica diferentes cosas por un lado la realización profesional también el tiempo con la familia el poder descansar y hacer cosas que a uno le gustan.

- Para mí la calidad de vida laboral es ese punto intermedio entre el trabajo y lo personal, que no se pasen en los límites de una cosa con la otra, que pueda uno descansar con tranquilidad y no con la angustia de tener un trabajo que le genera malestar.

- Para mí la calidad de vida laboral es que uno se sienta tranquilo con lo que hace, que se sienta realizado, que sienta que le está aportando algo a alguien y que así mismo uno sienta que está construyendo su proyecto de vida.

	<p>- Para mí la calidad de vida laboral es sentirse uno tranquilo, cómodo con lo que hace y adicional que uno disfrute venir a trabajar y no se sienta como que es una obligación</p>		
	<p>- Porque igual el trabajo de call center quita mucho tiempo, y para mí el tiempo es calidad de vida, pero como que no han pensado en esas cosas.</p>	<p>Relación del aprovechamiento del tiempo con la calidad de vida.</p>	<p>REL- APROV</p>
	<p>- Llega un punto en el que como la tarea es tan monótona uno viene a trabajar dentro de todo por obligación no por motivación. - Aquí se cuenta con una buena silla y un buen escritorio, pero como la tarea es tan repetitiva, al final del día uno resulta con las manos cansadas y en muchas ocasiones no tiene tiempo para estirarse.</p>	<p>Monotonía en el trabajo</p>	<p>MONT</p>
<p>Medio ambiente de trabajo</p>	<p>- Uno tiene que estar conectado todo el tiempo a Hermes que es el sistema donde nos miden los tiempos de conexión y desconexión. - Si se llega un minuto tarde se genera afectación en la variable que se recibe cada mes. - Se asigna un máximo de ocho minutos para ir al baño, no se puede pasar de ese tiempo.</p>	<p>Hipervigilancia</p>	<p>HIPER</p>
	<p>- No me puedo ir de aquí hasta que no tenga otro trabajo seguro, pero a la primera oportunidad que se presente yo me voy. - Si tengo la oportunidad de irme para otro trabajo, me iría sin pensarlo dos veces.</p>	<p>Vinculación emocional con la empresa.</p>	<p>VIN-EMO</p>
	<p>- Los riesgos desde lo que yo alcanzo a entender estarían presentes en la parte psicológica porque una u otra manera nos someten a trabajo bajo presión y también uno tiene que enfrentarse con el humor de las personas a través de una llamada - Pues como yo lo veo el tema de los riesgos están más orientados al tema psicológico porque el trabajo de call center y lidiar con el genio de la gente a través del teléfono es un desgaste mental, es importante tener alguna actividad de esparcimiento o estrictamente participar en pausas activas. el trabajo mismo lo obliga uno a estar sonriendo constantemente, aunque por dentro uno quiera salir corriendo.</p>	<p>Riesgos psicológicos</p>	<p>RIE-PSI</p>

	<p>- Pues a nivel generan las condiciones que nos ofrece seguridad y salud en el trabajo en cuanto higiene y espacios es buena</p>	Diseño del puesto de trabajo	DIS
	<p>- En eso sí no tengo queja alguna, a veces se descachan con el papel higiénico en los baños o que cortan el agua ocasionalmente y no avisan, pero algo grave en cuanto a la seguridad no.</p>		
	<p>- Aquí estamos con lo básico: un computador, un teclado, un mouse, una silla y un escritorio Entonces sí, técnicamente cumple con la funcionalidad, sin embargo, hay algunas herramientas que considero yo son indispensables para mejorar la productividad como un Office o como acceso a ciertas páginas de internet.</p>		
	<p>Desde donde yo vivo hasta acá son por lo menos dos horas en transporte, si yo salgo de acá a las 6, estaré llegando a mi casa por lo menos a las 8, y eso, suponiendo que le rinda al conductor.</p> <p>- El acceso a la empresa supone caminar al menos 15 minutos después de bajarse de la estación de Transmilenio más cercana.</p>	Dificultades para trasladarse al puesto de trabajo.	DIF-TRAS
Organización	<p>- Hay veces en las que no se ponen en consideración el bienestar de la persona y se sacrifica ese bienestar a costa de la productividad y de cumplir algún indicador, por ejemplo, las encuestas son algo necesario, pero al ser algo tan repetitivo y tan masivo hace que las personas se aburran</p>	Sobrestima en la productividad	SOB-PRO
	<p>- Buscan Mostrar un resultado, pero sí siento que lo ponen a uno a correr con cosas que no le corresponden.</p>		
	<p>- Desde que uno muestre el resultado, todo está en orden, pero participación no se ve y tampoco me incluyen en toma de decisiones.</p>		
	<p>- Aquí no tienen en cuenta el punto de vista de los agentes a menos que sea una situación que lo afecte a uno directamente, pero por lo general no lo tienen en cuenta para la toma de decisiones.</p>	Participación en las decisiones	PAR-DEC
	<p>- Yo soy una persona antigua, pero no pienso que mi punto de vista tenga una relevancia en la toma de decisiones.</p>		
	<p>- Pues realmente las decisiones la toman la parte directiva es decir Lucho, que es el coordinador o John que es el formador y ocasionalmente Eduardo que es nuestro gerente, pero él casi no está aquí, sin embargo, es muy raro que pongan en consideración la opinión de nosotros los agentes.</p>		

Entorno sociolaboral	<ul style="list-style-type: none"> - yo he tenido otitis dos veces y eso es asociado al uso de la diadema tan constante - A veces noto que no les gusta mucho que me incapacite o pida permisos para citas, pero en cierta medida pienso que mi salud también es prioridad, aunque eso incluya perder cierto bienestar o seguridad - Sí yo tuve una caída en las escaleras y me afecté una rodilla, estuve un tiempo con bastón y yo soy de las pocas personas que tiene acceso al ascensor porque de hecho el ascensor no lo puede usar cualquier 	Riesgo en salud física	RIE-FIS
	<ul style="list-style-type: none"> - Actualmente estoy en terapias para la ansiedad y pienso que en parte es por culpa del trabajo - También incluye la salud mental de las personas y hasta el momento pienso que ese tema se desconoce - A veces uno se siente como perseguido y en cierta medida hostigado, pero no tiene la posibilidad de exteriorizar ese sentimiento de malestar. - Yo entré en un proceso psicológico por depresión porque con la edad que yo tengo y los proyectos que quisiera hacer el trabajo no ayuda mucho, aquí no puede uno ascender o moverse dentro de la empresa y eso es frustrante 	Riesgo en salud mental	RIE-MEN
	<ul style="list-style-type: none"> - en muchas ocasiones me he sentido con mucha incomodidad en mi corazón, con muchas ganas de salir corriendo, como que uno mira a un punto fijo, piensa en mil cosas y se le salen las lágrimas solas - Recuerdo que hubo un tiempo en el que la situación entre todos era conflictiva, no nos podíamos ni mirar, pero las cosas han cambiado. - Pues recién yo entré, tuvimos bastantes problemas porque se veía muy marcada la diferencia entre los profesionales y no profesionales, tanto así, que se convirtió como en una guerra de egos, como que a los jefes poco o nada les interesaba que nos lleváramos bien entre nosotros siempre y cuando se cumpliera la labor. - Hace como un año eran muy difíciles, nadie se hablaba con nadie y se veía la grupalidad y la rivalidad entre esos mismos grupos, pero desde hace unos 4 meses hacia acá las cosas han ido mejorando - Al final del día uno es el que se hace buen o mal ambiente, pero si hubo un tiempo de mucha rivalidad, ahora no tanto. - cuando yo llegué en febrero del año pasado se sentía una tensión muy fuerte y además nadie se hablaba con nadie, pero últimamente eso ha ido cambiando. 	Cambios en el ambiente laboral	CAM-AML

	<p>- Yo pienso que aquí les interesa el bienestar de la persona muy poquito, a veces uno tiene cuestiones de salud y cuando viene después de la incapacidad lo miran a uno feo y comienzan con sus comentarios fuera de lugar</p> <p>- Aquí hace falta ese tema del interés hacia las personas, yo no he conocido a otra persona de bienestar más allá de la chica que hace las pausas activas o cuando la jefe de recursos humanos viene a mirar la decoración de la operación o algo con respecto a un concurso, pero que se preocupen como tal por el bienestar de nosotros, eso no se ve.</p> <p>- Uno no puede decir lo que piensa en realidad Porque eso le acarrea problemas, por lo mismo como que uno opta por resignarse, hacerse el de la vista gorda, trabajar y no decir nada.</p> <p>- Yo soy una persona muy emocional y todas esas cosas que pasan a mi alrededor me afectan bastante por lo mismo mi desempeño se ve afectado en el trabajo.</p>	<p>Interés por el bienestar de las personas</p> <p>Riesgos de manifestar inconformismo</p>	<p>INT-BIEN</p> <p>RIESG</p>
<p>Relación Trabajo – Familia</p>	<p>- Como no se puede ingresar el celular a la operación, no se puede estar pendiente de una urgencia familiar, por ejemplo, si de pronto mi hermana necesita algún favor o ayuda con algo en particular yo solo la podría ayudar en mi tiempo de break o de almuerzo.</p> <p>- Si a mí me llaman para algo de mi familia o algo así no puedo estar pendiente, es más que todo lo laboral, pero trabajando en call center es complicado tener vida personal.</p> <p>- El tiempo en horario laboral no da para eso, digamos tenemos una hora de almuerzo y otros 40 minutos que son de break para gestionar nuestras cosas personales, entonces yo creo que en una hora y 40 minutos poco o nada podemos hacer, en este tema del call center el tiempo es fundamental y lastimosamente tiempo es lo que menos hay</p> <p>- Es más como de organizarse, yo por ejemplo apenas salgo voy de una a la estación de Transmilenio.</p> <p>- Yo creo que sí es un poquito difícil Claro porque la empresa está más o menos mal ubicada y yo vivo detrás del portal Américas Entonces siempre me demoró casi dos horas en llegar.</p> <p>- Yo vivo después del portal de suba y me demoró entre 2 y 3 horas en llegar a mi casa después de salir de trabajar, y eso que de aquí a Suba no es muy lejos.</p> <p>- Entre semana queda poco tiempo para compartir con mi pareja.</p>	<p>Atención a necesidades familiares.</p> <p>Gestión del tiempo</p>	<p>ATEN-FAM</p> <p>GES-TIE</p>

<p>- En el tiempo que yo llevo acá no he visto que hagan actividades para integrar a la familia con el trabajo, sí he visto que han organizado el día de la familia, pero a mí no me gusta ir a eso, preferiría que me dieran el día de la familia a elegir y yo tomármelo para de verdad compartir con mi familia.</p> <p>- He trabajado en otras empresas donde incluyen mucho a la familia en el tema laboral, por ejemplo, el sindicato arma alguna actividad a mitad de año y otro fin de año le permiten a uno invitar personas para compartir y eso es chévere, pero aquí no.</p>	Integración de la familia con el trabajo	INT-FYT
<p>- Recuerdo que hace unos meses pasé por una hospitalización de un familiar, yo estuve mal emocionalmente unas semanas y nadie se acercó a preguntarme cómo me sentía</p> <p>- Creo que más allá del subsidio de la caja de compensación no hay más apoyos para las familias.</p> <p>- Yo me casé me tomaron del pelo para solicitar una licencia y poder tomar mi luna de miel, tengo entendido que en muchas empresas el casarse es un logro y las empresas se encargan de felicitarlo a uno brindándole tiempo para compartir con la pareja</p> <p>- ni siquiera tiene uno permiso de atender una llamada familiar, mucho menos va a tener tiempo para gestionar cosas de la familia.</p>	Apoyo en temas familiares	APO-FAM
<p>- El tiempo que pasó con mi familia trato que sea tiempo de calidad, que hagamos cosas que nos gusten como por ejemplo salir a conocer un pueblo cerca a Bogotá.</p> <p>- Me gustaría claramente trabajar más cerca a mi casa o tener alguna ruta de trabajo diferente para poder llegar más rápido a mi casa y poder compartir más con mi esposo y mi perrita</p> <p>- Pues el trabajar de lunes a viernes ayuda mucho porque los fines de semana se los puedo dedicar a mi familia</p>	Tiempo en familia	TIEM - FAM
<p>- Yo trato de mantener esas dos cosas divididas porque tengo claro que no se deben mezclar.</p>	Percepción de la relación Trabajo y Familia	PERC-TYF
<p>- cuadran el día de la familia un sábado y lo ponen por allá en la porra, comenzando es un sábado, uno quiere descansar adelantar aseo de la casa o cosas así, uno los sábados no tiene cabeza para salir a hacer algo de trabajo.</p>	Descanso familiar	DES-FAM

Nota. Elaboración propia.

Análisis descriptivo de los datos

A partir de las categorías deductivas de indicadores iniciales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y relación Trabajo – Familia, emergieron una serie de

categorías que permiten explorar la percepción de la Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex. Para empezar, de acuerdo a Segurado y Agulló (2002), los indicadores individuales hacen referencia a la forma en que experimenta y se desarrolla el individuo en torno a variables como el grado de satisfacción laboral, el nivel de motivación, las expectativas y en general la percepción que tienen los trabajadores sobre su calidad de vida laboral, en este sentido, a partir de los datos recolectados sobre indicadores individuales los colaboradores perciben que no cuentan con oportunidades de crecimiento, también expresan frustración profesional por no ejercer la profesión que estudiaron e inconformismo a nivel salarial debido a que el sueldo recibido lo perciben como insuficiente para su condición de profesionales.

Frente a la definición de Calidad de Vida Laboral, los entrevistados relacionan la definición de Calidad de Vida Laboral principalmente con la sensación de bienestar que otorga el desarrollo individual y la armonía entre la vida personal y la vida laboral, incluyendo en esta relación la posibilidad de tener tiempo libre e ingresos suficientes para disfrutar de ese tiempo con familiares y seres queridos.

Tabla 7.

Definición de la CVL de los colaboradores

DEFINICIÓN DE CALIDAD DE VIDA LABORAL PARA LOS COLABORADORES	
Entrevistado	Definición
E1	Bueno, para mí la calidad de vida laboral es que uno se sienta tranquilo con lo que hace, que se sienta realizado, que sienta que le está aportando algo a alguien y que así mismo uno sienta que está construyendo su proyecto de vida.
E2	Para mí la calidad de vida laboral es sentirse uno tranquilo, cómodo con lo que hace y adicional que uno disfrute venir a trabajar y no se sienta como que es una obligación.

E3	Para mí la calidad de vida laboral es ese punto intermedio entre el trabajo y lo personal, que no se pasen en los límites de una cosa con la otra, que pueda uno descansar con tranquilidad y no con la angustia de tener un trabajo que le genera malestar. aquí siento que no me molestan, pero tampoco siento que pueda avanzar más, y para mí también la calidad de vida es realización, pero aquí eso no se ve.
E4	Yo creo que la calidad de vida laboral implica diferentes cosas por un lado la realización profesional también el tiempo con la familia el poder descansar y hacer cosas que a uno le gustan, yo sí he viajado bastante desde que entré a trabajar acá pero no ha sido gracias a estar trabajando acá, me explico, el estudiar alimentarse y viajar al mismo tiempo, yo tengo apoyo en mi familia y por lo mismo una parte de mi sueldo queda libre para viajar, pero si no tuviera apoyo de mi familia yo sí creo que viviría muy al diario, hablándolo a nivel económico claro. sí pienso que la calidad de vida también incluye un porcentaje en la parte económica, que uno tenga el dinero para poder darse un gusto, comerse un almuerzo rico o salir a celebrar con los amigos.
E5	Para mí la calidad de vida laboral es sentirse bien con lo que uno hace, estar en una zona de aprendizaje constante y también tener tiempo para disfrutar el dinero que uno recibe.
E6	mi calidad de vida está relacionada con la realización de mis proyectos pienso que este empleo no estaba dentro de mi proyecto de vida, pero sí apoya en cierta medida ha cumplido, si bien es cierto, es un trabajo de call center y el salario no es muy bueno, ayuda a cubrir las necesidades básicas. Entonces el hecho de cubrir esas necesidades ya genera que uno tenga una calidad de vida un poco mejor en comparación a la que tienen otras personas, en cuanto al ámbito laboral pienso que está relacionado con la realización personal pero adicionalmente la realización dentro del lugar del trabajo Es decir que a uno le guste lo que hace y que se sienta cómodo en el lugar de trabajo, hasta cierto punto yo siento que tengo calidad de vida, pero no calidad de vida laboral, o no en un 100%.

Nota. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos con la entrevista.

Como se ve, en la definición de CVL otorgada por los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex, son recurrentes aspectos como el desarrollo personal, la satisfacción en cuanto al desarrollo de funciones laborales, la importancia de un salario suficiente para aprovechar el tiempo libre en familia y la armonía entre vida laboral y personal. Este grupo de definiciones se relacionan con lo planteado por Segurado y Agulló (2002) frente a los enfoques de CVL de aspectos asociados a la percepción del trabajador como lo sería la satisfacción en el trabajo y la oportunidad de crecimiento personal, pero también abarca el

enfoque relacionado a los aspectos organizacionales como lo es el ámbito salarial y los elementos contractuales como lo es la disposición del tiempo.

Ahora bien, a partir de las definiciones descritas anteriormente se pueden ubicar al menos cuatro elementos recurrentes, los cuales son: desarrollo personal, aprovechamiento del tiempo libre, satisfacción laboral y armonía entre vida laboral y personal. Estos elementos se analizan en la tabla 8 y se relacionan con las subcategorías de Segurado y Agulló (2002) que delimitan las dimensiones de CVL.

Tabla 8.

Definición de la CVL para los colaboradores de Comdata Group para Bancóldex.

DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL PARA LOS COLABORADORES	
Subcategoría	Análisis
Desarrollo personal	El primer aspecto asociado a la definición de la Calidad de Vida Laboral para los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex es el desarrollo personal, el cual está asociado al bienestar derivado de la realización de los proyectos personales, como lo manifiesta el entrevistado 1: <i>“Para mí la calidad de vida laboral es que uno se sienta tranquilo con lo que hace, que se sienta realizado, que sienta que le está aportando algo a alguien y que así mismo uno sienta que está construyendo su proyecto de vida”</i> . Este aspecto se relaciona con lo identificado por Segurado y Agulló (2002), como aspecto subjetivo de la definición de CVL, en el que se tiene en cuenta la experiencia del trabajador, su punto de vista, percepción y nivel de motivación (pág. 830).
Aprovechamiento del tiempo libre.	El segundo aspecto que se asocia a la definición de Calidad de Vida Laboral para los colaboradores es la posibilidad de contar con tiempo libre para pasar con familiares. En la entrevista 4, además de señalar la importancia del desarrollo personal, se resalta el aprovechamiento del tiempo como un elemento necesario en el significado de CVL. Al respecto, en la entrevista se menciona que: <i>“Yo creo que la calidad de vida laboral implica diferentes cosas por un lado la realización profesional, también el tiempo con la familia, el poder descansar y hacer cosas que a uno le gustan”</i> , en este sentido, se relaciona tener Calidad de Vida Laboral con la posibilidad de disponer del tiempo libre.

Satisfacción laboral.	Sumado a estos dos aspectos, el entrevistado cinco agregó: <i>“para mí la calidad de vida laboral es sentirse uno tranquilo, cómodo con lo que hace y adicional que uno disfrute venir a trabajar y no se sienta como que es una obligación”</i> Este es el primer indicador agrupado por Segurado y Agulló (2002) de la categoría de indicadores individuales y hace referencia a la manera en que el trabajador percibe su grado de satisfacción con las labores que realiza.
Armonía entre la vida personal y laboral.	Finalmente, el componente de armonía entre vida personal y laboral se diferencia del elemento agrupado como aprovechamiento del tiempo libre en la medida que trasciende el disfrute de tiempo que no se está en el trabajo, es decir, en temas temporales e integra elementos relacionados a las emociones. Al respecto, en la entrevista 3 se mencionó lo siguiente: <i>“Para mí la calidad de vida laboral es ese punto intermedio entre el trabajo y lo personal, que no se pasen en los límites de una cosa con la otra, que pueda uno descansar con tranquilidad y no con la angustia de tener un trabajo que le genera malestar”</i> .

Nota. Elaboración propia.

Como se ve, los aspectos asociados a la definición de Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex parten de elementos subjetivos y organizacionales del trabajo. Le otorgan mayor relevancia a sentirse bien en el desarrollo de sus funciones y a la posibilidad de contar con una armonía entre la vida laboral y su vida personal, incluida en esta última la posibilidad de disponer del tiempo a voluntad para aprovecharlo con familiares o buscar su desarrollo como persona. En este sentido, coincide con lo expresado por Duro (2013) sobre la posibilidad de desarrollarse individualmente en el entorno laboral como un elemento fundamental para tener Calidad de Vida Laboral.

Ahora bien, dando continuidad al análisis a partir de las subcategorías previas desarrolladas por Segurado y Agulló (2002), frente al medio ambiente de trabajo es importante resaltar que a partir de los datos emergieron categorías de análisis como la hipervigilancia y los riesgos psicológicos, estos elementos están asociados a la forma en que los colaboradores perciben las condiciones en las que desarrollan sus funciones. Segurado y Agulló (2002) en este

sentido analizan los puestos de trabajos en materia de seguridad e higiene, sin embargo, los colaboradores expresan como una dificultad adicional el acceso a los puestos de trabajo debido a la ubicación geográfica de la compañía.

En este punto, es importante resaltar que la hipervigilancia manifestada por los colaboradores, especialmente con relación al control sobre las veces y el tiempo que un colaborador puede ir al baño durante el día de trabajo, puede acarrear problemáticas que afectan su CVL. La campaña de Comdata para Bancóldex está integrada mayoritariamente por mujeres, por lo que la vigilancia sobre el uso de los servicios sanitarios cobra mayor relevancia por las necesidades derivadas de la menstruación. De acuerdo a la Unión Internacional de Asociaciones de Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines (UITA), la menstruación es una cuestión laboral y sindical porque puede generar desigualdad, inequidad y violencia en contra de las mujeres si no se otorga un ambiente de trabajo sano en donde las mujeres tengan acceso a servicios sanitarios y se contemple la menstruación entre las políticas y procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) del espacio laboral (UITA, 2017).

Considerando la necesidad de políticas públicas sobre la gestión menstrual, actualmente se debate un proyecto de ley en el país que persigue crear una licencia que le otorgue un día de descanso remunerado a las mujeres cada 26 días. Esta propuesta parte de reconocer que existen condiciones físicas y psicológicas asociadas a la menstruación que pueden ser un factor de desigualdad e inequidad para las mujeres, por lo tanto, la hipervigilancia frente al uso y frecuencia de los sanitarios sin consideraciones de género representa un aspecto de análisis que se abordará más adelante.

Ahora bien, frente a la subcategoría de organización es importante mencionar que Segurado y Agulló enlistan como indicadores la efectividad y productividad de la compañía, también la participación percibida por los colaboradores en la toma de decisiones. En este sentido, los colaboradores manifiestan tener poca participación en la toma de decisión y asocian los riesgos psicológicos en el desarrollo de sus funciones a las metas de productividad de la compañía, la cual se expresa a través de métricas de obligado cumplimiento que representa una variable en el salario.

Respecto al entorno sociolaboral, son recurrentes los datos que se refieren a temas de bienestar y que denuncian falta de atención e interés por parte de la compañía por el bienestar de sus colaboradores. En este sentido, es importante mencionar que los programas de bienestar de la empresa no son percibidos por los colaboradores como un esfuerzo de la compañía por mejorar sus condiciones laborales.

Finalmente, sobre la relación de Trabajo – Familia, sobresale las dificultades que perciben los colaboradores para atender las necesidades familiares debido a las medidas adoptadas por Comdata Group para Bancóldex con sus colaboradores. En este sentido, Cachutt y Ortiz (2002) identifican como un elemento importante de la armonía entre Trabajo y Familia la satisfacción que percibe el trabajador a partir de la posibilidad de atender exigencias familiares sin que esto suponga dificultades en su entorno laboral. Del mismo modo, la OIT (2011), señala como una política a implementar para alcanzar la armonía entre trabajo y familia la posibilidad de que los colaboradores puedan atender a las urgencias familiares, situación que no es percibida por los colaboradores de Comdata Group dado que se les prohíbe el uso de celulares durante el horario laboral y para los entrevistados esto es una negativa para atender posibles urgencias a nivel personal que puedan surgir.

Desde esta misma óptica, el tercer elemento señalado por Cachutt y Ortiz (2015) es la posibilidad de integrar a la familia en el entorno laboral, es decir, abarca las políticas que diseñan las empresas para conciliar la relación Trabajo – Familia, en este sentido, los colaboradores expresan de forma unívoca que la empresa Comdata Group para Bancoldex no dispone de ninguna medida que permita integrar la familia al ambiente laboral y viceversa, al contrario, manifiestan infonormismo respecto a políticas de la empresa como el hecho de elegir de forma arbitraria el día de la familia sin tener en consideración las particularidades de los hogares de los colaboradores para disponer de este día.

Lo dicho hasta el momento, recoge a grandes rasgos los puntos de encuentro entre los datos recogidos y las categorías de análisis previas de Segurado y Agulló y la relación Trabajo – Familia, no obstante, a continuación se presenta en detalle el análisis descriptivo de los datos obtenidos y su relación con las categorías emergentes, con el objetivo de identificar las principales preocupaciones frente a la percepción de CVL de los colaboradores de Comdata Group para Bancóldex y de ese modo poder proponer alternativas que puedan mejorar su Calidad de Vida Laboral.

Tabla 9.

Análisis descriptivo de los datos.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS		
Subcategoría	Descripción	Análisis

Ausencia de oportunidades de crecimiento.	Los colaboradores de la empresa consideran que no existen posibilidades de desarrollo profesional en la compañía.	- La ausencia de oportunidades de crecimiento es una de las principales preocupaciones manifestada por los colaboradores. El entrevistado 4 manifestó que: <i>“pienso que de muchas maneras ya no puedo aprender nada más y no hay otra forma de ascender.”</i> Esto se debe a que la empresa ofrece dos puestos de trabajo para los agentes: Técnico y profesional. No obstante, la mayoría de colaboradores que ingresaron a la campaña lo hicieron como profesionales y no creen que exista oportunidad de ascenso para ellos ni la posibilidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos como profesionales dado que la compañía no pide un profesional en específico.
---	---	--

A partir de la observación se constató que este es un elemento determinante en todos los colaboradores de la campaña, sin embargo, el grado de escolaridad de cada persona hace que se acentúe esta inconformidad. Mientras hay colaboradores profesionales, incluso estudiantes de posgrado, hay también personas que cuentan únicamente con el bachillerato, por lo que esta problemática se matiza en los colaboradores con mayor nivel de escolaridad y quienes llevan más tiempo trabajando con la compañía, en quienes se refleja una sensación de estancamiento.

Cabe precisar que las oportunidades de crecimiento configuran uno de los elementos señalados por los colaboradores entrevistados como definatorios para tener Calidad de Vida Laboral y también se relaciona con los indicadores individuales de Segurado y Agulló (2002), porque interviene con las expectativas que tienen los colaboradores sobre su crecimiento en la compañía. Adicional a esto, la mayoría de autores y definiciones relacionadas a Calidad de Vida Laboral posteriores a las otorgadas por Segurado y Agulló coinciden en que el desarrollo personal o las oportunidades de crecimiento son determinantes en la satisfacción y percepción del individuo sobre su CVL, como lo recoge Patlán (2020) al referirse a Vilela, Masson, Monteiro y Gutiérrez (2017) y las

Frustración profesional

Los colaboradores no ejercen la profesión que estudiaron en el desarrollo de sus funciones.

oportunidades de crecimiento dentro de una organización gracias a las capacitaciones que pueda ofrecer la compañía para mejorar sus procesos internos y favorecer el crecimiento personal de sus colaboradores.

- En Comdata Group para Bancóldex si bien se tiene en cuenta la distinción entre técnicos y profesionales, la empresa no tiene un criterio de consideración específico sobre un programa curricular, dado que los desarrollos de las funciones en la empresa no son de un área profesional en particular, por lo tanto, profesionales en administración de empresa, economía o humanidades no hacen diferencia ni aplican sus conocimientos de base profesional en el desarrollo de sus funciones. En la entrevista 6, por ejemplo, se comentó que: *“Yo de hecho accedí a este empleo en contra de lo que decían mis papás, ellos me pagaron la universidad, de hecho, una universidad muy costosa y lo que menos esperaban era que yo estuviera trabajando en un call center”*.

En la observación tres se complementó esta información al corroborar que, si bien son distintos los niveles de escolaridad entre los colaboradores, predomina las personas con formación técnica y profesional. De acuerdo a Farné (2012), el perfil demográfico de las personas que laboran en Call Center responde a las necesidades sociales de la población, por ejemplo, muchas personas lo ven como una oportunidad para acceder o cursar paralelamente estudios tecnológicos o profesionales, para quienes esta opción de empleo se puede percibir como una oportunidad de ingresar al mercado laboral mientras encuentran opciones en sus respectivos campos de estudio. No obstante, a través de la observación se registró que muchos de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex son profesionales desde hace varios años y laboran para la compañía porque en sus respectivas áreas de formación no encuentran oportunidades de acceder a ofertas

laborales. Para Romero (2021): “el contexto de desempleo en el país le es funcional al establecimiento de la industria de Call center, en la medida que los jóvenes formados, bilingües y de clase media, establecen un vínculo con estos ante la necesidad económica” (p. 7). En efecto, la falta de oportunidades laborales, la dificultad de acceder al primer empleo y, principalmente, las necesidades económicas, hacen que muchas personas accedan a estas ofertas aun teniendo estudios técnicos y profesionales.

Esta situación genera frustración a nivel profesional para los colaboradores y está relacionada con la satisfacción y expectativa laboral de la categoría de indicadores individuales de Segurado y Agulló (2002).

Inconformismo salarial El salario recibido por los colaboradores no cumple con sus expectativas.

- El inconformismo salarial es un aspecto que afecta la Calidad de Vida Laboral especialmente en materia de satisfacción percibida por el trabajador dado que interfiere con otros aspectos de la vida de la persona como es la posibilidad de aprovechar el tiempo libre e incluso el desarrollo personal.

En la observación 3 se evidenció que no existe una compensación salarial conforme los niveles de escolaridad de cada colaborador. La diferencia entre profesionales y personas con título de bachillerato es de \$200.000, y en ambos casos se manifiesta inconformidad frente al salario recibido. Las siguientes afirmaciones de los entrevistados expresan el inconformismo de los colaboradores de Comdata Group para Bancóldex frente al tema salarial:

- E1. *“el sueldo para mi perfil por ser profesional considero que está muy por debajo de lo que debería, pienso que una persona profesional no debería ganar menos de 2 millones”*

- E2. *“Yo no estudié para terminar trabajando en un call center y adicionalmente con este sueldo uno vive muy alcanzado, si uno coge carro para no llegar tarde o quiere salir a*

comerse algo por fuera, ese dinero le va a hacer falta al final de mes porque la verdad el sueldo no alcanza”.

En efecto, el salario que reciben los profesionales y técnicos de la empresa Comdata Group está por debajo de los estimados por las plataformas laborales para técnicos y profesionales. De acuerdo a la plataforma Talent el salario promedio para técnicos es de \$1.375.528 al mes y para profesionales de \$2.200.000 para el año 2023. Como se ve, los salarios asignados a los colaboradores están por debajo de la media de las plataformas de empleo del país, especialmente para profesionales jóvenes. De acuerdo a Thiri6n (2007), “la poblaci6n que egresa de los estudios profesionales, es la m1s afectada por el desempleo estructural que caracteriza a la econom1a contempor1nea” esto explica que muchos profesionales en el pa1s accedan a empleos con remuneraci6n salarial menor a la que se estima en las plataformas de empleo y el Observatorio Labora para la Educaci6n.

Monoton1a en el Trabajo

Las labores del call center se perciben como mon6tonas.

- En la observaci6n 1 se registr6 que los colaboradores de la empresa Comdata Group para Banc6ldex realizan funciones repetitivas y conservan la misma postura durante la jornada laboral. Se observ6, tambi6n, movimientos repetitivos, estiramientos y dem1s expresiones corporales que dan cuenta del desgaste f1sico por el cumplimiento de tareas mon6tonas. Esto repercute en la motivaci6n que se tiene hacia el trabajo, elemento se1alado entre los indicadores individuales de CVL de Segurado y Agull6 (2002). Sobre este tema, el entrevistado 6 manifest6 que: *“llega un punto en el que, como la tarea es tan mon6tona, uno viene a trabajar dentro de todo por obligaci6n no por motivaci6n”.*

Hipervigilancia	Se monitorea el tiempo de los colaboradores desde el momento en que llegan, hasta cuando se van, incluido los momentos en que asisten al baño.	<p>- A través de la observación se registró que la empresa Comdata Group para Bancóldex maneja una serie de medidas sobre el control del tiempo de los colaboradores que involucran además de la hora de llegada y salida de sus empleados, también el tiempo del que pueden disponer diariamente para ir al baño, el cual es únicamente de un máximo de ocho minutos durante la jornada diaria. Esta situación afecta la Calidad de Vida Laboral en la medida que atenta contra la salud física y mental de los colaboradores, especialmente para las mujeres, quienes son mayoría en la campaña (19 mujeres y cuatro hombres), al ser forzadas a disparidades de género e inequidad por limitar el acceso a servicios sanitarios sin considerar aspectos como la menstruación. Para la UITA (2017), se debe sensibilizar sobre esta temática y las implicaciones que tiene sobre las mujeres en el mercado laboral, así como considerar políticas laborales de SST en el lugar de trabajo que contemplen como mínimo “el acceso seguro a baños adecuados para las trabajadoras y garantizar que tengan tiempo durante su jornada laboral para usarlos cuando sea necesario y sin estigma” (UITA, 2017, p. 2).</p> <p>Atendiendo al impacto que tiene la menstruación en la jornada laboral, actualmente se debate una propuesta de ley que propone otorgar un día de licencia remunerado para las mujeres, la cual parte del estudio estadístico de las implicaciones en la salud física y mental de las mujeres que están vinculadas al mercado laboral. En este proyecto de ley se comenta que: “el ordenamiento jurídico colombiano cuenta con un vacío en materia legislativa hoy en día, pues no hay un insumo que respalde la defensa y garantía efectiva del ejercicio de derechos fundamentales para las niñas, jóvenes, mujeres y personas menstruantes” (Cámara de Representantes, 2023).</p> <p>Teniendo en consideración esto, la hipervigilancia frente al tiempo diario del que disponen las personas que trabajan para la</p>
-----------------	--	--

empresa Comdata Group para Bancóldex es uno de las problemáticas que mayor incidencia tienen sobre la CVL de sus colaboradores, por lo que se sugiere revisar este tipo de medidas de control y especialmente adoptar políticas laborales que tengan en cuenta aspectos como la menstruación, especialmente porque su campaña está integrada mayoritariamente por mujeres.

En suma, estas medidas que son percibidas como hipervigilancia afectan la categoría de medio ambiente de trabajo y específicamente el indicador de condiciones de trabajo, dado que se perciben como medidas arbitrarias. Los colaboradores manifestaron: *“Se asigna un máximo de ocho minutos para ir al baño, no se puede pasar de ese tiempo”* y también que: *“uno tiene que estar conectado todo el tiempo a Hermes que es el sistema donde nos miden los tiempos de conexión y desconexión”*. Cualquier falta sobre estas normas influye en la variable de ganancia de cada mes, por lo que produce en los colaboradores una sensación de hipervigilancia y estrés.

Riesgos psicológicos

Hay desgaste mental en el desarrollo de las funciones en call center que expone la salud mental de las personas.

- En la entrevista 3 se mencionó que: *“Los riesgos desde lo que yo alcanzo a entender estarían presentes en la parte psicológica porque una u otra manera nos someten a trabajo bajo presión y también uno tiene que enfrentarse con el humor de las personas a través de una llamada”* Este aspecto influye en la Calidad de Vida Laboral desde el indicador de seguridad en el trabajo porque las circunstancias derivadas de trabajar en el servicio telefónico y el estrés producto de esa práctica, puede alterar la salud mental de las personas al exponerse constantemente a discusiones, faltas de respeto y la presión por cumplir las métricas para no ver comprometida la variable que determina el porcentaje del 10% adicional al salario, el cual está sujeto a las llegadas tarde, calidad de las llamadas, entre otros.

Desde la observación 2 se registró como factor adicional generador de estrés que compromete la

salud psicológica de los colaboradores de la empresa, la rigurosidad de las auditorías sobre los sistemas de gestión y calidad, los cuales se manejan con prioridad absoluta por sobre el bienestar de los colaboradores, quienes deben llegar entre 15 y 90 minutos antes de su horario habitual conforme la naturaleza de la auditoría o la reunión, este tiempo no es remunerado y comprende restricciones en el uso de implementos de uso frecuente como esferos o pocillos personales. Esta situación genera malestar y se suma a demás situaciones generadoras de estrés que puede desembocar en riesgos en la salud mental de los colaboradores. De acuerdo a Farné (2012), las condiciones de trabajo en un Call Center: “deriva en una pesada carga mental y en elevados niveles de estrés laboral” (p. 5).

Acceso a las instalaciones

Es difícil trasladarse al puesto de trabajo por la ubicación geográfica de la empresa.

- El ejercicio de observación permitió corroborar que la ubicación de la empresa no cuenta con vías de acceso de transporte público cercana, lo que obliga a los colaboradores que no cuenten con vehículo propio a caminar por al menos 15 minutos para llegar a las instalaciones de la empresa y a su puesto de trabajo. En las tres ocasiones se corroboraron dificultades de acceso no solamente por la lejanía de las instalaciones con estaciones de transporte público, sino porque las instalaciones de Comdata Group para Bancóldex se ubica en el cuarto piso del edificio y no se cuenta con ascensor. Esta situación que pudiera parecer banal, se problematiza si se considera que existe un control riguroso sobre el tiempo en cuanto ingreso a las instalaciones, duración en el uso de servicios sanitarios y tiempos de descanso, los cuales son monitoreados de forma estricta y sin consideración de las distancias que se deben recorrer para acceder a objetos personales como celular, implementos de aseo y/o alimentos.

Sobre las dificultades de acceso al puesto de trabajo, en la entrevista 2 se mencionó que: *“Desde donde yo vivo hasta acá son por lo*

menos dos horas en transporte, si yo salgo de acá a las 6, estaré llegando a mi casa por lo menos a las 8, y eso, suponiendo que le rinda al conductor". Este factor interviene en el indicador de análisis y diseño de puestos de trabajo señalado por Segurado y Agulló (2002) en el cual se tiene en consideración para valorar la CVL aspectos como la siniestridad.

Frente a esta problemática, se sugiere instalar casilleros en el cuarto piso que es el espacio en el cual los colaboradores desarrollan sus funciones, de ese modo podrían optimizar su tiempo. Del mismo modo, considerando que el acceso a las instalaciones exige un reconocimiento de identidad y atravesar cuatro pisos, se sugiere manejar un rango adicional de cinco minutos en consideración con estas situaciones que pueden afectar la motivación de los colaboradores.

Participación
en las
decisiones

Los colaboradores no perciben que su opinión sea tomada en cuenta para la toma de decisiones.

Para Segurado y Agulló (2002), este es un indicador de la categoría de organización en el cual se valoran los distintos aspectos relacionados a la organización del trabajo en la empresa. En este sentido, manifestaciones durante la entrevista 2 como *"Yo soy una persona antigua, pero no pienso que mi punto de vista tenga una relevancia en la toma de decisiones"* son aseveraciones que dan cuenta el nivel de participación que se percibe. Esto puede afectar la CVL en la medida que impide que los colaboradores se sientan parte de las políticas y métodos de gerencia de la compañía. De acuerdo a Patlán (2020), la participación en la toma de decisiones hace parte de las estrategias de carácter organizacional frente a la Calidad de Vida Laboral y persigue mejorar la satisfacción y la motivación de los trabajadores, al mismo tiempo la productividad de la empresa.

Falta de interés por el bienestar de las personas	Los colaboradores de la empresa consideran que la empresa no presta la suficiente atención en temas de bienestar.	<p>- Esta percepción responde a las exigencias laborales establecidas por la compañía para alcanzar los objetivos propuestos con relación a métricas de rendimiento. En la entrevista 2, por ejemplo, se manifestó que: <i>“Yo pienso que aquí les interesa el bienestar de la persona muy poquito, a veces uno tiene cuestiones de salud y cuando viene después de la incapacidad lo miran a uno feo y comienzan con sus comentarios fuera de lugar”</i>. Este aspecto está relacionado a la categoría de entorno sociolaboral en el cual se valora el bienestar de los trabajadores como un indicador determinante en la Calidad de Vida Laboral y las condiciones sociodemográficas de los trabajadores.</p> <p>En este sentido, a partir de las observaciones se evidenció desconocimiento por los programas de bienestar dispuestos por la empresa en cuanto a acceso y estrategia de Comdata Group por medio de la cual demostrar que se interesa por el bienestar de sus colaboradores. Por esta razón, la propuesta de alternativas para mejorar la CVL de los colaboradores que se presenta en el último acápite de este trabajo, está orientada a reforzar y complementar estos programas de bienestar para que pueda impactar positivamente las distintas dimensiones que involucra la Calidad de Vida Laboral.</p>
Atención a necesidades familiares	Factores como el aislamiento con el celular es percibido como una dificultad para estar atento a las posibles urgencias familiares.	<p>Las emergencias familiares ocurren en cualquier momento, muchas personas tienen a familiares en casa enfermos o pasan por duelos que les ocupa la tranquilidad emocional. Esto se expresó a través de la entrevista 4 en la que se mencionó que: <i>“Como no se puede ingresar el celular a la operación, no se puede estar pendiente de una urgencia familiar, por ejemplo, si de pronto mi hermana necesita algún favor o ayuda con algo en particular yo solo la podría ayudar en mi tiempo de break o de almuerzo”</i>. De acuerdo a Jiménez y Gómez (2015), el hecho de que se contemple las obligaciones laborales y familiares a través del conflicto y no como parte integrada de la persona, deriva en detrimento de la Calidad</p>

de Vida y afecta aspectos psicológicos y sociales.

Del mismo modo, en la observación 1 se registró como dificultad para los colaboradores el hecho de tener que dejar su celular en el primer piso, cuestión que dificulta atender a eventualidades de carácter familiar o aprovechar el tiempo de descanso para monitorear asuntos relacionados a las exigencias familiares. Si bien se entiende que la normatividad de la empresa Comdata Group para Bancóldex compromete el uso de la información por lo que se impide el ingreso de celulares a los puestos de trabajo, esta condición hace que no se pueda estar pendiente del celular en ningún momento dentro de las instalaciones debido a la lejanía en la que están los objetos personales y el control del tiempo de “break”. Esta situación la expresa el entrevistado 2 cunado menciona que: *“Si a mí me llaman para algo de mi familia o algo así no puedo estar pendiente, es más que todo lo laboral, pero trabajando en call center es complicado tener vida personal”*.

Cabe recordar que la posibilidad de atender asuntos personales y familiares fue un elemento común que resaltaron los colaboradores en la respuesta frente al significado personal de Calidad de Vida Laboral. Una alternativa para facilitar la atención a necesidades familiares durante el tiempo de trabajo sin comprometer las normativas de la empresa frente al uso de la información, puede ser instalar casilleros en el mismo piso que se encuentra ubicada las instalaciones de la empresa, de ese modo se puede optimizar el tiempo de descanso y aprovecharlo para atender a las necesidades familiares.

Integración de la familia con el trabajo

Los colaboradores consideran que no se perciben actividades que permitan integrar la

- En la entrevista 4 se manifestó que: *“En el tiempo que yo llevo acá no he visto que hagan actividades para integrar a la familia con el trabajo, sí he visto que han organizado el día de la familia, pero a mí no me gusta ir a eso,*

familia en los espacios del trabajo.

preferiría que me dieran el día de la familia a elegir y yo tomármelo para de verdad compartir con mi familia". La ausencia de actividades que permita a los colaboradores integrar a sus familias se percibe como una negativa por parte de la empresa a conciliar la vida personal y la vida laboral. Cabe mencionar que un elemento señalado de forma recurrente en las entrevistas fue el hecho de que la empresa dejara la elección del día de la familia de forma arbitraria y no considerando las particularidades de cada hogar y su disponibilidad de tiempo para el disfrute del día de la familia. Por lo tanto, una oportunidad para integrar a los colaboradores y su familia podría ser dejar la asignación del día de la familia a conveniencia de cada colaborador. Para Mantilla (2019), además del día de la familia se puede implementar un beneficio de medio día libre remunerado para cumpleaños de hijos/as o conyugue, lo que puede favorecer el ambiente laboral, incluso la productividad de los colaboradores.

Por otro lado, es importante que la compañía conceda garantías a sus trabajadores frente a eventos importantes a nivel familiar. Por ejemplo, en la entrevista 6 se mencionó que: *“Yo me casé me tomaron del pelo para solicitar una licencia y poder tomar mi luna de miel, tengo entendido que en muchas empresas el casarse es un logro y las empresas se encargan de felicitarlo a uno brindándole tiempo para compartir con la pareja- ni siquiera tiene uno permiso de atender una llamada familiar, mucho menos va a tener tiempo para gestionar cosas de la familia”*.

Estas situaciones hacen que los colaboradores perciban que no existen políticas en la empresa para integrar la vida familiar con la laboral, por esta razón, la OIT (2011) ha propuesto como práctica sistemática viable la posibilidad de que las personas decidan sobre cuando hacer uso de las vacaciones y demás medidas que buscan tener en consideración ante aspectos relevantes de la familia o situaciones que pueden surgir y

		requieren la atención de las personas o de lo contrario puede tener afectaciones en su calidad de vida laboral.
Tiempo en familia.	Los colaboradores hacen énfasis en la importancia que tiene para sus vidas el tiempo en familia.	<p>El tiempo en familia ha sido identificado como prioridad para los colaboradores. Este aspecto recurrente está relacionado con la dimensión psicosocial de los colaboradores y repercute de forma positiva no solamente en la estabilidad emocional de las personas sino también en el funcionamiento de la compañía al considerar su capital humano (Dodero & Troilo, 2021). Al respecto, en la entrevista 3 se menciona que: “<i>El tiempo que paso con mi familia trato que sea tiempo de calidad, que hagamos cosas que nos gusten como por ejemplo salir a conocer un pueblo cerca a Bogotá</i>”.</p> <p>Cómo se ve, el tiempo de calidad se refiere no solamente a contar con disponibilidad en término de horas, sino a la posibilidad de acceder a gustos o planes en los que también intervienen aspectos como los recursos económicos o la tranquilidad para poder llevar a cabo estas actividades.</p>

Nota. Elaboración propia.

Interpretación de los datos cualitativos

Como se puede apreciar, los bajos ingresos, la ausencia de posibilidad de ascenso, la hipervigilancia frente al control del tiempo, la frustración de no ejercer la profesión que estudiaron, entre otros, son elementos que afectan la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex. Frente a los indicadores individuales es notorio la insatisfacción frente a temas como el desarrollo profesional, esto se debe principalmente a que las personas vinculadas a la empresa son profesionales en distintas áreas, pero no se relaciona con las actividades que realizan en la empresa Comdata Group para Bancóldex.

Los colaboradores de la empresa manifiestan problemas relacionados a la motivación asociados a sus expectativas de crecimiento personal, ven su vinculación laboral como una forma de satisfacer las necesidades básicas, pero no desarrollan un vínculo emocional con la empresa, esto debido, principalmente, a la baja remuneración que reciben por sus labores, en la cual todos los entrevistados coinciden que afecta su calidad de vida. Frente al tema salarial, como se mencionó anteriormente, en la empresa se manejan dos rangos salariales, uno para técnicos y otro para profesionales. El salario para técnicos durante el año 2022 fue de \$ 1.000.000 y el de profesionales fue de \$ 1.200.000, en ambos casos aplicó un adicional o variable del 10 por ciento adicional al sueldo que estuvo sujeto al cumplimiento de cuatro indicadores propuestos por la compañía, los cuales son: ausentismo, adherencia, tipificación e indicadores de calidad.

La variable adicional del diez por ciento se pone en riesgo si no se cumplen con alguno de los indicadores mencionados, por lo que el salario de profesionales y tecnólogos para el año 2022 no fue percibido como suficiente y se identificó como una preocupación latente de los colaboradores frente a su Calidad de Vida Laboral ya que compromete aspectos del desarrollo

individual. Por esta razón, se sugiere revisar el aspecto salarial como prioridad para mejorar la percepción de Calidad de Vida Laboral de los colaboradores.

Sumado a esto, manifiestan inconformismo por el desarrollo de funciones monótonas y por la hipervigilancia frente al uso del tiempo incluso para ir al baño el cual no puede exceder los ocho minutos sin excepción. Todo esto impide que se genere un vínculo emocional de pertenencia o la sensación de bienestar con la empresa que podría reducir la tasa de rotación que aqueja a la compañía. Como elemento a destacar en este aparte, está la necesidad de integrar políticas laborales que tengan en cuenta aspectos como la menstruación, especialmente porque la campaña de Comdata Group para Bancóldex está integrada mayoritariamente por mujeres.

Por otra parte, la observación permitió corroborar que los puestos de trabajo de los colaboradores cuentan con los elementos descritos en las entrevistas como: silla ergonómica, señalización, prácticas idóneas de higiene y cuidado. No obstante, frente al medio ambiente de trabajo los colaboradores coinciden en que existe un riesgo psicológico en el desarrollo de sus funciones por trabajar bajo presión y enfrentarse a las diversas problemáticas que pueden surgir del contacto con usuarios, como lo es ansiedad o la tensión de no poder atender a las preocupaciones familiares por limitar la comunicación con sus familiares y seres queridos, situación que manifiestan no es reconocida como riesgo psicológico por parte de la empresa.

A partir de la subcategoría de organización, se resalta el enfoque excesivo hacia la productividad por parte de Comdata Group para Bancóldex, dado que los colaboradores manifiestan que el interés por cumplir las métricas y los objetivos de la campaña en ocasiones va en detrimento con el bienestar de las personas. En materia sociolaboral, el entorno de estrés que expresan los colaboradores incide principalmente en su salud mental, si bien manifiestan que son pocos los riesgos en materia de salud física, coinciden en que el principal riesgo es psicológico

debido al elevado grado de estrés que experimentan en el desarrollo contractual de sus funciones, por lo que explorar alternativas dirigidas a reducir esta preocupación podría mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

Ahora bien, frente a la relación Trabajo – Familia, sobresale la importancia que los colaboradores le dan a este aspecto en cuanto su Calidad de Vida Laboral y específicamente la ausencia de acompañamiento por parte de Comdata Group para Bancóldex por no impulsar una sana relación entre la vida familiar y la laboral que incluya actividades laborales que incentiven la vinculación familiar pero también, aspectos como por ejemplo, que el día de la familia no sea asignado arbitrariamente sino que se le permita a los colaboradores disponer de ese día conforme sus propias necesidades de tiempo en familia. Finalmente, la exploración permitió corroborar que la falta de armonía entre la relación Trabajo – Familia impacta negativamente no solamente el bienestar emocional de los colaboradores, sino que también genera desánimo hacia la empresa y pueden influir con el rendimiento de los colaboradores al no contar con un acompañamiento por parte de la compañía para tramitar las problemáticas resultantes de no conciliar la vida laboral con la familiar.

Diagnóstico de la CVL para los colaboradores de Comdata Group para Bancóldex.

Teniendo en consideración lo expuesto hasta el momento, se identifica que las principales preocupaciones de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex se pueden resumir de la siguiente manera: Los colaboradores de la empresa consideran que no existen posibilidades de desarrollo profesional en la compañía y no ejercen la profesión que estudiaron en el desarrollo de sus funciones. Sumado a esto, se identifica que contemplan en su vinculación laboral una forma de satisfacer las necesidades básicas y ante una mejor oportunidad laboral

estarían dispuestos a irse porque su satisfacción se ve limitada por el salario que perciben insuficiente y porque consideran que sus labores son monótonas.

Adicional a esto, denuncian sensación de hipervigilancia y monitoreo excesivo del tiempo durante la jornada laboral, situación que se agrava por una elevada exigencia en el desarrollo de sus funciones, en las cuales se ven expuestos a considerables niveles de estrés lo que pone en riesgo su salud mental. Esta situación que afecta su percepción de Calidad de Vida Laboral, se agrava por las dificultades para acceder las instalaciones de la empresa debido a su ubicación geográfica

Por otra parte, se identifica que existe una tendencia a sobrestimar las métricas y los objetivos de producción por parte de Comdata Group para Bancóldex lo que es percibido de forma negativa por parte de los colaboradores. A esto se suma que no perciben que su opinión sea tomada en cuenta en la toma de decisiones de la compañía y en general consideran que su bienestar no es importante para la empresa por lo que temen manifestar su opinión y poner en riesgo el trabajo.

Finalmente, las condiciones de aislamiento con el celular, la elección arbitraria del día de la familia, y la ausencia de medidas que permitan integrar la familia en los aspectos laborales, son percibidos como una negativa por parte de la empresa Comdata Group para Bancóldex por conciliar las responsabilidades laborales y familiares de sus colaboradores.

Principales preocupaciones de los colaboradores de Comdata Group para Bancóldex.

A partir de estas descripciones y el análisis expuesto anteriormente, se pueden agrupar las preocupaciones de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex en cuatro elementos que emergen a partir de las categorías iniciales, los cuales son: Realización personal, reconocimiento de la labor, profesionalización o continuidad de sus estudios, tiempo disponible en familia. La tabla número diez agrupa las principales preocupaciones de las que parte cada uno de estos elementos y es a partir de este reconocimiento que en el siguiente acápite se propone una alternativa de intervención para mejorar la Calidad de Vida laboral de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex.

Tabla 10.

Principales preocupaciones relacionadas a la CVL.

PRINCIPALES PREOCUPACIONES DE LOS COLABORADORES	
Categoría	Elementos
Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de oportunidades de crecimiento. - Frustración profesional. - Inconformismo salarial - Bienestar de las personas
Satisfacción en el cumplimiento de la labor.	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de necesidades básicas. - Monotonía en el trabajo - Sobrestima en la productividad.
Gestión de tiempos.	<ul style="list-style-type: none"> - Hipervigilancia. - Riesgos psicológicos. - Dificultades para trasladarse al puesto de trabajo
Aprovechamiento del tiempo libre	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo en familia. - Atención a necesidades laborales. - Apoyo en temas familiares - Día de la familia.

Nota. Elaboración propia.

Alternativa de mejoramiento de la CVL para los Colaboradores de la Empresa Comdata Group para Bancóldex

La propuesta de mejoramiento de la CVL de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex, parte de la identificación de sus principales preocupaciones y del análisis de los diferentes componentes que integran su percepción de CVL. Esta propuesta se presenta como alternativa para el fortalecimiento del programa de responsabilidad social que tiene la empresa Comdata Group para Bancóldex con el objetivo de complementar o redirigir los ejes de estar feliz, estar acompañado, estar motivado y estar reconocido, a partir de las preocupaciones identificadas en el diagnóstico y se estructura en cuatro etapas metodológicas (Aylwin, 1976) las cuales son: diagnóstico, programación, ejecución y evaluación.

Diagnóstico

Reconociendo la metodología secuencial del Trabajo Social, se define el concepto de diagnóstico como un proceso que permite identificar situaciones y causas de los diferentes problemas que pueden afectar a los individuos o los grupos sociales para reunir los elementos necesarios que permitan la comprensión de la realidad y así trazar una acción transformadora (Aylwin, 1976). Por lo tanto, conforme los intereses manifestados por los entrevistados, se abre paso al desarrollo de una de una propuesta orientada a solventar aspectos como las oportunidades de crecimiento, la frustración profesional, desarrollo, crecimiento, motivación y arraigo hacia la organización, entre otras. En consecuencia, se busca dar la importancia necesaria a diversos factores que afectan directa e indirectamente el entorno social y laboral de los sujetos sociales; evitando con ello, que a futuro se profundicen problemáticas organizacionales y se intensifiquen riesgos psicosociales de los y las trabajadoras de la empresa.

Se reconoce el apoyo organizacional con el cual se trabajará en conjunto con las diferentes instancias que hacen parte de la entidad para proponer y ejecutar acciones en pro de soluciones a mediano y largo plazo frente a las problemáticas identificadas anteriormente, se pretende dar respuesta por medio de la propuesta “De la raíz a los frutos” que surge de lo expuesto por Carlos Eduardo Torres en la *Revista Colombiana de Trabajo Social* No. 19 del año 2005.

Programación

En este apartado se presenta la metodología de la propuesta y se explica la participación del profesional en Trabajo Social ante problemáticas relacionadas a la CVL, adicional a esto, se exponen los recursos con los cuales se proyecta llevar a cabo la propuesta tanto a nivel interno como externo.

Metodología

Con base en los resultados obtenidos es posible establecer que, a pesar que la CVL se configura de manera particular para cada colaborador, se pueden hallar algunos puntos de convergencia. Evidenciando los resultados que hasta ahora se han podido establecer y teniendo en cuenta los recursos internos y externos identificados, se plantea la implementación de una propuesta en la cual se enfoquen esfuerzos principalmente orientados hacia factores como: la prevención y disminución de riesgos psicosociales, la capacitación transversal en aspectos tanto laborales como profesionales y familiares, participación, orientación familiar, promoción del crecimiento y desarrollo de la persona.

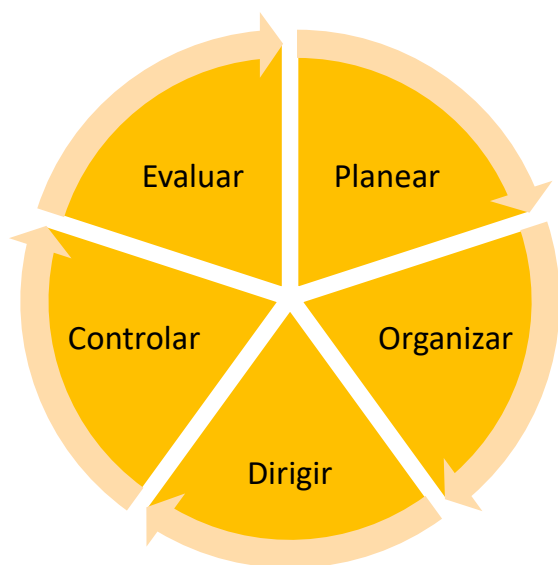
La realización de la propuesta requiere de la intervención de un profesional social, de preferencia un trabajador social organizacional, suscrito al área de Recursos Humanos de la

organización, en razón a que es este profesional quien conoce la dinámica del crecimiento y desarrollo de las personas quien, gracias a su formación académica, está en la capacidad de observar, investigar, analizar e intervenir desde lo individual, grupal y organizacional, potencializando recursos, promoviendo habilidades y optimizando costos. Este profesional tendrá que desempeñar las siguientes funciones:

- Planear con base en los objetivos determinados y los medios para lograrlos (hacer planes).
- Organizar los planes determinados anteriormente para ejecutarlos y sistematizarlos conforme al orden que ya se lleva en la empresa.
- Dirigir los planes durante su ejecución promoviendo la motivación, guía, el liderazgo y el estímulo.
- Controlar continuamente de manera cualitativa y cuantitativamente la ejecución de los planes para determinar si la ejecución es efectiva o merece ser revisada.
- Evaluar los resultados obtenidos y comprobar si lo que se ha hecho da respuesta a lo que se quiere lograr.

Figura 1

Responsabilidad del Trabajo Social Organizacional.



Nota. Elaboración propia

Por otra parte, es necesario que el trabajador social organizacional sea una persona que busque constantemente la innovación, productividad, rentabilidad y la dinamización de los procesos. Además, tendrá que: adelantar procesos de formación del recurso humano con calidad, diseñar diferentes métodos que permitan la compensación enmarcada en la equidad y la competitividad y mantener un diálogo permanente con todas las áreas de la organización para lograr apoyo y colaboración.

Recursos

A continuación, se presentarán los posibles recursos internos que facilitarán la ejecución de la propuesta. Estos recursos hacen referencia al área de Recursos Humanos en articulación con los eventos y procesos realizados dentro de la compañía.

Recursos internos. La empresa Comdata Group cuenta con el área de Recursos Humanos, la cual es la encargada del bienestar laboral del empleado y aborda aspectos relevantes como lo son: indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral, cultura organizacional, comunicación y resolución de conflictos.

Dicha área recepciona las problemáticas que se presenten dentro de la organización de índole psicosocial. Identifica causa y efecto de las situaciones que se presentan, evalúa la magnitud de las mismas y de acuerdo a ello se toman decisiones. Las personas a cargo de esta área realizan periódicamente un seguimiento a sus colaboradores y/o factores involucrados.

Recursos externos. Para los recursos externos se tendrán en cuenta los diferentes planes y programas con los cuales se suscribe la empresa, tales como: ARL, Fondo de Empleados, Caja de Compensación, Sector Salud, entre otras.

Ejecución

Partiendo del hecho de que el éxito de las organizaciones radica en sus colaboradores, se hace necesario desarrollar procesos orientados a la cualificación de los trabajadores desde la inducción, reinducción y entrenamiento. Esto brinda garantías para que el colaborador cumpla los objetivos propuestos por la compañía y, en consecuencia, que la compañía cumpla las expectativas del colaborador en cuanto a la tecnificación, preparación y motivación en la búsqueda del desarrollo y potencialización de las competencias individuales y grupales. A continuación, se consignan las estrategias propuestas junto con sus respectivas acciones que buscan mejorar la CVL de los colaboradores en la campaña Bancóldex para la empresa Comdata.

- Seguridad y salud en el trabajo (Medicina preventiva, higiene y seguridad industrial, capacitación, disminución de riesgos psicosociales)
- Capacitación y desarrollo (Capacitación técnica, capacitación en crecimiento personal, capacitación normativa, mecanismos de rotación, métodos eficientes de competencia)
- Motivación (Gestión participativa por medio de espacios de innovación y creatividad, comunicación organizacional, ambiente laboral adecuado)
- Mejoramiento socio – laboral (Prestaciones y servicios en educación, salud, vivienda y seguridad social, fondo de ahorro, orientación familiar)

Por medio de estas estrategias se garantiza una contribución en la mejora de las relaciones entre el colaborador y la empresa ya que están encaminadas a mejorar aspectos laborales y personales de manera conjunta, permitiendo que el colaborador se motive, participe y potencialice la habilidad del liderazgo; una vez se hayan potencializado estas tres, el colaborador

estará en la capacidad de replicar esa motivación, participación y liderazgo a otros colaboradores, permitiendo que haya un mayor alcance y tenga continuidad el proceso.

Evaluación

Ya que la propuesta se plantea con una estructura circular, permite hacer un análisis comparativo entre el diagnóstico inicial y el diagnóstico final, por medio del cual, se darán a conocer el cumplimiento o no de los objetivos planteados. Esta última etapa (que da paso nuevamente a la primera) también permite analizar de manera particular los resultados, lo que le permite al Trabajador Social Organizacional o al profesional social, brindar un acompañamiento en el proceso de reentrenamiento en el caso que no se cumpla con los objetivos por medio de las estrategias que considere pertinentes para tal fin (matriz DOFA, asignación de actividades, entre otras) o de motivación, participación y reconocimiento por el cumplimiento de objetivos propuestos.

Dicho lo anterior, se daría respuesta a los objetivos planteados por la organización en su marco institucional y también a las particularidades identificadas a través del ejercicio investigativo que se adelantó, concluyendo que es posible contribuir al mejoramiento de la CVL de los colaboradores de la compañía.

Conclusiones

La percepción de la Calidad de Vida Laboral de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex está asociado al desarrollo personal, la satisfacción laboral, la armonía entre la vida personal y la laboral, y el aprovechamiento del tiempo libre. Esto responde a que son elementos que no perciben a través de su vinculación con la empresa Comdata Group para Bancóldex, por el contrario, perciben baja remuneración, hipervigilancia sobre la gestión del tiempo y falta de oportunidades de crecimiento profesional y de desarrollo individual como factores que afectan su Calidad de Vida Laboral.

Partiendo de las subcategorías definidas por Segurado y Agulló (2002) de indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización y entorno sociolaboral, se exploró la percepción de la CVL de los colaboradores de la empresa colmata Group para Bancóldex y se consiguió identificar que, frente a los indicadores individuales, los colaboradores manifiestan malestar al menos bajo cuatro elementos: desarrollo profesional, oportunidades de ascenso, ingreso salarial y labores monótonas. En este aspecto, es importante revisar las asignaciones salariales para técnicos y profesionales y ajustarlas conforme los salarios promedios descritos en las plataformas de empleo y el observatorio laboral para la educación. Así mismo, se sugiere implementar estrategias de bienestar que permita reducir el nivel de estrés resultante del desarrollo de labores monótonas y la presión propia de las funciones, como, por ejemplo, integraciones deportivas, actividades de integración a partir de temáticas libres, reuniones periódicas sobre estrategias para reducir el estrés que sean sugeridas directamente por los colaboradores.

Frente a la subcategoría de medio ambiente de trabajo se interpretó que los colaboradores no mantienen una vinculación emocional de pertenencia con la compañía debido a la

hipervigilancia y a los riesgos en salud mental derivado de las funciones propias del trabajo sin que sea percibido como importante su bienestar. En este punto, es urgente revisar las políticas de monitoreo del tiempo, especialmente en lo relacionado al uso de servicios sanitarios, dado que es una medida arbitraria que genera inequidad y violencia contra la mujer dado que no se están considerando aspectos relevantes como la menstruación, un tema que debe ser prioridad para el bienestar de los colaboradores considerando que su población es mayoritariamente femenina.

Por otra parte, frente a la categoría de organización, se identificó como posible oportunidad de mejora revisar la importancia dada al colaborador en relación a las métricas de la compañía, es decir, si en el cumplimiento de las metas se están viendo afectado el bienestar físico o mental de los colaboradores para que se aborden estas problemáticas a partir de las alternativas propuestas para mejorar la CVL de los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex. Se sugiere además instalar casilleros en el cuarto piso que es el espacio en el cual los colaboradores desarrollan sus funciones, de ese modo podrían optimizar su tiempo y el aprovechamiento del mismo para acceder a objetos personales y/o alimentos.

Frente a la categoría de entorno sociolaboral, se identificó como posibles causas de malestar los riesgos en la salud mental por el estrés de las funciones y la ausencia de políticas de bienestar que permitan involucrar al trabajador con la compañía. En este aspecto, es importante que se fortalezcan los programas de bienestar destinados al trabajador y su bienestar las cuales pueden llevarse a cabo a través de un monitoreo al acceso a los programas de bienestar y la generación de actividades que fortalezcan la relación entre las personas y el entorno sociolaboral.

Para finalizar, frente a la relación Trabajo - Familia y la percepción que tiene para los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex, se interpretó que cumple una función primordial de beneficio y una condición necesaria para que los colaboradores de la

empresa perciban Calidad de Vida Laboral. Esto se debe principalmente a que el desarrollo de sus funciones en el call center no les permite mantener un contacto directo o buscar armonía entre trabajo y familia porque evita espacios de interacción entre los dos elementos, dificulta la comunicación ante eventualidades o emergencias que pueden surgir e impacta de forma negativa la salud mental de los trabajadores al momento de manejar problemáticas familiares.

A esto se suma que las políticas de bienestar diseñadas por la compañía no agrupan licencias de matrimonio, acompañamiento psicológico ante emergencias o, incluso, el aprovechamiento del día de la familia conforme las necesidades de cada hogar sino bajo la disposición arbitraria de la compañía. Estos elementos influyen en que los colaboradores de la compañía eviten desarrollar lazos de apego con la empresa y vean en su vinculación laboral algo esporádico que suple las necesidades inmediatas. Por esta razón, se recomienda tener en cuenta aspectos tales como licencias y acompañamientos ante eventualidades de importancia familiar e instalar casilleros cercanos a los puestos de trabajo para que los colaboradores puedan acceder a sus objetos personales como celular y disponer durante su tiempo de descanso atención a las necesidades familiares.

A modo de cierre, el planteamiento de alternativas para mejorar la CVL de los colaboradores se establece conforme a lo identificado en la revisión documental y los instrumentos de recolección de información, en donde se identifican como elementos determinantes: el reconocimiento, la motivación, el desarrollo y el crecimiento personal. Dicho esto, la propuesta se plantea a mediano y largo plazo ya que se entiende que, al ser la CVL un constructo individual pero que a su vez se ve afectado por otros aspectos del ser humano, se le atribuye un sentido de complejidad por lo cual no se recomienda abordar desde la inmediatez.

Referencias

- Almarza, Y., & Pirela, J. (2016). Glasser y Strauss: Construyendo una teoría sobre apropiación de la gaita zuliana. *Revista de Ciencias Sociales*, 115-129.
- Alves, D., Cirera, Y., & Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 145-163.
- ANDI. (2019). *Tercerización e intermediación laboral* . Bogotá: Asociación Nacional de Empresarios de Colombia.
- Arnau, L., & Sala, J. (2020). La revisión de la literatura científica: Pautas, procedimientos y criterios de calidad. *Universidad Autónoma de Barcelona.*, 1-22.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de <https://relapt.usta.edu.co/images/1948-Declaracion-Universal-de-Derechos-Humanos.pdf>
- Ayure, C., Ayure, L., & Arias, N. (2000). *Mejoramiento de la calidad de vida laboral: El caso del Ministerio de Comunicaciones*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos: La investigación en Ciencias Sociales*. Bogotá : Editorial Norma.
- Brito, G., Castro, L., & Sabogal, S. J. (2020). *Calidad de vida laboral y los factores de rotación en empresas In and Out*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Cachutt, C., & Ortiz, F. (2015). Medición de la integración trabajo-familia en organizaciones. *Industrial Data*, 7-13.

- Cámara de Representantes, Licencia por menstruación (Cámara de representantes 28 de Marzo de 2023).
- Campos, M., Pulecio, M., & Martínez, M. (2022). Correspondencia entre la formación del Trabajador Social colombiano y el contexto laboral. *Universidad y Sociedad*, 589-596.
- Cardona, D. A., & Hernández, J. S. (2010). Desarrollo organizacional: Historia, evolución y modelos. *Saber, Ciencia y Libertad*, 83-94.
- Dodero, C., & Troilo, F. (2021). Conciliación vida laboral y familiar: impacto en el clima organizacional del área de ventas de una empresa prestadora de servicios de recursos humanos. *Serie Documentos de Trabajo*, 1-48.
- Duro, A. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral: Trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador*. Madrid: Piramide.
- Egea, E. P. (05 de 08 de 2021). *Esclavitud con diadema: el trabajo de los jóvenes en los «call centers»*. Obtenido de Agencia de Información Laboral : <https://ail.ens.org.co/opinion/esclavitud-con-diadema-el-trabajo-de-los-jovenes-en-los-call-centers/>
- Farné, S. (2012). La realidad del empleo en la industria de los Call Center en Colombia. *Cuadernos de Trabajo No. 13*, 1-24. Obtenido de <https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/01/Cuaderno13.pdf>
- Gil, J. (2020). *Intervenciones positivas para el mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral Organizacional, en la empresa Digital Call Center SL-Orange*. Castellón de la Plana : Universitat Jaume.

- Giraldo, C. (2022). *Calidad de vida laboral de los empleados de la Dirección de Comunicaciones de la Universidad de Antioquia en tiempos de Pandemia*. Medellín : Universidad de Antioquia.
- Gómez, V., & Trejos, S. (2020). *Mecanismos de protección de los trabajadores con responsabilidades sociales en Colombia*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en psicología*, 213-225. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Guerrero, A., Suarez, J., García, E., & Umaña, D. (2020). *Bienestar y calidad de vida laboral en los Call Center*. Bogotá: Politécnico Granacolombiano.
- Henao, J., Vélez, A., & Cuéllar, R. (2010). *Calidad de Vida Laboral y prácticas de responsabilidad social empresarial en empresas familiares del sector de turismo hotelero del centro occidente colombiano*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Jaramillo, O., Martínez, L., & Gamarra, O. (2020). Antecedentes e importancia de la calidad de vida laboral. En O. Jaramillo, L. Martínez, & O. Gamarra, *Calidad de vida laboral en el Caribe Colombiano* (págs. 7-22). Bogotá: Editorial Universidad del Norte. Obtenido de https://www-jstor-org.banrep.basesdedatosezproxy.com/stable/pdf/j.ctv1cfthtj.5.pdf?refreqid=excelsior%3A9deb4c942e89d38f7dd93beaf1713b1c&ab_segments=0%2Fbasic_search_gsv2%2Fcontrol&origin=&initiator=&acceptTC=1

- Jaramillo, O., Martínez, L., & Gamarra, O. (2020). Medición y evaluación de la Calidad de Vida Laboral. En *Calidad de vida laboral en el Caribe Colombiano* (págs. 47-60). Bogotá: Universidad del Norte.
- Jiménez, A., & Gómez, V. (2015). Conciliando Trabajo - Familia: análisis desde la perspectiva de género. *Scielo*, 289 - 302.
- Konecta. (9 de marzo de 2023). *La combinación de Konecta y Comdata crea un líder mundial en la industria de 'Customer Experience' BPO*. Obtenido de La combinación de Konecta y Comdata crea un líder mundial en la industria de 'Customer Experience' BPO: <https://www.grupokonecta.com/noticias/combinacion-konecta-comdata-crea-lider-mundial-industria-customer-experience-bpo#:~:text=Fundado%20en%201987%20con%20sede,4%20continentes%20y%2021%20pa%C3%ADses>
- Luque, A. T. (2022). *Origen de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia y su importancia para la aplicación del artículo 33 de la Constitución Política Colombiana*. Santa Marta: Universidad del Magdalena.
- Mantilla, S. (2019). *Efecto de la interacción Trabajo y Familia en la Calidad de Vida Laboral de los colaboradores del área de Call Center con turnos rotativos en la ciudad de Quito*. Quito: Universidad de Las Américas.
- Montoya, C., Boyero, M., Arango, J., Bedoya, D., García, L., & Palomares, F. (2021). Determinación de las Implicaciones de la Tercerización en el Trabajo Decente. *Revista Lasallista de Investigación*, 125-144.

- OIT. (2008). *Asamblea General de las Naciones Unidas*. Obtenido de <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N08/482/76/PDF/N0848276.pdf?OpenElement>
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Conciliación del trabajo y la vida familiar*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo. Tendencias 2023*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la Calidad de Vida en el Trabajo? *Psicología desde el Caribe*, 31-67.
- Pinela, N., & Donawa, Z. (2019). Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional: Una perspectiva desde las universidades. *Revista EcoTec*, 1-12.
- Rivas, J. E. (2005). *Los incentivos Laborales y el desempeño del personal de los Call Center de grupos financieros*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar .
- Rodríguez, A. d. (2008). Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y trabajo social. *Trabajo Social* , 165-185.
- Romero, C. (2021). *Thank you for calling'': Experiencias de los jóvenes trabajadores de call center bilingües en la ciudad de Bogotá*. Bogotá: Universidad de los Andes.
- Rubio, T. (2019). Prólogo. En C. Montoya, *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente* (págs. 9-12). Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Sandoval, C. (2002). *Investigación cualitativa*. Bogotá: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Segurado, A., & Agullo, T. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 828-236.

Thiri3n, M. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *CONfines*, 49-58.

Torres, C. (3 de 12 de 2022). *Uno siempre cambia el trabajo de su vida (por un call center o por otra vida)*. Obtenido de Uno siempre cambia el trabajo de su vida (por un call center o por otra vida): <https://cerosetenta.uniandes.edu.co/uno-siempre-cambia-el-trabajo-de-su-vida-por-un-call-center-o-por-otra-vida/>

Torres, O. E. (2015). *La responsabilidad Social Empresarial y la Calidad de Vida Laboral de los empleados de los organismos de tr3nsito de Medell3n, Bello, Envigado e Itagu3*. Medell3n: Universidad de Antioquia.

UITA. (2017). *La menstruaci3n es un tema laboral y sindical*. Ginebra: UITA.

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca [UNICOLMAYOR]. (2022). *Acuerdo N3 de 2022 "Por el cual se actualizan las L3neas Institucionales de Investigaci3n para la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca"*. Bogot3: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Vargas, P. (2022). *La motivaci3n como fuente de productividad en un Call Center*. Bogot3: Universidad Antonio Nari3n.

Zambrano, C., & Matabanchoy, S. (2021). Relaci3n entre Calidad de Vida en el Trabajo y roles de g3nero en docentes universitarios. *Bolet3n Repide*, 494-508.

Anexo 2. Formato de entrevista

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA							
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.							
Fecha		Entrevistado		Edad		Cargo	
Género		Nivel Académico				Estudia	
Antigüedad en la campaña			Localidad y barrio				
Tipo de vivienda (Propia, arriendo, otro)				Proviene de zona			
Calidad de Vida Laboral							
	Preguntas a partir de indicadores			Respuesta			
Indicadores individuales	- ¿Cómo describiría su nivel de satisfacción laboral?						
	- ¿Se siente motivado en el trabajo?						
	- ¿Se encuentra satisfecho con los aspectos contractuales de su trabajo como sueldo, horario, tipo de contrato?						
	- ¿Cuándo usted escucha calidad de vida laboral que percepción tiene?						
Medio ambiente de trabajo	- ¿Cómo describiría sus condiciones de trabajo en cuanto espacio, seguridad e higiene?						
	- ¿Qué precauciones deben tomarse para evitar accidentes en su sitio de trabajo?						
	- ¿Cuál es el diseño de su puesto de trabajo con relación a las labores que realiza?						

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
Organización	- ¿Cuál considera es su participación en la toma de decisiones de la empresa?	
	- ¿Cómo describe el clima laboral de la compañía?	
	- ¿Cómo es su participación en la organización del trabajo?	
	- ¿Considera que la empresa alcanza los objetivos propuestos?	
Entorno sociolaboral	- ¿Cuál es su percepción frente a la salud y el bienestar al interior de la compañía?	
	- ¿Cómo describe las relaciones interpersonales en el entorno laboral?	
	- ¿Percibe bienestar por parte de la empresa?	
	- ¿Considera que cuenta con estabilidad laboral?	
Relación Trabajo - Familia		
Subcategoría	Preguntas a partir de indicadores	Respuesta

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
Satisfacción <i>- Nivel de satisfacción personal, en relación a la habilidad para integrar las responsabilidades laborales y familiares</i>	- ¿Cómo divide el tiempo entre familia y trabajo?	
	- ¿Cómo establece equilibrio entre la vida laboral y familiar?	
	- ¿Considera que cumple con las obligaciones laborales y familiares?	
Compromiso <i>- Nivel de apego a la organización y deseos de permanecer en ella, debido a la valoración que recibe, tanto en lo personal, como familiar</i>	- ¿Se siente vinculado emocionalmente a la empresa a raíz de beneficios a su vida familiar?	
	- ¿Se imagina mucho tiempo trabajando para esta empresa?	
Apoyo a la relación Trabajo – Familia <i>- Apoyo ofrecido por la organización, en cuanto a políticas de conciliación Trabajo-Familia</i>	- ¿Existe asesoría profesional en la compañía para atender a problemáticas derivadas de la relación Trabajo - Familia?	
	- ¿Cómo es el tiempo que pasa en familia?	
	- ¿Recibe apoyo por parte de la empresa en asuntos familiares como subsidios o beneficios para los hijos?	
Doble presencia <i>- Necesidad de atender simultáneamente las exigencias de trabajo y asuntos familiares</i>	- ¿Hace gestiones familiares mientras está en el trabajo?	
	- ¿Le preocupan las cosas del hogar mientras está en el trabajo?	
	- ¿Consigue separar el tiempo para el trabajo y también para la familia?	
Efectos sobre la salud <i>- Alteración de la salud física o emocional, que afectan el cumplimiento de los deberes en el trabajo y el hogar</i>	- ¿Ha padecido alguna enfermedad como depresión o ansiedad derivada de problemas familiares o laborales?	
	- ¿Ha tenido problemas de salud física derivado del desarrollo de sus funciones laborales?	

Anexo 3. Entrevista E1

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA							
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.							
Fecha	7/oct/2022	Entrevistado	E1	Edad	26	Cargo	Agente Profesional
Género	Femenino	Nivel Académico		Profesional	Estudia	No	
Antigüedad en la campaña	1 año		Localidad y barrio	Tunjuelito, Venecia			
Tipo de vivienda (Propia, arriendo, otro)	Apartamento en arriendo			Proviene de zona	Urbana		
Calidad de Vida Laboral							
	Preguntas a partir de indicadores			Respuesta			
Indicadores individuales	- ¿Cómo describiría su nivel de satisfacción laboral?			<p>Pues primeramente creo que Dios me puso acá con un propósito, en muchas ocasiones me he sentido limitada porque sigue siendo un trabajo de call center, yo soy abogada, me gradué hace un poco más de un año y medio y por falta de oportunidades no me ha sido posible encontrar un empleo en lo que yo estudié por lo mismo aquí estoy como en cierta medida estancada porque no estoy ejerciendo mi carrera y el trabajo de call center es bastante monótono. Pues realmente no siento que es un trabajo en donde voy a estar de manera Temporal y por lo mismo trato de hacerme yo misma mi propio ambiente, llevarme bien con todos, pero en cuanto al tema individual no me siento satisfecha, soy profesional y aquí ganó sumando la variable y el tema de ley aproximadamente \$1.600.000 realmente para un profesional recibir como pago \$1.600.000 no es suficiente, además todo está muy costoso, yo vivo con otras cuatro personas, somos cinco y mi hermana y yo somos quienes más</p>			

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		aportamos económicamente en la casa y si yo me como un almuerzo por fuera que me sale más barato que cocinar para 5, pero perjudico a mi familia entonces es un riesgo darse entre comillas esos “lujos”.
	- ¿Se siente motivado en el trabajo?	Pienso que estoy en un lugar intermedio Por así decirlo porque aquí me han apoyado mucho en dificultades familiares que yo he tenido, sin embargo, llega un punto en el que como la tarea es tan monótona uno viene a trabajar dentro de todo por obligación no por motivación propia Porque si bien es cierto soy una persona mayor de edad tengo responsabilidades económicas y por el tema de seguridad de la información no puedo tener mi celular a la mano para contestar una llamada de una oferta laboral en dado caso que yo tenga la oportunidad de postularme a otras porque sinceramente el tiempo no me da.
	- ¿Se encuentra satisfecho con los aspectos contractuales de su trabajo como sueldo, horario, tipo de contrato?	Bueno como lo mencioné el sueldo para mi perfil por ser profesional Considero que está muy por debajo de lo que debería Pienso que una persona profesional no debería ganar menos de 2 millones en cuanto al horario lo que me gusta por no decir que es lo único que me gusta es de lunes a viernes Muchos trabajos son de domingo a domingo o de lunes a sábado o son horarios rotativos entonces esa es una parte positiva de estar acá porque solo es lunes a viernes, sin embargo, las condiciones del contrato no, no me parecen satisfactoria realmente porque el año pasado estuvimos con mucha presión porque estaban en una renovación de licitación y teníamos que demostrar más

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		resultados, Bueno, más y mejores resultados, el contrato del año pasado fue a término fijo y a dos o tres compañeros les terminaron el contrato Entonces teníamos primero la presión de la productividad y segundo esa incertidumbre de si nos iban a renovar o no, eso ya cambió a mí me dejaron con un contrato a término indefinido, pero igual me siento de muchas maneras estancada.
	- ¿Cuándo usted escucha calidad de vida laboral que percepción tiene?	Bueno, para mí la calidad de vida laboral es que uno se sienta tranquilo con lo que hace, que se sienta realizado, que sienta que le está aportando algo a alguien y que así mismo uno sienta que está construyendo su proyecto de vida.
Medio ambiente de trabajo	- ¿Cómo describiría sus condiciones de trabajo en cuanto espacio, seguridad e higiene?	Bueno en cuanto al espacio tenemos la posibilidad de tener cerca agua caliente por si queremos hacernos un café lo único que no me gusta es que la operación está en un cuarto piso y A mi parecer el edificio está muy mal ubicado porque yo vivo en Venecia y me queda más fácil venirme por la avenida 68, si yo me bajo en la 68 Sí o sí tengo que caminar por lo menos 15 minutos para no llegar tarde, por otro lado, las personas de seguridad y salud en el trabajo vienen hasta acá a hacernos pausas activas creo yo de los cinco días de la semana cuatro vienen a sacarnos hacernos actividades y eso es chévere porque rompe uno con la rutina, sin embargo, cuando los jefes necesitan algo Con urgencia no podemos participar de esas actividades.

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
	- ¿Qué precauciones deben tomarse para evitar accidentes en su sitio de trabajo?	Realmente no son muchas desde lo que yo alcanzo a entender es más De riesgo de la postura, de la higiene de los oídos y las diademas, que el piso no esté mojado porque hay muchas escaleras y el piso resbala es más por ese lado, sin embargo, Pues sí me lo preguntas hay señalización y están muy pendientes de acera se ve mantenimiento diariamente.
	- ¿Cuál es el diseño de su puesto de trabajo con relación a las labores que realiza?	Pues realmente aquí estamos con lo básico: un computador, un teclado, un mouse, una silla y un escritorio Entonces sí, técnicamente cumple con la funcionalidad, sin embargo, hay algunas herramientas que considero yo son indispensables para mejorar la productividad como un Office o como acceso a ciertas páginas de internet, pero por el tema de seguridad y por el tema de la contratación de esta herramienta ofimática, por costos Supongo yo, no es posible tenerlas.
Organización	- ¿Cuál considera es su participación en la toma de decisiones de la empresa?	Pues realmente las decisiones la toman la parte directiva es decir Lucho Que es el coordinador o John que es el formador y ocasionalmente Eduardo que es nuestro gerente, pero él casi no está aquí, sin embargo, es muy raro que pongan en consideración la opinión de nosotros los agentes, en lo que nos piden participación o nuestra opinión es en temas en cuanto a actividades de esparcimiento por ejemplo o que vamos a hacer un compartir o algo por el estilo, pero realmente en toma de decisiones coyunturales, esa participación no existe, desde mi punto de vista claro está.

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
	- ¿Cómo describe el clima laboral de la compañía?	Pues como en todo hay momentos buenos y momentos malos, también es muy común que uno no se lleve bien con todas las personas, sin embargo, las cosas han mejorado bastante, cuando yo llegué en febrero del año pasado se sentía una tensión muy fuerte y además nadie se hablaba con nadie, pero últimamente eso ha ido cambiando. Pues, fue un camino duro, de muchas discusiones, constructivas claramente y también aportó una actividad que se hizo a fin de año donde encaramos nuestras situaciones y nos dijimos lo que considerábamos era una oportunidad de mejora Por así decirlo Y desde ahí hemos tratado de llevar una relación cordial entre todos.
	- ¿Cómo es su participación en la organización del trabajo?	O sea, ¿Cuáles son mis funciones? Ah okay, bueno, pues hace poco estoy en el equipo de ventas microempresariales, mis dos compañeras y yo tenemos una meta grupal Y aunque yo soy nueva en esta labor me he podido desempeñar de una manera positiva y hemos podido cumplir la meta, entonces creo que Mostrar un resultado adicional me permite darle un valor agregado al hecho de ser una agente de call center.
	- ¿Considera que la empresa alcanza los objetivos propuestos?	Pues yo creo que sí, en cierta medida porque, viéndolo desde las ventas del equipo micro, estamos mostrando productividad porque tenemos un mínimo de llamadas por semana cada una y porque se llega a una meta de colocación de créditos.
Entorno sociolaboral	- ¿Cuál es su percepción frente a la salud y el bienestar al interior de la compañía?	Pues yo creo que el hecho de hacer pausas activas diariamente aporta a la salud, sin embargo, en cuanto al bienestar, me gustaría que hicieran

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA	
<p>Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.</p>	
	<p>actividades de manera más frecuente porque las personas de bienestar organizan una actividad mensual, pero una actividad al mes, A mi parecer, no aporta mucho al bienestar.</p>
<p>- ¿Cómo describe las relaciones interpersonales en el entorno laboral?</p>	<p>O sea, ¿cómo nos llevamos entre nosotros los agentes? Bueno pues, como te dije anteriormente, al inicio Nos llevamos super mal, pero las cosas han ido mejorando, podrían estar mejor, Claro que sí, pero todo es un proceso.</p>
<p>- ¿Percibe bienestar por parte de la empresa?</p>	<p>Pues yo diría que desde que firmé el otro Sí para el contrato indefinido me siento un poco más segura, sin embargo, no me siento cómoda, pero si me preguntas por seguridad, en términos generales, sí me siento segura. Antes sí me sentía como perseguida y hostigada, pero desde que llegó Lucho como supervisor, las cosas han cambiado un montón.</p>
<p>- ¿Considera que cuenta con estabilidad laboral?</p>	<p>Estabilidad laboral, sí, como te dije desde que firmé mi contrato indefinido, en cuanto a políticas de prevención de riesgos laborales, aquí constantemente nos hacen entrenamiento en riesgos laborales Y cómo prevenirlos, sin embargo, pienso que en muchas cosas se quedan cortos Y eso se queda solo en el papel. Bueno, por lo que te decía que a veces cuando necesitan evacuar alguna tarea pronto no podemos salir a una pausa o no podemos salir a un break Ya pactado Y eso tiene una afectación en nuestra salud y bienestar Y de cierta manera puede ser un riesgo para nosotros no solamente físico sino también psicológico.</p>

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
Relación Trabajo - Familia		
Subcategoría	Preguntas a partir de indicadores	Respuesta
Satisfacción <i>- Nivel de satisfacción personal, en relación a la habilidad para integrar las responsabilidades laborales y familiares</i>	- ¿Cómo divide el tiempo entre familia y trabajo?	Pues el trabajar de lunes a viernes ayuda mucho porque los fines de semana se los puedo dedicar a mi familia, más específicamente a mi hermano Julián, cómo es de tu conocimiento, él tiene una condición de salud que le impide la movilidad, mi mamá se encarga de los cuidados en tres semanas y junto con mi hermana nos encargamos el fin de semana, ella un fin de semana y yo el siguiente, eso también me permite ir a la iglesia los domingos Porque para mí eso también es importante.
	- ¿Cómo establece equilibrio entre la vida laboral y familiar?	Pues yo creería que sí, por lo que te decía tener tiempo libre para hacer algo que me gusta estar pendiente de mi familia, ir a la iglesia o así sea descansar sin salir a ningún lado me hace sentir que dentro de todo Si hay un equilibrio.
	- ¿Considera que cumple con las obligaciones laborales y familiares?	Sí, aunque es algo complicado, hay noches en las que mi hermano tiene alguna recaída de salud y debemos seguir prácticamente de largo sin dormir, eso implica venir al trabajo cansada, con sueño, preocupada y en algunas ocasiones yo hasta pienso en tirar la toalla. Es difícil, pero con la ayuda de Dios todo es posible. Bueno, como mi mamá es la encargada de estar pendiente de Julián entre semana, mi hermana y yo de manera voluntaria nos encargamos de cocinar ella el lunes yo el martes y así, nos turnamos para ayudarnos entre nosotras, en cuanto al aseo, realmente es la que tenga el tiempo, si mi hermana descansa un fin de semana Entonces

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
<p>Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.</p>		
		<p>ella hace el aseo este fin de semana y yo puedo ir a la iglesia o puedo salir con Alex que es mi novio a dar una vuelta o a comer un helado y ya puedo yo tener Digamos como libertad de hacer algo con ese tiempo libre.</p>
<p>Compromiso - <i>Nivel de apego a la organización y deseos de permanecer en ella, debido a la valoración que recibe, tanto en lo personal, como familiar</i></p>	<p>- ¿Se siente vinculado emocionalmente a la empresa a raíz de beneficios a su vida familiar?</p>	<p>No mucho la verdad, a veces se siente uno como que es reemplazable o como que no les interesa el proyecto de vida de nosotros los agentes.</p>
	<p>- ¿Se imagina mucho tiempo trabajando para esta empresa?</p>	<p>La verdad no, si tengo la oportunidad de irme para otro trabajo, me iría sin pensarlo dos veces</p>
<p>Apoyo a la relación Trabajo – Familia - <i>Apoyo ofrecido por la organización, en cuanto a políticas de conciliación Trabajo-Familia</i></p>	<p>- ¿Existe asesoría profesional en la compañía para atender a problemáticas derivadas de la relación Trabajo - Familia?</p>	<p>La verdad no, sí dicen que hay un apoyo psicosocial con una psicóloga y eso, pero realmente pienso que desde que uno haga su trabajo la parte personal de la gente no les interesa.</p>
	<p>- ¿Cómo es el tiempo que pasa en familia?</p>	<p>Pues nosotras Tratamos de hacer cosas con mi sobrino, que no sea solo estar en la casa cuidando a Julián, por ejemplo, el puente festivo pasado nos fuimos a Melgar y ese fin de semana la pasé genial, Tratamos de hacer cositas así, que no sea solo estar en la casa, pues si es rico descansar y quedarse acostado o Ver películas o algo así, pero también es importante salir y hacer cosas de ese tipo.</p>
	<p>- ¿Recibe apoyo por parte de la empresa en asuntos familiares como subsidios o beneficios para los hijos?</p>	<p>No tengo hijos y no está en mi proyecto de vida tenerlos, Creo que más allá del subsidio de la caja de compensación no hay más apoyos para las familias, O al menos no lo he visto. Realmente no, cuando yo he tenido dificultades se las he comentado a Lucho o a John y ellos se encargan</p>

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		de pasar la novedad como calamidad doméstica y tú sabes que cuando eso pasa o a uno no le descuentan nada del sueldo, pero más allá de recibir un Bono o un apoyo, ayuda o algo así de la empresa no, nada, y guardaría Aquí no hay, que gracias a Dios por el momento no está en mis planes ser mamá porque con un trabajo como este no sé cómo haría.
<p>Doble presencia</p> <p><i>- Necesidad de atender simultáneamente las exigencias de trabajo y asuntos familiares</i></p>	- ¿Hace gestiones familiares mientras está en el trabajo?	Es complicado, en más de una ocasión me ha pasado que he tenido que redactar un derecho de petición o pedir citas médicas tanto para Julián como para mí o hacer los trámites de la pensión de él, pero como aquí uno no puede ingresar el celular ni tampoco puede abrir el correo y mucho menos tiene un acceso a Word, no puede uno avanzar en cosas personales, tiene que estar centrado netamente en lo laboral, como te decía, a la empresa le interesa que uno produzca y poco o nada les interesa la parte personal.
	- ¿Le preocupan las cosas del hogar mientras está en el trabajo?	Sí, claro, nosotros vivimos en arriendo y cuando llega el día del pago no pienso yo en salir a comer algo si no pienso en las deudas de la casa y constantemente estoy pensando en las cosas que tengo por pagar, la frustración que siento por el salario que estoy ganando, que me gustaría estar en la casa ayudando a mi mamá con Julián, Pero, pues hay que hacerle todo con la ayuda de Dios.
	- ¿Consigue separar el tiempo para el trabajo y también para la familia?	Sí, claro, realmente trabajar de lunes a viernes es una bendición, otra cosa es que en este tema del call center no existe la posibilidad de que uno se lleve el trabajo para la casa, si está uno preocupado,

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		pero no es que se mezclen ambas cosas.
Efectos sobre la salud <i>- Alteración de la salud física o emocional, que afectan el cumplimiento de los deberes en el trabajo y el hogar</i>	- ¿Ha padecido alguna enfermedad como depresión o ansiedad derivada de problemas familiares o laborales?	Pues diagnosticada como tal no, pero sí en muchas ocasiones me he sentido con mucha incomodidad en mi corazón, con muchas ganas de salir corriendo, como que uno mira a un punto fijo, piensa en mil cosas y se le salen las lágrimas solas porque estar en una situación así con un hermano en cama, con mi mamá angustiada porque Quisiera hacer muchas cosas pero no puede, con mi hermana y yo asumiendo una responsabilidad económica grande, eso lo abruma mucho a uno, pero como te digo, Dios es grande y siempre me ha ayudado a sobrellevar esas situaciones tan duras.
	- ¿Ha tenido problemas de salud física derivado del desarrollo de sus funciones laborales?	Pues como tal no, hubo un tiempo en el que yo estaba haciendo tratada por una escoliosis y por lo mismo me daban unos dolores en la espalda y los brazos, pero con el favor de Dios todo salió adelante y ya ese tema no volvió a salir, o sea como que me haya afectado estar tanto tiempo sentada o digitando con el teclado, no.

Anexo 4. Entrevista E2

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA							
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.							
Fecha	7/oct/2022	Entrevistado	E2	Edad	32	Cargo	Agente Profesional
Género	Femenino	Nivel Académico		Profesional	Estudia	No	
Antigüedad en la campaña	2 años		Localidad y barrio	Kennedy, Roma			
Tipo de vivienda (Propia, arriendo, otro)	Casa en arriendo			Proviene de zona	Rural		
Calidad de Vida Laboral							
	Preguntas a partir de indicadores			Respuesta			
Indicadores individuales	- ¿Cómo describiría su nivel de satisfacción laboral?			La verdad no me siento muy satisfecha laboralmente hablando porque yo soy profesional y aunque mis estudios se relacionan con la labor, no siento que esté ejerciendo el 100% de mis conocimientos. Por otro lado, yo pienso que no estudié para terminar trabajando en un call center.			
	- ¿Se siente motivado en el trabajo?			Mi motivación para venir a trabajar es mi pareja y adicionalmente tengo una condición de salud que no permite renunciar.			
	- ¿Se encuentra satisfecho con los aspectos contractuales de su trabajo como sueldo, horario, tipo de contrato?			Para nada, como ya dije, yo no estudié para terminar trabajando en un call center y adicionalmente con este sueldo uno vive muy alcanzado, si uno coge carro para no llegar tarde o quiere salir a comerse algo por fuera, ese dinero le va a hacer falta al final de mes porque la verdad el sueldo no alcanza. En cuanto al contrato, desde que yo entré tengo un contrato indefinido, entonces eso no me preocupa la verdad, porque básicamente no me pueden echar.			
	- ¿Cuándo usted escucha calidad de vida laboral que percepción tiene?			Pero a mí la calidad de vida laboral es sentirse uno tranquilo, cómodo			

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		con lo que hace y adicional que uno disfrute venir a trabajar y no se sienta como que es una obligación
Medio ambiente de trabajo	- ¿Cómo describiría sus condiciones de trabajo en cuanto espacio, seguridad e higiene?	Bien, pues aquí hay buena señalización y tratan de mantener los espacios como se deben.
	- ¿Qué precauciones deben tomarse para evitar accidentes en su sitio de trabajo?	De pronto hacer más pausas activas, digamos que aquí se cuenta con una buena silla y un buen escritorio, pero como la tarea es tan repetitiva, al final del día uno resulta con las manos cansadas y en muchas ocasiones no tiene tiempo para estirarse.
	- ¿Cuál es el diseño de su puesto de trabajo con relación a las labores que realiza?	Bien, pues aquí funciona con lo básico, si hay un volumen alto de trabajo a veces, Pero el puesto de trabajo está diseñado acorde a eso, si uno trabaja fuerte o si trabaja suave dependiendo lo que necesiten.
Organización	- ¿Cuál considera es su participación en la toma de decisiones de la empresa?	Yo soy una persona antigua, pero no pienso que mi punto de vista tenga una relevancia en la toma de decisiones.
	- ¿Cómo describe el clima laboral de la compañía?	Pues recién yo entré, tuvimos bastantes problemas porque se veía muy marcada la diferencia entre los profesionales y no profesionales, tanto así, que se convirtió como en una guerra de egos, como que a los jefes poco o nada les interesaba que nos lleváramos bien entre nosotros siempre y cuando se cumpliera la labor. Sin embargo, eso ha ido cambiando, se han sacado los espacios para hablar de las cosas y por lo mismo ya nos llevamos un poquito mejor entre todos.

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
	- ¿Cómo es su participación en la organización del trabajo?	Yo lo veo desde las actividades que se hacen para integrarnos, yo participo en todo, no soy una buena persona organizando planeando como que no me da la creatividad, pero sí me gusta participar en todo lo que se haga.
	- ¿Considera que la empresa alcanza los objetivos propuestos?	Yo creo que sí, aunque a veces eso le cuesta la tranquilidad a uno. Por ejemplo, si vamos a trabajar todos en encuestas, eso es un estrés, porque lo están midiendo a uno y tienden como a compararlo, como que este hizo y a este no le rinde, Por lo menos a mí me rinde, pero no sé por qué las personas no me entienden cuando les preguntó sobre la encuesta, como que no me entienden y eso me retrasa a veces.
Entorno sociolaboral	- ¿Cuál es su percepción frente a la salud y el bienestar al interior de la compañía?	Yo pienso que aquí les interesa el bienestar de la persona muy poquito, a veces uno tiene cuestiones de salud y cuando viene después de la incapacidad lo miran a uno feo y comienzan con sus comentarios fuera de lugar. Las actividades de bienestar que hacen no son para todos, digamos, cuadran el día de la familia un sábado y lo ponen por allá en la porra, comenzando es un sábado, uno quiere descansar, adelantar aseo de la casa o cosas así, uno los sábados no tiene cabeza para salir a hacer algo de trabajo, y fuera cerca uno lo piensa, pero como lo ponen por allá bien lejos en lo personal yo no voy por allá.
	- ¿Cómo describe las relaciones interpersonales en el entorno laboral?	Pues como ya dije al inicio era muy tensionante todo se sentía un estrés cuando uno entraba y cruzaba la puerta, pero eso ha ido cambiando como que todos pusieron de su parte y las cosas ahora se dan, por lo menos uno puede salir a almorzar

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
<p>Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.</p>		
		<p>con quien sea y no es que seamos los mejores amigos, pero ya no nos hacemos mala cara.</p>
	<p>- ¿Percibe bienestar por parte de la empresa?</p>	<p>Yo pienso que en cierta medida sí, y ayuda bastante el que yo tenga un contrato indefinido, porque ya me quita ese estrés de pensar como le pasa a los muchachos nuevos, que será que sí les van a renovar o será que no, como que se siente uno perseguido y con temor de hacer las cosas, pero no es mi caso porque yo tengo ese contrato indefinido.</p>
	<p>- ¿Considera que cuenta con estabilidad laboral?</p>	<p>Sí, pues yo creo que contar con un contrato indefinido hoy en día es complicado, pero sí aquí me siento con estabilidad dentro de todo, en cuanto a los riesgos laborales si, pues lo normal, como que tienen la señalización y ya, pero digamos en el primer piso debería haber una enfermera, si está la sala de enfermería, pero yo nunca he visto enfermera en todo el tiempo que llevo acá, si a uno le llega a pasar algo los que lo atienden serían los del comité de brigada de emergencia, pero como tal no hay una persona que lo atienda a uno.</p>
Relación Trabajo - Familia		
Subcategoría	Preguntas a partir de indicadores	Respuesta
<p>Satisfacción</p> <p>- Nivel de satisfacción personal, en relación a la habilidad para integrar las responsabilidades laborales y familiares</p>	<p>- ¿Cómo divide el tiempo entre familia y trabajo?</p>	<p>Ese tema del tiempo es complicado, Desde donde yo vivo hasta acá son por lo menos dos horas en transporte, si yo salgo de acá a las 6, estaré llegando a mi casa por lo menos a las 8, y eso, suponiendo que le rinda al conductor, que no haya ningún accidente o que no esté lloviendo, pero llegará a la casa después de las 8 de la noche a cocinar o arreglar las cosas del día siguiente le quita a uno bastante</p>

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		tiempo y como que el tiempo para mi pareja sería únicamente los fines de semana, a menos que tenga una cita médica o algo por hacer.
	- ¿Cómo establece equilibrio entre la vida laboral y familiar?	Pues trabajando en un call center es complicado tener vida social, más que aquí por políticas de tratamiento de datos uno no puede tener el celular, Entonces si a mí me llaman para algo de mi familia o algo así no puedo estar pendiente, es más que todo lo laboral, pero trabajando en call center es complicado tener vida personal.
	- ¿Considera que cumple con las obligaciones laborales y familiares?	Sí, aunque toca hacer sacrificios para mantener ambas, por ejemplo, salir dos horas antes de mi casa o llegar a mi casa dos horas después de salir de acá.
Compromiso <i>- Nivel de apego a la organización y deseos de permanecer en ella, debido a la valoración que recibe, tanto en lo personal, como familiar</i>	- ¿Se siente vinculado emocionalmente a la empresa a raíz de beneficios a su vida familiar?	Pues no mucho, el reconocimiento que le hacen a uno como antiguo es que aparezca el nombre en esa revista de la empresa, pero que le den a uno un reconocimiento, o un diploma, o algo así no.
	- ¿Se imagina mucho tiempo trabajando para esta empresa?	Pues con toda honestidad, cuando yo estoy en vacaciones aprovecho para mandar hojas de vida; sin embargo, ahora tengo una situación de salud y me da miedo irme de acá y que no me reciban en otro lado.
Apoyo a la relación Trabajo – Familia <i>- Apoyo ofrecido por la organización, en cuanto a políticas de conciliación Trabajo-Familia</i>	- ¿Existe asesoría profesional en la compañía para atender a problemáticas derivadas de la relación Trabajo - Familia?	Pues no, la verdad, algún tiempo tuvimos una compañera que era psicóloga y a mí me gustaba hablar mucho con ella porque a veces sí hay momentos en los que uno se siente muy cargado y como que quiere salir corriendo, pero es bueno tener ese apoyo de otra persona; sin embargo, ella ya no trabaja acá con nosotros y propiamente en la empresa no hay

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		espacios para uno exteriorizar esas cosas.
	- ¿Cómo es el tiempo que pasa en familia?	Con mi pareja tratamos de hacer cosas diferentes, como que vamos a ciclovia, o subimos a Monserrate, o salimos a comer algo rico, por lo general hacemos cosas para salir de la rutina.
	- ¿Recibe apoyo por parte de la empresa en asuntos familiares como subsidios o beneficios para los hijos?	No, eso es algo que nunca se ha visto y veo difícil que se vea, si conozco de empresas que tienen muchos beneficios para las familias, pero aquí no es el caso.
Doble presencia <i>- Necesidad de atender simultáneamente las exigencias de trabajo y asuntos familiares</i>	- ¿Hace gestiones familiares mientras está en el trabajo?	No porque aquí no da el tiempo para hacer esas cosas, ni siquiera tiene uno permiso de atender una llamada familiar, mucho menos va a tener tiempo para gestionar cosas de la familia.
	- ¿Le preocupan las cosas del hogar mientras está en el trabajo?	No, pues gracias a Dios las cosas en mi casa van muy bien y no está esa preocupación de que tengo algo pendiente en mi casa o algo así.
	- ¿Consigue separar el tiempo para el trabajo y también para la familia?	Sí, claro, cuando estoy en mis breaks o en mi almuerzo o salgo de trabajar, yo me desconecto de todo esto, pienso que es una ventaja el trabajar presencial porque así no se lleva uno cosas de trabajo para la casa, digamos que, si trabajara desde la casa, de una u otra manera tendría que cargarme con cosas del trabajo, aunque no esté en horario laboral, o así lo veo yo.
Efectos sobre la salud <i>- Alteración de la salud física o emocional, que afectan el cumplimiento de los deberes en el trabajo y el hogar</i>	- ¿Ha padecido alguna enfermedad como depresión o ansiedad derivada de problemas familiares o laborales?	No como tal depresión o ansiedad, ha sido más como un pensamiento de impotencia o una sensación de frustración, a mi edad me gustaría haber logrado muchas más cosas y aunque no es un pensamiento recurrente si se le cruza uno por la cabeza como que estaría mejor en

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		otro lugar o que sería de mí si estuviera trabajando en otro lado.
	- ¿Ha tenido problemas de salud física derivado del desarrollo de sus funciones laborales?	No, la verdad, los problemas de salud que tengo son a raíz de otras cosas, pero no propiamente el trabajo.

Anexo 5. Entrevista E3

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA							
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.							
Fecha	14/oct/2022	Entrevistado	E3	Edad	34	Cargo	Agente Profesional
Género	Femenino	Nivel Académico		Profesional	Estudia	No	
Antigüedad en la campaña	2 años		Localidad y barrio	Suba, Pinares			
Tipo de vivienda (Propia, arriendo, otro)	Apartamento propio			Proviene de zona	Urbana		
Calidad de Vida Laboral							
	Preguntas a partir de indicadores			Respuesta			
Indicadores individuales	- ¿Cómo describiría su nivel de satisfacción laboral?			Pues yo creo que el proyecto de vida de una persona no es el de quedarse trabajando dos años en un call center, entonces pienso que, aunque es un trabajo relajado dentro de todo sigue siendo un call center y de muchas maneras como que uno se replantea: ¿para esto estudié?			
	- ¿Se siente motivado en el trabajo?			Pues la motivación son las deudas, hace poco saqué mi apartamento y las deudas no dan espera, sin derecho a comerse una empanada o			

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		algo por el estilo porque o, sino me pego a la qué descuadrada.
	- ¿Se encuentra satisfecho con los aspectos contractuales de su trabajo como sueldo, horario, tipo de contrato?	El horario aquí es relajado, pero es yo creo que la única cosa buena, el salario pésimo, de muchas maneras me siento como amarrada a estar acá por lo que ya dije, las deudas no dan espera, pero no, no me siento con satisfacción aquí.
	- ¿Cuándo usted escucha calidad de vida laboral que percepción tiene?	Para mí la calidad de vida laboral es Ese punto intermedio entre el trabajo y lo personal, que no se pasen en los límites de una cosa con la otra, que pueda uno descansar con tranquilidad y no con la angustia de tener un trabajo que le genera malestar. Aquí siento que no me molestan, pero tampoco siento que pueda avanzar más, y para mí también la calidad de vida es realización, pero aquí eso no se ve.
Medio ambiente de trabajo	- ¿Cómo describiría sus condiciones de trabajo en cuanto espacio, seguridad e higiene?	En eso si no tengo queja alguna, a veces se descachan con el papel higiénico en los baños o que cortan el agua ocasionalmente y no avisan, pero algo grave en cuanto a la seguridad no.
	- ¿Qué precauciones deben tomarse para evitar accidentes en su sitio de trabajo?	Pues como yo lo veo, el tema de los riesgos está más orientado al tema psicológico, porque el trabajo de call center y lidiar con el genio de la gente a través del teléfono es un desgaste mental, es importante tener alguna actividad de esparcimiento o estrictamente participar en pausas activas.
	- ¿Cuál es el diseño de su puesto de trabajo con relación a las labores que realiza?	Lo básico, aquí se tiene una silla, un escritorio y el computador, ocasionalmente ponen emisora para escuchar música y ambientar un poquito más la operación, pero lo básico.

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
Organización	- ¿Cuál considera es su participación en la toma de decisiones de la empresa?	Aquí no tienen en cuenta el punto de vista de los agentes, a menos que sea una situación que lo afecte a uno directamente, pero por lo general no lo tienen en cuenta para la toma de decisiones
	- ¿Cómo describe el clima laboral de la compañía?	El clima laboral es como en todo lado, hay días buenos y hay días malos, o un tiempo en que uno no hablaba con todos, había una rivalidad muy tonta, pero uno se deja contagiar de esas cosas. Hubo un tiempo en el que uno se miraba mal con el otro, como que se veía eso del grupito A y el grupito B, yo en lo personal no participaba en eso, yo vengo a hacer mi trabajo, almuerzo y me voy, eso es más como de madurez, a mi manera de ver. Al final del día uno es el que se hace buen o mal ambiente, pero sí hubo un tiempo de mucha rivalidad, ahora no tanto.
	- ¿Cómo es su participación en la organización del trabajo?	La participación no se tiene en cuenta, por ejemplo, yo inicié tomando llamadas, es decir, atendiendo la línea, y después me movieron a gestión de correos y a mí no me preguntaron si quería moverme de un segmento al otro, simplemente lo hicieron y ya. Después me asignaron atención por videollamada y tampoco me preguntaron si quería o no hacerlo, en parte se siente bien porque lo tienen en cuenta, pero, por otro lado, no le preguntan si quiere o no hacer parte de eso.
	- ¿Considera que la empresa alcanza los objetivos propuestos?	Sí, pero se ha visto que disponen del tiempo de uno para hacer x cosa digamos, se acerca el cierre de mes y cómo tienen que entregar un informe de la gestión de ese mes, valga la redundancia, le piden apoyo a las personas para que

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		pausen lo que están haciendo y ayuden a gestionar cosas de ese informe, digamos: escuchar llamadas y tratar de entender el tema de la tipificación, en otras palabras, buscan mostrar un resultado, pero sí siento que lo ponen a uno a correr con cosas que no le corresponden.
Entorno sociolaboral	- ¿Cuál es su percepción frente a la salud y el bienestar al interior de la compañía?	Aquí hace falta ese tema del interés hacia las personas, yo no he conocido a otra persona de bienestar Más allá de la chica que hace las pausas activas o cuando la jefe de recursos humanos viene a mirar la decoración de la operación o algo con respecto a un concurso, pero que se preocupen como tal por el bienestar de nosotros, eso no se ve, no le preguntan a uno si está bien o si considera que puede mejorarse algo, yo prefiero no decir nada porque después eso es para problemas.
	- ¿Cómo describe las relaciones interpersonales en el entorno laboral?	Bien, pues es que la verdad, yo vengo es a trabajar y no me preocupo tanto por si esta me habló o si este me miró, entonces como yo no me meto en chismes ni nada de eso, entonces me llevo bien con la gente, no somos los mejores amigos, pero es una relación cordial.
	- ¿Percibe bienestar por parte de la empresa?	Hasta cierto punto sí, digamos que el tener un contrato de término indefinido da cierta tranquilidad, pero también está el tema de que uno no puede decir lo que piensa en realidad porque eso le acarrea problemas, por lo mismo como que uno opta por resignarse, hacerse el de la vista gorda, trabajar y no decir nada.

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
	- ¿Considera que cuenta con estabilidad laboral?	Estabilidad laboral sí porque como ya dije el contrato indefinido le da una cierta tranquilidad, por otro lado, el tema de la prevención de riesgos laborales poco se vive, desde que uno cumple su trabajo todo bien, creo que actúan más en la protección ya cuando las cosas pasan, pero no tanto en la prevención antes de que pase.
Relación Trabajo - Familia		
Subcategoría	Preguntas a partir de indicadores	Respuesta
Satisfacción <i>- Nivel de satisfacción personal, en relación a la habilidad para integrar las responsabilidades laborales y familiares</i>	- ¿Cómo divide el tiempo entre familia y trabajo?	Yo vivo después del portal de Suba y me demoró entre 2 y 3 horas en llegar a mi casa después de salir de trabajar, y eso que de aquí a Suba no es muy lejos, Entonces cómo toca llegar a hacer cosas de la casa, entre semana queda poco tiempo para compartir con mi pareja. El único medio espacio que tiene uno es el fin de semana, Aunque igual toca seguir haciendo cosas de la casa, que menos mal no tengo hijos porque o sí no ahí la vería difícil.
	- ¿Cómo establece equilibrio entre la vida laboral y familiar?	Yo creo que no, he trabajado en otras empresas donde incluyen mucho a la familia en el tema laboral, por ejemplo, el sindicato arma alguna actividad a mitad de año y otro fin de año le permiten a uno invitar personas para compartir y eso es chévere, pero aquí no, como que van por dos lados diferentes.
	- ¿Considera que cumple con las obligaciones laborales y familiares?	Sí, pero eso es muy difícil, por un lado, toca estar pendiente de rendir en el trabajo, no bajar el nivel y también tratar de tener una vida personal en el poco tiempo que queda libre.

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
<p>Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.</p>		
<p>Compromiso - <i>Nivel de apego a la organización y deseos de permanecer en ella, debido a la valoración que recibe, tanto en lo personal, como familiar</i></p>	<p>- ¿Se siente vinculado emocionalmente a la empresa a raíz de beneficios a su vida familiar?</p>	<p>Yo no lo veo de esa manera, pienso que estoy en este trabajo de manera Temporal y porque no hay más alternativas, la situación económica está muy difícil y conseguir trabajo igual, no me puedo ir de aquí hasta que no tenga otro trabajo seguro, pero a la primera oportunidad que se presente y yo me voy.</p>
	<p>- ¿Se imagina mucho tiempo trabajando para esta empresa?</p>	<p>Aquí se trabaja tranquilo, hay momentos en los que uno se siente perseguido y hostigado, pero son cosas que uno llega a normalizar; sin embargo, no son cosas que le hagan creer a uno como: ash me quiero ir de aquí o qué pereza no me aguanto más y por el ambiente me voy, pero por la parte económica sí me iría.</p>
<p>Apoyo a la relación Trabajo – Familia - <i>Apoyo ofrecido por la organización, en cuanto a políticas de conciliación Trabajo-Familia</i></p>	<p>- ¿Existe asesoría profesional en la compañía para atender a problemáticas derivadas de la relación Trabajo - Familia?</p>	<p>No, pues sí me he dado cuenta que tienen una especie de oficina virtual donde atienden situaciones psicológicas de los trabajadores, pero como uno tiene que estar conectado todo el tiempo a Hermes, que es el sistema donde nos miden los tiempos de conexión y desconexión, uno no se puede conectar a esas reuniones, igual a mí me da pena decir que quiero entrar a una reunión de área psicosocial porque van a pensar que yo estoy loca y como ya dije a mí no me gusta ni hablar de la gente ni que hablen de mí.</p>
	<p>- ¿Cómo es el tiempo que pasa en familia?</p>	<p>El tiempo para compartir con mi pareja está solo los fines de semana porque entre semana estamos los dos trabajando, aunque nosotros estamos trabajando en un emprendimiento y por lo mismo casi no nos queda tiempo para compartir los fines de semana, solo</p>

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		estamos pensando en cómo vamos a hacer para pagar la cuota del apartamento comprar las cosas que necesitamos para el mercado y ahí se nos va el tiempo.
	- ¿Recibe apoyo por parte de la empresa en asuntos familiares como subsidios o beneficios para los hijos?	No tengo hijos y me he dado cuenta que a las personas que los tienen se les dificultan más las cosas, aquí no es como que sea prioridad contratar a madres o algo por el estilo, tampoco hay guardería y que digamos una mamita diga: hoy no me alcanzó el tiempo para llevar a mi hijo al colegio entonces lo traigo y que aquí en la guardería me lo cuiden, deberían porque igual el trabajo de call center quita mucho tiempo, y para mí el tiempo es calidad de vida, pero como que no han pensado en esas cosas.
Doble presencia <i>- Necesidad de atender simultáneamente las exigencias de trabajo y asuntos familiares</i>	- ¿Hace gestiones familiares mientras está en el trabajo?	El tiempo no se presta para eso, yo que llevo bastante tiempo trabajando aquí me he dado cuenta que no queda tiempo para estar pendiente de la familia en horario laboral, de pronto cuando tuvimos un tiempo teletrabajo, pero trabajando aquí de manera presencial no.
	- ¿Le preocupan las cosas del hogar mientras está en el trabajo?	Claro yo en lo personal si pienso bastante en las cosas de mi casa porque, pues el sueldo aquí no es mucho que digamos, sirve para lo necesario, pero igual es complicado pagar las cosas de la casa con este sueldo, por lo mismo me hallé la manera de hacer un emprendimiento y recibir dinero por otro lado porque con el sueldo solo de aquí yo no sé cómo haría.
	- ¿Consigue separar el tiempo para el trabajo y también para la familia?	Sí, pues de hecho es obligación, en este trabajo del call center es más como de actitud, si digamos yo tengo un problema en mi casa por

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		medio de una llamada a un empresario él lo va a saber porque mi tono de voz va a cambiar porque me van a escuchar achantada y como que el trabajo mismo lo obliga uno a estar sonriendo constantemente, aunque por dentro uno quiera salir corriendo.
Efectos sobre la salud <i>- Alteración de la salud física o emocional, que afectan el cumplimiento de los deberes en el trabajo y el hogar</i>	- ¿Ha padecido alguna enfermedad como depresión o ansiedad derivada de problemas familiares o laborales?	Hubo un tiempo que sí, yo entré en un proceso psicológico por depresión porque con la edad que yo tengo y los proyectos que quisiera hacer el trabajo no ayuda mucho, aquí no puede uno ascender o moverse dentro de la empresa y eso es frustrante, por lo mismo yo sí tuve que buscar ayuda psicológica porque se me pasaban unas ideas muy fuertes por la cabeza, con el tiempo ya se han ido yendo esos pensamientos, pero sí, sí pasé por un proceso así.
	- ¿Ha tenido problemas de salud física derivado del desarrollo de sus funciones laborales?	No, gracias a Dios no.

Anexo 6. Entrevista E4

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA							
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.							
Fecha	14/oct/2022	Entrevistado	E4	Edad	24	Cargo	Agente Profesional
Género	Masculino	Nivel Académico		Profesional	Estudia	Sí	
Antigüedad en la campaña	3 años		Localidad y barrio	Soacha, Cundinamarca			

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA			
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.			
Tipo de vivienda (Propia, arriendo, otro)	Apartamento familiar	Proviene de zona	Rural
Calidad de Vida Laboral			
	Preguntas a partir de indicadores	Respuesta	
Indicadores individuales	- ¿Cómo describiría su nivel de satisfacción laboral?	Me parece que es un trabajo muy relajado dentro de todo, sin embargo, lo veo como un trabajo temporal porque yo estoy estudiando una especialización y aspiro a ubicarme laboralmente en otros ámbitos, el trabajo da para cubrir los gastos necesarios, pero no propiamente para que uno tenga una realización a nivel personal mucho menos a nivel laboral, no es que yo sea una persona inconformista, pero sí muy inquieta, a mí me gusta estar aprendiendo cosas y siento que aquí no hay algo más por aprender.	
	- ¿Se siente motivado en el trabajo?	El trabajo es lo que me da para pagar el estudio y mi motivación más que trabajar es estudiar, que por ejemplo yo me levanté en la mañana y piense: Uy, qué emoción ir a trabajar al call center de un banco hasta las 6 de la tarde no, pero por ahora es la alternativa que tengo para poder cumplir mi proyecto de vida.	
	- ¿Se encuentra satisfecho con los aspectos contractuales de su trabajo como sueldo, horario, tipo de contrato?	Cuando yo entré firme un contrato a término indefinido y eso me hace sentir cómodo, en la parte económica no, porque uno trabajando para una empresa del estado y ganar menos de 2 millones o más bien unos \$200,000 más del mínimo no cabe en la cabeza para un profesional; sin embargo, esas condiciones las acepté cuando firme el contrato entonces a estas alturas no me puedo quejar.	
	- ¿Cuándo usted escucha calidad de vida laboral que percepción tiene?	Yo creo que la calidad de vida laboral implica diferentes cosas, por un lado, la realización profesional	

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		también el tiempo con la familia el poder descansar y hacer cosas que a uno le gustan, yo sí he viajado bastante desde que entré a trabajar acá, pero no ha sido gracias a estar trabajando acá, me explico, el estudiar alimentarse y viajar al mismo tiempo, yo tengo apoyo en mi familia y por lo mismo una parte de mi sueldo queda libre para viajar, pero si no tuviera apoyo de mi familia yo sí creo que viviría muy al diario, hablándolo a nivel económico claro. Si pienso que la calidad de vida también incluye un porcentaje en la parte económica, que uno tenga el dinero para poder darse un gusto, comerse un almuerzo rico o salir a celebrar con los amigos.
Medio ambiente de trabajo	- ¿Cómo describiría sus condiciones de trabajo en cuanto espacio, seguridad e higiene?	Lo normal se preocupan por mantener todo muy aseado, pero creo que eso está más orientado al tema legal, están en la obligación de cumplir esas normas, pero no tanto por cuidar del bienestar de la persona.
	- ¿Qué precauciones deben tomarse para evitar accidentes en su sitio de trabajo?	De pronto no hay mucho riesgo o exposición, algún riesgo trabajando en un call center, es más como de mantener una buena postura, de acordarse, de hacer alguna pausa activa, de cambiarse La diadema de oído para que no le duela la cabeza, pero riesgo potencial, yo no lo veo.
	- ¿Cuál es el diseño de su puesto de trabajo con relación a las labores que realiza?	El puesto de trabajo cumple con su objetivo, pienso que no es nada del otro mundo, porque tiene uno lo necesario, el computador, la pantalla, la silla ergonómica, entonces así o no trabaje mucho o trabaje poco, el puesto de trabajo va a seguir siendo el mismo.

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
<p>Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.</p>		
Organización	<p>- ¿Cuál considera es su participación en la toma de decisiones de la empresa?</p>	<p>Yo me considero una persona muy individualista, pienso que, si las cosas no me afectan a mí de manera directa, no me preocupan. Por lo mismo no me afecta si me tienen en cuenta o no para algo, pienso que sigue siendo un trabajo y yo estoy en la posición de demostrar un resultado a cambio de una remuneración económica, pero la participación pasa a un segundo plano. Yo hago parte del comité de convivencia y la participación se da más por ese aspecto, como que yo trato de mediar en las situaciones problemáticas que tengan mis compañeros, pero más allá no me involucro.</p>
	<p>- ¿Cómo describe el clima laboral de la compañía?</p>	<p>El clima laboral es algo que no se ha sabido manejar, Hace un tiempo las chicas estaban agarradas una con la otra y estaban como armando grupos y hacía sentir tensión entre todo Bancóldex, Pero la verdad yo en esas cosas no me meto, yo soy una persona que se centra mucho en los resultados y pienso que si el ambiente laboral afecta mi resultado, prefiero alejarme en lugar de preocuparme por esas cosas, no me afecta, pero tampoco me preocupo por eso, si de pronto dicen que vamos a hacer una actividad para mejorar el ambiente yo participo, pero como tal la iniciativa no la tomo y tampoco pienso que sea mi prioridad.</p>
	<p>- ¿Cómo es su participación en la organización del trabajo?</p>	<p>Pienso que mi punto de vista no lo toman muy en cuenta por lo mismo, como yo vengo a trabajar y no me meto en chismes ni nada de eso, no me preguntan cosas sobre lo que deberíamos hacer, por ejemplo, para mejorar el ambiente laboral, de por sí la participación no es algo que se le dé aquí a la empresa, desde que</p>

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		uno muestre el resultado, todo está en orden, pero participación no se ve y tampoco me incluyen en toma de decisiones.
	- ¿Considera que la empresa alcanza los objetivos propuestos?	Yo soy una persona muy competitiva y creo que soy un buen elemento para la empresa porque, aunque las tareas son muy limitadas hay que hacerlas rápido y evacuarlas de acuerdo a la prioridad en la campaña, a mí me tienen muy en cuenta porque soy una persona proactiva y me rinde a hacer las cosas, en cierta medida pienso que soy un buen elemento en productividad.
Entorno sociolaboral	- ¿Cuál es su percepción frente a la salud y el bienestar al interior de la compañía?	La empresa a veces tiene algunas actividades para el bienestar, como que adornemos porque juega la selección, o el concurso de disfraces, o el pesebre con materiales reciclables; participar en eso ayuda que uno cambie el chip, se relaje y piense en cosas diferentes, pero algo más personalizado y que se oriente el bienestar individual de cada uno, en eso sí les hace falta.
	- ¿Cómo describe las relaciones interpersonales en el entorno laboral?	Pues la verdad, yo vengo es a trabajar, no me dejo afectar por lo que digan los demás o lo que piensen los demás de mí, desde que yo muestre un resultado y me tengan en cuenta por productividad no me preocupa el resto, de hecho, yo me hablo bien con solo tres personas y una de ellas es nuestro jefe, entonces el tema interpersonal no es que tenga mucha relevancia para mí.

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
	- ¿Percibe bienestar por parte de la empresa?	Hay momentos en los que me pongo a pensar que me van a echar porque yo pido mucho permiso por un tema de salud, entonces si hay momentos en los que me preocupa la seguridad y la estabilidad laboral porque la verdad es que no me puedo quedar sin trabajo, a veces noto que no les gusta mucho que me incapacite o pida permisos para citas, pero en cierta medida pienso que mi salud también es prioridad, aunque eso incluya perder cierto bienestar o seguridad.
	- ¿Considera que cuenta con estabilidad laboral?	Ayuda en cierta medida tener un contrato indefinido porque no me siento en desventaja como en comparación a los muchachos que entraron hace poco, pero la política de prevención de riesgos laborales se queda corta, los riesgos laborales aquí lo ven como algo más tangible, como la señalización o los antideslizantes en las escaleras, pero desde mi punto de vista es más amplio y también incluye la salud mental de las personas y hasta el momento pienso que ese tema se desconoce.
Relación Trabajo - Familia		
Subcategoría	Preguntas a partir de indicadores	Respuesta
Satisfacción <i>- Nivel de satisfacción personal, en relación a la habilidad para integrar las responsabilidades laborales y familiares</i>	- ¿Cómo divide el tiempo entre familia y trabajo?	Yo soy de las personas que apenas sales se desconecta de todo, si de pronto a mí me llaman a las 6:05 por temas de trabajo, yo no voy a contestar, trato de tomarme muy en serio mi trabajo, pero también entiendo el límite que toca poner con respecto al tema familiar, me parece que soy un buen trabajador y por lo mismo merezco tranquilidad después de salir de mi horario laboral.

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
	- ¿Cómo establece equilibrio entre la vida laboral y familiar?	Yo creo que eso nunca se va a ver acá, es normal que uno se centre en una tarea del trabajo y mientras está trabajando olvida el tema familiar, como no se puede ingresar el celular a la operación, no se puede estar pendiente de una urgencia familiar, por ejemplo, si de pronto mi hermana necesita algún favor o ayuda con algo en particular yo solo la podría ayudar en mi tiempo de break o de almuerzo. Por otro lado, en el tiempo que yo llevo acá no he visto que hagan actividades para integrar a la familia con el trabajo, Sí he visto que han organizado el día de la familia, Pero a mí no me gusta ir a eso, preferiría que me dieran el día de la familia a elegir y yo tomármelo para de verdad compartir con mi familia.
	- ¿Considera que cumple con las obligaciones laborales y familiares?	Sí es que son dos temas diferentes, es más como de organizarse y saber poner límites.
Compromiso <i>- Nivel de apego a la organización y deseos de permanecer en ella, debido a la valoración que recibe, tanto en lo personal, como familiar</i>	- ¿Se siente vinculado emocionalmente a la empresa a raíz de beneficios a su vida familiar?	No siento que haya un vínculo emocional con el trabajo, la verdad, es algo más como un vínculo económico y porque, como ya dije, no estoy en una posición en la que me pueda quedar sin empleo. En las situaciones en las que he tenido que irme por atender temas familiares me han apoyado dándome el permiso, pero al día siguiente no me preguntan cómo sigo o cómo sigue mi familia, entonces ese vínculo no está fortalecido en un 100%.
	- ¿Se imagina mucho tiempo trabajando para esta empresa?	Sí, he pensado muchas veces en cambiar de trabajo, pero aquí es complicado atender alguna llamada de oferta laboral porque como tú que dejar el celular afuera en los casilleros, no puedo estar pendiente de si me llaman para ofrecerme un

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		trabajo mejor que este, pero sí lo he pensado muchas veces.
<p>Apoyo a la relación Trabajo – Familia</p> <p><i>- Apoyo ofrecido por la organización, en cuanto a políticas de conciliación Trabajo-Familia</i></p>	- ¿Existe asesoría profesional en la compañía para atender a problemáticas derivadas de la relación Trabajo - Familia?	Creo que el aspecto social se invisibiliza muy constantemente, a veces uno tiene días malos, o tiene problemas económicos, o problemas de salud, y esa parte humana no les preocupa siempre y cuando uno cumpla con su trabajo y llegue a tiempo. De hecho, yo recuerdo que hace unos meses Pasé por una hospitalización de un familiar, yo estuve mal emocionalmente unas semanas y nadie se acercó a preguntarme cómo me sentía.
	- ¿Cómo es el tiempo que pasa en familia?	El tiempo que pasó con mi familia trato que sea tiempo de calidad, que hagamos cosas que nos gusten Como por ejemplo salir a conocer un pueblo cerca a Bogotá, Yo soy de un pueblo del Tolima y me gusta sacarle el tiempo para ir hasta allá por lo menos una vez al mes acompañado de mi familia por supuesto.
	- ¿Recibe apoyo por parte de la empresa en asuntos familiares como subsidios o beneficios para los hijos?	No tengo hijos y no está en mi proyecto de vida tenerlos, Creo que más allá del subsidio de la caja de compensación no hay más apoyos para las familias, O al menos no lo he visto.
<p>Doble presencia</p> <p><i>- Necesidad de atender simultáneamente las exigencias de trabajo y asuntos familiares</i></p>	- ¿Hace gestiones familiares mientras está en el trabajo?	A veces sí piden permiso, pero tramitar alguna fórmula médica o pedir una cita de especialista de mi familia, pero por lo general trato que no interfiera con mi horario laboral, o madrugo mucho, o voy los fines de semana en un momentico, ya en últimas cuando es muy urgente y no tengo más tiempo disponible, me toca pedir permiso y

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		hacer esas vueltas en horario laboral porque no hay de otra.
	- ¿Le preocupan las cosas del hogar mientras está en el trabajo?	Yo trato de mantener esas dos cosas divididas porque tengo Claro que no se deben mezclar y desde mi punto de vista una no debe afectar a la otra, entonces no, no pienso que Mientras esté trabajando Me preocupen cosas de la casa, o que mientras está en la casa me preocupen cosas del trabajo.
	- ¿Consigue separar el tiempo para el trabajo y también para la familia?	Cuando uno es estudiante es difícil dividir el tiempo para el trabajo y para la familia Además del tiempo para estudiar, es de trasnochar y madrugar muchísimo, pero lo hago por mejorar la calidad de vida de mi familia, entonces lo vale.
Efectos sobre la salud <i>- Alteración de la salud física o emocional, que afectan el cumplimiento de los deberes en el trabajo y el hogar</i>	- ¿Ha padecido alguna enfermedad como depresión o ansiedad derivada de problemas familiares o laborales?	De hecho, sí, Durante la pandemia estuve trabajando desde la casa y a mí se me desarrolló una patología de ansiedad, era medianamente considerable, por lo que, cuando tuve que volver a trabajar de manera presencial, se me dificultó un poco porque si me sentía en una posición de desventaja en comparación a mis compañeros, también pasar de estar en mi casa a someterme al estrés del transporte y lidiar con el carácter de otras personas de manera presencial es complicado. Actualmente, estoy en terapias para la ansiedad y pienso que en parte es por culpa del trabajo.
	- ¿Ha tenido problemas de salud física derivado del desarrollo de sus funciones laborales?	No, creo que eso sería más como tendinitis y esas cosas, pero hasta el momento no he sufrido de eso.

Anexo 7. Entrevista E5

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA							
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.							
Fecha	21/oct/2022	Entrevistado	E5	Edad	22	Cargo	Agente
Género	Femenino	Nivel Académico		Tecnólogo	Estudia	No	
Antigüedad en la campaña	3 años		Localidad y barrio	Bosa, Las Margaritas			
Tipo de vivienda (Propia, arriendo, otro)	Apartamento en arriendo			Proviene de zona	Urbana		
Calidad de Vida Laboral							
	Preguntas a partir de indicadores			Respuesta			
Indicadores individuales	- ¿Cómo describiría su nivel de satisfacción laboral?			En este trabajo he aprendido bastante de temas bancarios y pienso que eso me ha ayudado a reforzar conocimientos del SENA, también he tenido la oportunidad de moverme a l área comercial y por lo mismo ganar un poco más de dinero; sin embargo, sí hay momentos en los que quisiera seguir estudiando para conseguir un mejor empleo, pero mientras tanto trabajar con lo que hay, satisfecha completamente no, pero por ahora sí estoy cómoda			
	- ¿Se siente motivado en el trabajo?			No, pienso que de muchas maneras ya no puedo aprender nada más y no hay otra forma de ascender, eso desmotiva porque sí quisiera demostrar mis habilidades y capacidades, pero aquí las oportunidades no se presentan			
	- ¿Se encuentra satisfecho con los aspectos contractuales de su trabajo como sueldo, horario, tipo de contrato?			Yo soy una de las pocas que desde el inicio tuvo contrato indefinido, yo vengo de trabajar con Bancóldex con otra empresa que se llama Américas BPS y me migraron de esa empresa a Comdata porque yo soy buena, pero las condiciones con Américas eran mejores, ahora estoy trabajando aquí hasta que me canse			

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		o se vuelva monótono, pero por ahora me siento cómoda con el hecho de trabajar de lunes a viernes y hacer lo que sé hacer, aunque eso implique estar estancada de una u otra manera. Tampoco planeo pensionarme aquí y hay cosas con las que no voy a estar de acuerdo, pero por ahora sirve para lo necesario.
	- ¿Cuándo usted escucha calidad de vida laboral que percepción tiene?	Para mí la calidad de vida laboral es sentirse bien con lo que uno hace, estar en una zona de aprendizaje constante y también tener tiempo para disfrutar el dinero que uno recibe.
Medio ambiente de trabajo	- ¿Cómo describiría sus condiciones de trabajo en cuanto espacio, seguridad e higiene?	Las cosas están bien, dentro de lo normal, creo que se basan en mantener todo a la luz de las normas para no entrar en algún tipo de falta legal, pero que hagan cosas para mejorar las condiciones actuales no.
	- ¿Qué precauciones deben tomarse para evitar accidentes en su sitio de trabajo?	Lo que siempre nos recomiendan es parpadear para descansar los ojos y hacer uno que otro estiramiento para no tensionar los músculos de los brazos porque esas son como las herramientas de trabajo.
	- ¿Cuál es el diseño de su puesto de trabajo con relación a las labores que realiza?	El trabajo aquí no es pesado, tiene sus momentos de presentación de informes y ahí sí toca correr, pero generalmente no hay que hacer mucho esfuerzo, independientemente de si es suave o pesado, las condiciones del puesto de trabajo no cambian.
Organización	- ¿Cuál considera es su participación en la toma de decisiones de la empresa?	Al ser una empleada antigua he tenido una relación bastante estrecha con el cliente (Bancóldex) y los jefes, por lo mismo siento que mi punto de vista tiene cierto peso en la toma de decisiones, por

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA	
<p>Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.</p>	
	<p>ejemplo, a mí recurrentemente me piden que apoye en calibraciones de llamadas o que ayude en elaboración de informes de gestión de otras personas, es decir que mi punto de vista sí tiene un peso en las decisiones que se toman. Es una posición de poder que me he ganado, pero que no veo que se les asigne a más personas, de pronto es porque soy antigua, pero no sé a ciencia cierta si es por eso o será por otra razón.</p>
<p>- ¿Cómo describe el clima laboral de la compañía?</p>	<p>Yo soy de las personas que cree que el ambiente se lo hace uno mismo, yo no llegué a hacer amigos; sin embargo, trato de llevarme bien con la mayoría, hay personas con las que definitivamente no hemos congeniado y veo difícil que lo hagamos; sin embargo, no por eso nos llevamos mal o algo así. Recuerdo que hubo un tiempo en el que la situación entre todos era conflictiva, no nos podíamos ni mirar, pero las cosas han cambiado, yo pienso que en parte es porque hemos tenido que ceder y porque igual todas las áreas sí o sí tienen que relacionarse así las personas que la mí conforman no quieran.</p>
<p>- ¿Cómo es su participación en la organización del trabajo?</p>	<p>A mí me hacen sentir que estoy en una posición importante porque ya conozco más que los demás y porque a mí me miden diferente a los demás por eso y por ser del área comercial. En cierta medida opino que en mi caso sí me tienen en cuenta en el tema de la participación.</p>
<p>- ¿Considera que la empresa alcanza los objetivos propuestos?</p>	<p>Sí, en el equipo micro que es de ventas nosotras tenemos una meta grupal y una meta individual, por lo mismo nosotras estamos obligadas a mostrar resultados de productividad</p>

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		y además debemos cumplir con los estándares de calidad porque igual sigue siendo un call center.
Entorno sociolaboral	- ¿Cuál es su percepción frente a la salud y el bienestar al interior de la compañía?	A la empresa le hace falta mejorar esas cositas de bienestar, a mi manera de ver, me parece insuficiente que se haga una actividad mensual y que sea una competencia para ver quién a nivel nacional es el que gana el concurso. Por ejemplo, en diciembre hacen una rifa de 10 artículos en lugar de darle un regalo de navidad a cada uno, puede que sea un costo elevado para la empresa, pero eso haría que uno se sienta cómodo y no solo como un empleado más
	- ¿Cómo describe las relaciones interpersonales en el entorno laboral?	Hace como un año eran muy difíciles, nadie se hablaba con nadie y se veía la grupalidad y la rivalidad entre esos mismos grupos, pero desde hace unos 4 meses hacia acá las cosas han ido mejorando, creo yo.
	- ¿Percibe bienestar por parte de la empresa?	Sí, pero no completamente, en mi caso, yo tengo un contrato indefinido y eso le da a uno la tranquilidad de que no lo van a echar, o no a menos que haga algo grave, pero no del todo, porque igual aquí no lo hacen sentir bien a uno, no lo motivan ni hacen cosas para que se sienta uno cómodo y con ganas de venir.
	- ¿Considera que cuenta con estabilidad laboral?	Creo que sí hay estabilidad por el tipo de contrato en mi caso, pero hay personas que no tienen esa posibilidad y les toca muchas veces hasta demostrar más que uno. En cuanto a lo de las políticas, pues creo que son políticas porque no son negociables, pero aun así no se

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		salen de eso, como empresa creo que no piensan más allá.
Relación Trabajo - Familia		
Subcategoría	Preguntas a partir de indicadores	Respuesta
Satisfacción <i>- Nivel de satisfacción personal, en relación a la habilidad para integrar las responsabilidades laborales y familiares</i>	- ¿Cómo divide el tiempo entre familia y trabajo?	Es más como de organizarse, yo por ejemplo apenas salgo voy de una a la estación de Transmilenio Y trato de llegar lo más rápido a mi casa, Así puedo llegar y compartir con mi mamá y ver una novela. Los fines de semana voy con mi novio a dar una vuelta en la moto y por lo general Así es Todas las semanas.
	- ¿Cómo establece equilibrio entre la vida laboral y familiar?	Yo creo que no, en la empresa muchas veces no se toma en cuenta el tema de la familia Digamos como que hacen dos actividades al año de integración con la familia y claramente yo asisto, pero más allá de eso no hay más actividades. Yo traté de participar en todo porque la verdad A veces se torna muy monótona la situación y trato de hacer esas cosas en parte para hallarle el gusto al trabajo, más allá de recibir un pago mensualmente o compartir con mis amigas en el trabajo, pero como tal esa integración entre lo personal y lo laboral yo no lo veo
	- ¿Considera que cumple con las obligaciones laborales y familiares?	Yo creo que sí es un poquito difícil Claro porque la empresa está más o menos mal ubicada y yo vivo detrás del portal Américas Entonces siempre me demoró casi dos horas en llegar, pero sí, desde que yo llegué temprano puedo cumplir con mis obligaciones en el trabajo y por lo mismo trato de irme rápido a la casa para poder compartir con mi familia y adelantar cosas como ayudar en la cocina a mi mamá y así

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
<p>Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.</p>		
<p>Compromiso - <i>Nivel de apego a la organización y deseos de permanecer en ella, debido a la valoración que recibe, tanto en lo personal, como familiar</i></p>	<p>- ¿Se siente vinculado emocionalmente a la empresa a raíz de beneficios a su vida familiar?</p>	<p>Esa vinculación emocional no está presente todo el tiempo, a veces pienso que la empresa me ve como una empleada en o como un ser humano, a veces siento que desconocen cosas que para mí son importantes, por ejemplo, en mi cumpleaños o cuando estoy de aniversario de haber ingresado, son cosas pequeñas, pero que si le dieran la importancia que uno le da Sería mucho mejor para uno de esa manera Uno trabaja con mayor agrado y no se sentiría Cómo utilizado por el mismo sistema.</p>
	<p>- ¿Se imagina mucho tiempo trabajando para esta empresa?</p>	<p>Lastimosamente, sí me gustaría cambiar de trabajo, le he tomado cariño a Bancóldex, pero también tengo que priorizarme a mí y mis proyectos, siento que como ya dije a quién no puedo aprender algo más y tampoco me van a ascender porque eso implicaría estudiar más, pero el tiempo no da para estudiar algo adicional Entonces si de pronto diseñaran alguna manera para que uno pudiera ser plan carrera aquí o incentivar en un horario en el que no pudiera estudiar para poder ascender sería chévere Pero eso no existe aquí por ahora o también pienso que podría ser bueno implementar el teletrabajo, pero eso no se lo asignan a uno tan fácil entonces la opción sigue siendo buscar otro trabajo</p>
<p>Apoyo a la relación Trabajo – Familia - <i>Apoyo ofrecido por la organización, en cuanto a políticas de conciliación Trabajo-Familia</i></p>	<p>- ¿Existe asesoría profesional en la compañía para atender a problemáticas derivadas de la relación Trabajo - Familia?</p>	<p>No eso es profesional no existe acá hace un tiempo yo pasé por una situación familiar muy difícil un hermano mío y yo no recibí apoyo de la empresa Pues Más allá de la licencia de luto y ese tema legal yo no recibí apoyo Pues digamos de profesionales o de algún psicólogo o algo así de la empresa no me tocó a mí por la EPS acceder a esos</p>

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		servicios, pero la empresa ahí sí me decepcionó
	- ¿Cómo es el tiempo que pasa en familia?	Después de la muerte de mi hermano Tratamos de hacer más Unidos porque uno no sabe cuándo le llegue la hora entonces por lo mismo Tratamos de llevarnos bien entre nosotros de no pelear y si peleamos, pues arreglarnos rápido porque lo que digo o sea uno no sabe si salga la calle y no regrese, me puede pasar a mí o le puede pasar a mi mamá y claramente si uno se va, pues quisiera irse en tranquilidad Entonces por lo mismo el tiempo que nosotros compartimos Tratamos de que sea un tiempo de calidad que no sea para pelear y hacer cosas que nos gusten a todos por ejemplo ir a piscina o ir al Simón Bolívar a compartir un almuerzo
	- ¿Recibe apoyo por parte de la empresa en asuntos familiares como subsidios o beneficios para los hijos?	Pues yo creo que gracias a Dios no tengo hijos y por lo mismo estoy planificando porque por ahora no está en mi plan de vida tener hijos de ser así no creo que recibiera apoyo por parte de la empresa porque aquí no existe en guardería ni nada parecido y tampoco hay un apoyo para las madres digamos que sí tengo entendido que hay un subsidio familiar por la casa de compensación que es Cafam, pero no hay nada más, como que si digamos yo soy mamá soltera y no me alcanzó la plata de la empresa me diera un apoyo o algo así no eso no existe, he visto casos de mujeres que tienen hijos y tienen dificultades para comprar mercado y aquí entre todos le hacemos de manera voluntaria un mercado recogemos dinero para que esa persona pueda apoyarse, pero es algo internamente entre nosotros

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		propiamente la empresa no ha hecho nada y yo creo que ni siquiera conoce ese tema
<p>Doble presencia</p> <p><i>- Necesidad de atender simultáneamente las exigencias de trabajo y asuntos familiares</i></p>	- ¿Hace gestiones familiares mientras está en el trabajo?	Yo trato de no mezclar lo familiar con lo laboral pienso que es importante tener esas dos partes de mi vida divididas por lo mismo trato de gestionar las cosas de mi familia en los tiempos que tengo libres, además el tiempo en horario laboral no da para eso, digamos tenemos una hora de almuerzo y otros 40 minutos que son de break para gestionar nuestras cosas personales Entonces yo creo que en una hora y 40 minutos poco o nada podemos hacer, En este tema del call center el tiempo es fundamental y lastimosamente tiempo es lo que menos hay
	- ¿Le preocupan las cosas del hogar mientras está en el trabajo?	Por lo general no tiene que pasar algo grave para que yo me preocupe por cosas de la casa mientras estoy trabajando, pero por lo general no e igualmente Yo soy una persona muy emocional y todas esas cosas que pasan a mi alrededor me afectan bastante por lo mismo mi desempeño se ve afectado en el trabajo entonces trato como de concentrarme en el trabajo 100% y pues ya una vez algo me desconecto de acá y me concentran cosas desde la casa
	- ¿Consigue separar el tiempo para el trabajo y también para la familia?	En mi caso sí es sencillo ese tema porque, pues yo no estoy estudiando actualmente ni tampoco tengo hijos o sea mi responsabilidad es un solo con mi mamá y mi papá ayudándoles con temas del aseo o cocina o algo relacionado y aquí el trabajo como es call center y por todo ese tema de seguridad de la información no se puede llevar cosas Ni claves ni contraseñas a la

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		<p>casa por lo mismo uno no puede trabajar desde la casa entonces eso ayuda a que uno divida esos tiempos. Me gustaría tener mucho más tiempo para mi familia claramente, pero también soy consciente de que el trabajo requiere una inversión de tiempo</p>
<p>Efectos sobre la salud</p> <p><i>- Alteración de la salud física o emocional, que afectan el cumplimiento de los deberes en el trabajo y el hogar</i></p>	<p>- ¿Ha padecido alguna enfermedad como depresión o ansiedad derivada de problemas familiares o laborales?</p>	<p>Sí, pasé por una situación de depresión, pero no fue con relación al trabajo, sino a la muerte de mi hermano porque sí me afectó bastante, éramos muy Unidos, nosotros nos criamos juntos, él era un gran apoyo para mí y sí me dio muy duro cuando me enteré que él murió, pero como tal que haya sido derivado de alguna situación de trabajo no</p>
	<p>- ¿Ha tenido problemas de salud física derivado del desarrollo de sus funciones laborales?</p>	<p>Sí, yo tuve una caída en las escaleras y me afecté una rodilla, Estuve un tiempo con bastón y yo soy de las pocas personas que tiene acceso al ascenso porque de hecho el ascenso no lo puede usar, cualquier persona tiene que tener alguna condición médica en particular y yo soy de esas personas entonces sí, aunque no fue dentro de mis funciones y se me vio afectada la parte laboral por ese tema de la rodilla.</p>

Anexo 8. Entrevista E6

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA							
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.							
Fecha	21/oct/2022	Entrevistado	E6	Edad	28	Cargo	Agente Profesional
Género	Femenino	Nivel Académico		Profesional	Estudia	No	
Antigüedad en la campaña	3 años		Localidad y barrio	Ciudad Bolívar, Lucero Alto			
Tipo de vivienda (Propia, arriendo, otro)	Apartamento en arriendo			Proviene de zona	Urbana		
Calidad de Vida Laboral							
	Preguntas a partir de indicadores			Respuesta			
Indicadores individuales	- ¿Cómo describiría su nivel de satisfacción laboral?			Desde el inicio yo no me he sentido completamente satisfecha porque echó a mí en la entrevista nunca me mencionaron que era un trabajo de call center, Yo pensé que era para atender de manera presencial en un banco y durante el proceso de selección de hecho nunca mencionaron lo que realmente era, me di cuenta ya cuando entre el primer día de capacitación y pues ya había firmado el contrato y no había nada que hacer porque igual era un contrato indefinido con la empresa y pues en estos tiempos conseguir un contrato indefinido es muy complicado. Con el tiempo me fui dando cuenta que el trabajo era muy sencillo y estaba muy relacionado con lo que estudié Entonces, pues no era nada del otro mundo y por lo mismo Pues me sentí cómoda, sin embargo, pues ya después de tres años haciendo lo mismo es un poco desgastante y me gustaría aprender algo más o que me dieran la oportunidad de crecer, pero aquí en la empresa el tema de ascender o de cambiarse de posición es difícil			

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
<p>Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.</p>		
	<p>- ¿Se siente motivado en el trabajo?</p>	<p>Por lo general no me siento motivada, Pienso que la empresa eso centra mucho en el tema de la producción y desconoce cierta medida el que el empleado antes de ser empleado es un ser humano, un sujeto social de derecho y por lo mismo tiene un proyecto de vida y tiene un papel en la sociedad un papel en una familia y eso aquí de muchas maneras se ve invisibilizado por las dinámicas de ser un call center y por ser una empresa que terceriza procesos</p>
	<p>- ¿Se encuentra satisfecho con los aspectos contractuales de su trabajo como sueldo, horario, tipo de contrato?</p>	<p>La verdad no, yo de hecho accedí a este empleo en contra de lo que decían mis papás, ellos me pagaron la universidad una de hecho una universidad muy costosa y lo que menos esperaban era que yo estuviera trabajando en un call center eso me hizo replantear lo que realmente yo quiero hacer con mi vida y pues claramente eso no incluye el call center, pienso que podría conseguir trabajo como asesora presencial en un banco e igualmente trabajar de lunes a viernes ganando Quizá el doble de lo que gano acá, pero igual es complicado acceder a esos empleos porque no tengo la experiencia O sea sí me voy de acá la experiencia va a ser en call center y no en banco entonces estoy en una situación muy difícil y que me genera conflicto</p>
	<p>- ¿Cuándo usted escucha calidad de vida laboral que percepción tiene?</p>	<p>mi calidad de vida está relacionada con la realización de mis proyectos pienso que este empleo no estaba dentro de mi proyecto de vida, pero sí apoya en cierta medida ha cumplido, si bien es cierto, es un trabajo de call center y el salario no es muy bueno, ayuda a cubrir las necesidades básicas Entonces el</p>

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		hecho de cubrir esas necesidades ya genera que uno tenga una calidad de vida un poco mejor en comparación a la que tienen otras personas en cuanto al ámbito laboral pienso que está relacionado con la realización personal, pero adicionalmente la realización dentro del lugar del trabajo Es decir que a uno le guste lo que hace y que se sienta cómodo en el lugar de trabajo, hasta cierto punto yo siento que tengo calidad de vida pero no calidad de vida laboral, o no en un 100%
Medio ambiente de trabajo	- ¿Cómo describiría sus condiciones de trabajo en cuanto espacio, seguridad e higiene?	Pues a nivel generan las condiciones que nos ofrece seguridad y salud en el trabajo, en cuanto a higiene y espacios es buena, aunque yo creo que no salirse de la norma también es un error, digamos que desde lo que yo conozco el nivel empresarial en los sistemas de gestión contempla algo que es la mejora continua es decir evaluar el proceso que está haciendo y ella era alguna manera para mejorarlo diariamente, no porque algo funcione quiere decir que debe ser de esa manera siempre.
	- ¿Qué precauciones deben tomarse para evitar accidentes en su sitio de trabajo?	Los riesgos desde lo que yo alcanzo a entender estarían presentes en la parte psicológica porque una u otra manera no someten a trabajo bajo presión y también uno tiene que enfrentarse con el humor de las personas a través de una llamada, no todas las personas van a atender la llamada de una manera cordial o respetuoso Entonces eso también tiene una afectación psicológica en uno como agente, yo por ejemplo he tenido Pues bueno hablando de ese tema físico no, yo he tenido otitis dos veces y eso es asociado al uso de la diadema tan constante, también ha habido ocasiones en las

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		que hay como un virus de gripa y si se enferma una persona automáticamente todos se enferman, no sé si eso se considera un riesgo pero a manera de ver así como el tema de la Asepsia del puesto de trabajo
	- ¿Cuál es el diseño de su puesto de trabajo con relación a las labores que realiza?	hay veces en las que el trabajo se torna muy demandante, pero por lo general uno trabaja a su ritmo, de cualquier manera, que nos garantizan una silla ergonómica, un escritorio con espacio y un computador, entonces independientemente del volumen de trabajo el puesto de trabajo va a estar acomodado a la necesidad
Organización	- ¿Cuál considera es su participación en la toma de decisiones de la empresa?	Yo creo que ser una empleada antigua tiene la ventaja de que el cliente ya conoce el nombre de uno y por lo mismo la toma en cuenta para alguna decisión, por ejemplo nosotras del equipo micro de ventas realizamos nuestro informe y nosotras lo exponemos, Entonces eso nos da la posibilidad de Mostrar un resultado, pero también Mostrar alguna inquietud y dar nuestro punto de vista con respecto a alguna situación que se esté presentando y el punto de vista de nosotras como antiguas lo toman muy en cuenta
	- ¿Cómo describe el clima laboral de la compañía?	Yo pienso que la convivencia de cualquier tipo es lo más difícil en cualquier nivel de los vínculos entre seres humanos y el ambiente laboral no es la excepción, Hay momentos en los que se torna muy conflictiva la situación porque no todos nos llevamos bien con todos porque también no todos amanecemos del mismo ánimo todos los días Entonces eso hace que haya choques entre nosotros, pero a nivel general es bueno, hace un año yo

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		creo, la situación era inmanejable, o sea de verdad no nos podíamos hablar unos con otros había una rivalidad hasta tonta, pero gracias a Dios eso ya cambió, como que pusimos de nuestra parte seguimos y ya conciliamos
	- ¿Cómo es su participación en la organización del trabajo?	En mi caso por ser parte del equipo micro y tener más contacto con el cliente mi participación es un poco más activa en comparación a la de mis compañeros, también me tienen en cuenta para la elaboración de informes porque dentro de mis habilidades y capacidades está la elaboración de informes y el manejo de Excel y por lo mismo es un tema que se me facilita, por lo mismo me tienen en cuenta para desarrollar alguna tarea que necesite en evacuar rápido o también para evaluar en otros compañeros que son nuevos, en varias ocasiones también me han pedido que capacite personas y eso también lo tomé como algo positivo en la participación
	- ¿Considera que la empresa alcanza los objetivos propuestos?	yo creo que aquí en cualquier empresa es muy importante la productividad sin sacrificar el bienestar de los empleados; sin embargo, hay veces en las que no se ponen en consideración el bienestar de la persona y se sacrifica ese bienestar a Costa de la productividad y de cumplir algún indicador por ejemplo, las encuestas son algo necesario, pero al ser algo tan repetitivo y tan masivo hace que las personas se aburran, Entonces si bien es necesario Mostrar un resultado de productividad, se está entre comillas “quemando a una persona” a Costa de esa productividad

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
Entorno sociolaboral	- ¿Cuál es su percepción frente a la salud y el bienestar al interior de la compañía?	La salud y el bienestar en la campaña, a nivel general, Pues bueno es que nosotros Tratamos de hacer alguna actividad para que ese bienestar se evidencia en vista de que la compañía nos interesa mucho por esas cosas, por ejemplo a nosotros nos programan una actividad mensual desde la empresa, pero nosotros de manera Autónoma Tratamos de hacer actividades semanales, eso fue una idea de Ana nuestra anterior coordinadora junto con Alexander que venía ocasionalmente a hacer, pues estas entrevistas y otras actividades también Entonces de esa manera se trataba de mantener el bienestar desde nosotros como iniciativa propia en vista de que la empresa no prepara sus actividades de manera constante
	- ¿Cómo describe las relaciones interpersonales en el entorno laboral?	A nivel general las relaciones entre nosotros son cordiales, no puedo decir que somos los mejores amigos, pero si se maneja un trato porque él entre todos, yo te decía que hace un año la situación era muy dura porque sí lo era, pero era algo que se podía solucionar dialogando, sacamos los espacios para hacerlo y en parte sirvió el apoyo de personas de afuera y se solucionaron las diferencias que teníamos y ahora, pues por lo menos ya nos podemos sentar a compartir un almuerzo juntos sin ningún tipo de rivalidad
	- ¿Percibe bienestar por parte de la empresa?	Pienso que sí, pero solamente por el tema de que el contrato en mi caso es indefinido, en cuanto a la seguridad no, a veces uno se siente como perseguido y en cierta medida hostigado, pero no tiene la posibilidad de exteriorizar ese sentimiento de malestar, me he

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		dado cuenta de que quienes conforman el comité de convivencia están más del lado de la empresa y no tanto del lado del empleado, básicamente exteriorizar ese tipo de malestar Sería contraproducente para uno como empleado
	- ¿Considera que cuenta con estabilidad laboral?	De muchas maneras la empresa se basa en la Norma y la política y de ahí no Innova ni crea alguna estrategia para mejorar lo que ya tiene, la estabilidad creo que no, por ejemplo, me enteré que a algunos de mis compañeros los estuvieron con un contrato con temporal por Casi 6 meses y después les dieron un contrato a término fijo, Entonces eso desde mi punto de vista no es seguridad ni estabilidad. Y como ya dije anteriormente, los riesgos laborales están dentro de ese tema legal Y sí o sí es innegociable para la empresa ese tema Entonces es como lo básico que deben garantizar y por lo mismo se cumple.
Relación Trabajo - Familia		
Subcategoría	Preguntas a partir de indicadores	Respuesta
Satisfacción <i>- Nivel de satisfacción personal, en relación a la habilidad para integrar las responsabilidades laborales y familiares</i>	- ¿Cómo divide el tiempo entre familia y trabajo?	Yo no tengo hijos, pero si tengo una perrita, y yo lastimosamente está la mayor parte del tiempo sola porque mi esposo trabaja en las madrugadas y yo trabajo desde la mañana hasta la noche entonces es complicado sacar el tiempo para compartir con ella y también es complicado compartir con mi esposo básicamente que nosotros nos vemos Solo cuando él descansa y eso es una vez a la semana y es un día que yo tengo que trabajar, es complicado, pero no es muy grave tampoco, me gustaría claramente trabajar más cerca a mi casa o tener

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		alguna ruta de trabajo diferente para poder llegar más rápido a mi casa y poder compartir más con mi esposo y mi perrita, por el momento no es así, pero es lo que hay
	- ¿Cómo establece equilibrio entre la vida laboral y familiar?	no siento que sea así, desde un inicio la empresa sea mostrado reciente al tema familiar, por ejemplo cuando yo me casé me tomaron del pelo para solicitar una licencia y poder tomar Mi luna de miel, tengo entendido que en muchas empresas el casarse es un logro y las empresas se encargan de felicitarlo a uno brindándole tiempo para compartir con la pareja, lastimosamente a quien no fue así, esa situación Me género un poco de malestar en su momento Y desde ahí me di cuenta que la empresa no iba a estar 100% comprometida con el tema familiar
	- ¿Considera que cumple con las obligaciones laborales y familiares?	Sí, de hecho, sí, me toca ser muy organizada porque como mi esposo trabaja en las noches Yo soy la encargada de asumir ese error de cuidadora de nuestra perrita y adicionalmente me encargo de las cosas del hogar, de manera voluntaria Yo soy quien adopte ese error a mí nadie me dice o me obliga a hacer x cosa, en mi caso es complicado porque yo de muchas maneras me siento sola y sin apoyo, es difícil, pero se puede.
Compromiso - Nivel de apego a la organización y deseos de permanecer en ella, debido a la valoración que recibe, tanto en lo personal, como familiar	- ¿Se siente vinculado emocionalmente a la empresa a raíz de beneficios a su vida familiar?	No me siento vinculada emocionalmente con la empresa, pienso que sí me llegó a ir de acá, claramente me afectaría bastante porque le he entregado 3 años de mi vida a esta empresa, Pero no siento que esos 3 años signifiquen algo para la empresa Más allá de un vínculo contractual

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
	- ¿Se imagina mucho tiempo trabajando para esta empresa?	Quiénes me hacen pensar que mi ciclo en esta empresa ya se cumplió son mis padres, ellos me dicen que un trabajo de call center no me asegura un gran futuro y pues igual Yo ya estoy a punto de cumplir 30 años, y una profesional con 30 años trabajando en un call center sin experiencia propiamente en la carrera no le asegura un gran futuro, por lo mismo aunque yo le tengo mucho aprecio a esta empresa si se me presenta la oportunidad de crecer en otro lugar, me iría, en parte porque aquí no hay oportunidades de crecimiento
Apoyo a la relación Trabajo – Familia <i>- Apoyo ofrecido por la organización, en cuanto a políticas de conciliación Trabajo-Familia</i>	- ¿Existe asesoría profesional en la compañía para atender a problemáticas derivadas de la relación Trabajo - Familia?	No he notado que hayas acompañamiento en problemáticas familiares, de hecho, el atender una situación familiar en horario laboral es considerado un problema, el trabajo de call center es bastante demandante En cuánto tiempo, y esos tiempos que uno en ocasiones tiene que otorgarle a la familia o a temas familiares, tienen una afectación en la prestación del servicio y en el cumplimiento de métricas, entonces creo que no que ese apoyo entre trabajo y familia no lo he visto
	- ¿Cómo es el tiempo que pasa en familia?	El tiempo con mi familia trato de disfrutarlo al máximo porque en realidad el tiempo que queda después de trabajar no es mucho, con mi esposo nos gusta ver películas en la casa o salieron porque junto con nuestra perrita
	- ¿Recibe apoyo por parte de la empresa en asuntos familiares como subsidios o beneficios para los hijos?	No tengo hijos y por ahora no estoy en planes de tenerlos; sin embargo, me he dado cuenta que sería problemático tener hijos mientras trabajo, Es complicado dividir el tiempo entre la familia y el trabajo sin tener hijos, no me alcanzó

FORMATO DE ENTREVISTA: PERCEPCIÓN DE CVL Y RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA		
Objetivo: Explorar la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Comdata Group para Bancóldex acerca de CVL a partir de cuatro subcategorías: Indicadores individuales, medio ambiente de trabajo, organización, entorno sociolaboral y la relación Trabajo – Familia.		
		imaginar lo difícil que sería Cuando los tenga principalmente porque la empresa, pues sigue siendo una empresa, se enmarcan todas las interacciones con respecto a la productividad y efectividad y en muchas ocasiones se desconocen los roles que tiene una persona como integrante de una familia
Doble presencia <i>- Necesidad de atender simultáneamente las exigencias de trabajo y asuntos familiares</i>	- ¿Hace gestiones familiares mientras está en el trabajo?	Realmente no, como yo vivo solo con mi esposo Tratamos de solucionar nuestras cosas en los tiempos que tenemos libres Entonces no
	- ¿Le preocupan las cosas del hogar mientras está en el trabajo?	No con frecuencia digamos que, si hay alguna que otra situación problemática por el tema económico, pero algo más profundo no
	- ¿Consigue separar el tiempo para el trabajo y también para la familia?	Sí, una de las grandes ventajas de trabajar de manera presencial es que no tiene uno la posibilidad o la obligación de llevarse trabajo a la casa, eso le permite a uno tener bien diferenciado el tiempo que comparte con la familia y el tiempo que le destina al trabajo
Efectos sobre la salud <i>- Alteración de la salud física o emocional, que afectan el cumplimiento de los deberes en el trabajo y el hogar</i>	- ¿Ha padecido alguna enfermedad como depresión o ansiedad derivada de problemas familiares o laborales?	Gracias a Dios no he pasado por ninguna de esas situaciones
	- ¿Ha tenido problemas de salud física derivado del desarrollo de sus funciones laborales?	Sí, actualmente tengo una dermatitis porque soy alérgica a los químicos de limpieza, como aquí limpian regularmente los teclados y Mouse con cloro o con alcohol, eso me hace tener dermatitis en las huellas de los dedos y en general en las manos

Anexo 9. Formato de Observación

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
Observador				
Objetivo				
DESCRIPCIÓN				
Recorrido hasta las instalaciones	¿Cómo es el acceso a las instalaciones de la empresa?			
Observación	¿Quiénes son los actores? ¿Cuál es la actividad que se está desarrollando? ¿En qué contexto? ¿Qué tipo de relaciones se establecen? ¿Cómo es el espacio en el que ocurren estas acciones e interacciones? ¿Qué objetos, artefactos o tecnología se emplean? ¿Cuál es la secuencia de las acciones? ¿Qué emociones o sentimientos se expresan?			
Fortaleza	¿Qué aspectos sobresalen como fortalezas a partir de la observación?			
Opción de mejora	¿Qué aspectos se pueden mejorar a partir de la observación?			
Recomendaciones para próximas sesiones	¿Cómo mejorar la observación?			

Anexo 10. Observación 1

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
4/nov/2022	1	Comdata sede Morato, Bogotá	2:45 PM	4:00 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir las características del espacio geográfico y físico en el que se ven inmersos los agentes de la campaña Bancóldex de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
DESCRIPCIÓN				
Recorrido hasta las instalaciones	<p>Se da inicio el recorrido siendo las 2:45 p.m., inicia en la estación de TransMilenio Avenida 68 sobre la Calle 80, salgo de la estación en sentido Occidente - Oriente, posteriormente subo el puente peatonal, lo cruzo a mano izquierda, al bajar del puente me encuentro con una zona abierta junto a un conjunto residencial de edificios de 6 pisos a mano izquierda y a mano derecha está el respaldo de un almacén Homecenter que tiene su entrada sobre la Avenida Carrera 68. Sigo caminando por el sendero peatonal sobre la carrera 68 H en sentido Sur - Norte, cruzo el Río Arzobispo por medio de un puente peatonal, hay bastantes gallinazos en los lados del río y se siente un olor a cañería que traspasa el tapabocas que estoy usando, cruzando el puente peatonal ahora me encuentro en la calle 93 A con carrera 69, sigo caminando en sentido Sur - Norte hasta la calle 95 donde giro a mano derecha para seguir por la carrera 68 F en sentido Sur - Norte, siguiendo por esta misma calle me encuentro con un parque a mano izquierda y según Google se llama Parque Barrio El Edén, sigo caminando sobre la carrera 68 F en el mismo sentido hasta la calle 98, giro a mano izquierda por una panadería que se llama Bambino y giro nuevamente mano derecha por la carrera 69 en sentido Sur - Norte, por aquí hay bastante comercio, me encuentro con la casa de la junta de acción comunal del Barrio El Edén a mano izquierda, con una tienda D1 a mano derecha y algunos restaurantes, sigo caminando y en la esquina de la carrera 69 con calle 98 A hay una panadería Gurús, frente a la panadería está el Centro Comercial Outlet Floresta, giro a mano izquierda por la calle 98 A en sentido Oriente - Occidente, me encuentro con varios concesionarios y lavaderos de autos, sigo bajando dos calles por la calle 98 A en sentido Oriente - Occidente hasta la carrera 69 C, ahí giro a mano derecha hasta la Calle 99, media cuadra nada más, donde se encuentra el edificio de Comdata, el edificio está entre una propiedad que se llama Pardo Pardo La Floresta a mano izquierda y a mano derecha un taller de automotores Skoda, frente al edificio hay dos puestos donde se pueden conseguir bebidas calientes y comidas como empanadas, embutidos y paquetes, desde la estación de TransMilenio de la Avenida 68 con calle 80 hasta el edificio me tardé 15 minutos, es decir son las 3 p.m.</p>			

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
4/nov/2022	1	Comdata sede Morato, Bogotá	2:45 PM	4:00 PM
Observación	<p>La fachada del edificio es de color gris, tiene cuatro pisos, tiene ventanales de cristal transparente, la puerta de ingreso y salida que también es de cristal transparente, a mano izquierda se ve una ventanilla de Claro, pero no indago sobre las solicitudes que gestionan allí, a mano derecha de la puerta de cristal se ve una reja que va hacia el sótano, al parecer es el parqueadero privado del edificio. Frente al mismo edificio, en el piso, hay una señalización de un punto de encuentro en caso de emergencia sin embargo ese espacio está dividido en secciones pintadas de color amarillo y el espacio está ocupado por motocicletas, al ingresar al edificio, una mujer de seguridad me pide que me registre en un listado de visitantes y posteriormente me anuncia con la coordinadora de la campaña vía WhatsApp, espero aproximadamente 4 minutos, baja el formador de la campaña a recogerme, la persona de seguridad me da acceso al edificio con una tarjeta que permite cruzar unos torniquetes que al parecer leen la huella digital y el carnet del trabajador, junto a la recepción está el ascensor, pero al parecer no se puede usar, o al menos eso dice la persona de seguridad entonces debemos subir las escaleras hasta el cuarto piso que es donde se ubica la campaña Bancóldex. Le pido el favor al formador que se llama John que me dé un recorrido por las instalaciones y posteriormente si nos dirigiremos a la campaña propiamente, junto a los torniquetes hay un pasillo, a mano izquierda hay una sala de lactancia que también tiene una señalización de puesto de enfermería, a mano derecha hay una oficina con una hoja pegada en la pared donde informan correos de las personas de recursos humanos, siguiendo por ese pasillo a mano derecha hay cuatro filas de casilleros, por ese mismo pasillo de los casilleros hay en la puerta de cristal que divide estos casilleros de la cafetería, a mano derecha dentro de la cafetería se alcanza a ver un Mesón con lavaplatos y junto al mes son unos entrepaños con seis hornos microondas, junto a los hornos microondas hay una máquina dispensadora de café y bebidas calientes que se pueden pagar utilizando efectivo, en total 8 mesas y cada una tiene seis sillas, Siguiendo por el recorrido dentro de la cafetería, veo dos máquinas dispensadoras de productos como chocolatinas dulces y jamón que también se pueden pagar utilizando efectivo, junto a estas máquinas que quedan a mano izquierda hay otras seis mesas cada una con seis sillas, siguiendo por el mismo pasillo hay un grupo de baños para uso femenino a mano izquierda y para uso masculino a mano derecha, siguiendo por el pasillo de los baños hay más casilleros, Junto a esta fila de casilleros hay una sala de descanso con un futbolito, 6 pufs y un televisor en la pared, todo el piso está forrado con alfombra de color gris, este espacio no tiene casi iluminación y en comparación a los otros espacios del primer piso no se siente tanto frío, girando nuevamente mano izquierda nos encontramos en el punto de inicio donde está la oficina de recursos humanos y la sala de lactancia.</p> <p>Le pido a John que me vaya guiando por los diferentes pisos y me comenté que otras campañas utilizan el mismo edificio, subiendo las escaleras hasta el segundo piso, hay una camilla para emergencias y junto a esta hay un extintor, hay una puerta que solo se puede abrir desde adentro, yo me comenta que en este segundo piso trabaja WOM Colombia, seguimos subiendo las escaleras hasta el tercer piso, igual que en el segundo piso hay otra camilla para emergencias y junto a esta otro extintor, John me cuenta que en este tercer piso opera WOM Chile Y una campaña relativamente nueva que se llama KLYM, pero que no conocen a profundidad qué hacen en esa campaña, Frente a esta última campaña hay un dispensador de agua fría y caliente. Seguimos subiendo las escaleras hasta el cuarto piso, Al igual que en los pisos anteriores hay una camilla para uso en caso de emergencia Pero adicionalmente hay una manguera para usar en caso de incendios, a mano izquierda está la</p>			

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
4/nov/2022	1	Comdata sede Morato, Bogotá	2:45 PM	4:00 PM
		<p>puerta del ascensor, a mano derecha junto a la entrada del ascensor están los baños para uso femenino y a mano derecha están los baños para uso masculino, siguiendo por el pasillo a mano derecha está la entrada para la campaña Bancóldex, al frente está el torniquete para el ingreso en la campaña Philip Morris, una campaña de venta de cigarrillos, a mano izquierda hay una máquina dispensadora de agua fría y caliente, junto a esta hay dos filas de casilleros y junto a esta fila de casilleros hay una pared que divide el espacio para otra sala de descanso, pero en comparación a la del primer piso esta solo tiene dos pufs y está mucho más iluminada, regresamos por el mismo pasillo hasta Bancóldex, donde John ingresa colocando su huella en un lector que está pegado en la pared.</p> <p>Cruzando la puerta a mano derecha hay una sala de reuniones que se separa de la operación con un cristal que va desde el piso hasta el techo, Junto a la sala de reuniones hay un espacio pequeño cerrado por una puerta de cristal en donde se alcanza a ver qué es un cuarto destinado a los servidores y como tal toda la red de internet que utiliza el edificio. Hay una isla con espacio para ser ocupado por ocho personas, cuatro de lado izquierdo y cuatro del lado derecho, es decir dos filas de cuatro personas que si se ponen de pie se ven frente a frente, a mano izquierda de esta isla hay dos Islas más con espacio Igualmente para ocho personas cada una, junto a la puerta, a mano izquierda, hay una isla A lo largo con espacio para seis personas más, no todos los espacios de trabajo están ocupados, al preguntar por qué, me dice Ana la coordinadora que no tienen la planta completa y que de hecho no todos los espacios de trabajo tienen punto de red o están en uso por la misma razón.</p> <p>Comienzo a indagar acerca del uso que les dan a los espacios, Ana me dice que la sala de reuniones es utilizada para las capacitaciones del personal nuevo, también para las reuniones del staff y que el estado Está compuesto por Eduardo el gerente, John el formador, Ana la coordinadora y Natalia la BackOffice, También menciona que la sala es utilizada como espacio de trabajo para Eduardo, pero que él va regularmente y en razón a esto la sala permanece La mayor parte del tiempo vacía. Las personas del estado no están trabajando juntas en la misma isla, John está ubicado en la primera isla, Ana en la segunda y Natalia en la tercera, está distribución les permite dar soporte a los agentes en dado caso que lo requieran, también menciona que la ubicación de cada uno de los agentes está organizada dependiendo de la antigüedad, ella dice que ubica a una persona antigua junto a una persona nueva para quien la antigua le brinde soporte y apoyo a la nueva, ya que según lo menciona el portafolio de producto es amplio y, ya que Bancóldex manejan recursos del estado a través de diferentes líneas de crédito la información es bastante amplia y el direccionamiento al cliente final debe ser eficaz y eficiente para evitar reprocesos o quejas y reclamos.</p> <p>Noto cómo los agentes se sienten observadas por mí, mientras Ana me comenta acerca de la distribución de los espacios y de las personas, volteó a mano izquierda y derecha ocasionalmente y me encuentro con la mirada de algunos agentes, noto que es tan expectativa y tratando de entender o escuchar la razón por la que una persona que no va a trabajar con ellos está indagando sobre las dinámicas internas.</p> <p>Inicialmente, Ana menciona que por una normatividad de seguridad de la información no me es posible ingresar con el celular, aunque sea un invitado, me recomienda guardar el celular y mi maleta en los casilleros del primer piso, le pregunto si es posible utilizarlos casilleros que quedan junto a la operación ahí mismo en el cuarto piso y menciona que no es posible,</p>		

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
4/nov/2022	1	Comdata sede Morato, Bogotá	2:45 PM	4:00 PM
		<p>ya que esos casilleros son de uso exclusivo de la campaña Philip Morris. Le pregunto acerca de los horarios que maneja en cuanto al break y almuerzo, ya que mi intención es realizar otros ejercicios de observación más adelante y es necesario realizar dicha observación en el horario en el que se encuentren todos o la mayoría de agentes presentes, ella menciona que se maneja una malla de horarios que varía semanalmente, pero que de manera general hay dos grupos con dos horarios diferentes Y estos rotan, la semana en curso el grupo A tiene un break de 9 a.m. a 9:20 a.m. y el almuerzo es de 12:20 a 1:20, el grupo B tiene un break de 9:30 a.m. a 9:50 a.m. y el almuerzo es de 1:30 p.m. a 2:30 p.m., dice que estos horarios son rotativos es decir la próxima semana el grupo a y el grupo B cambiarán de horario por lo cual me recomienda estar presente después de las 2:30 p.m., ya que a esa hora estarán todas las personas en su puesto de trabajo. Después de esto Ana me presenta con todas los agentes presentes, me cede la palabra con el fin de explicar la razón por la cual estoy presente en ese momento y estaré presente más adelante haciendo otras actividades junto con los agentes. Les menciono que me encuentro adelantando mi trabajo de grado con respecto a un tema organizacional, que es de conocimiento de Eduardo, mi formación como trabajador social y por lo mismo llegamos a un acuerdo en el que él me permite hacer uso de los espacios y del tiempo para poder conocer un poco más acerca de la campaña, las dinámicas internas y adicionalmente realizar la aplicación de algunas técnicas de recolección de información con el fin de elaborar el mencionado trabajo de grado. Les notifico que estaré unos minutos más en silencio tomando algunos apuntes y caminando por los diferentes puestos de trabajo para poder detallar cada una de estas estaciones o Islas.</p> <p>Inició por la isla que queda frente a la entrada y junto a la sala de reuniones, en esta isla y por este costado hay dos agentes y el puesto de John el formador, noto que estos puestos de trabajo no tiene ningún artículo personal como taza de café, agendas o esferos, la estación de trabajo que queda junto a la ventana está vacía, Noto que en este lugar de trabajo hace bastante frío e ingresa una gran cantidad de aire desde el exterior, al regresar y girando a mano derecha para conocer el otro lado de la misma isla, en la esquina inicial está la estación de trabajo de Ana, Esta sección de La Isla está completamente ocupada por otras tres personas, Al igual que la sección anterior no notó ningún artículo personal de algún agente, en la estación de trabajo de Ana hay un pequeño parlante en el que alcanzó a escuchar la emisora radio Policía Nacional, pero tiene interferencia, no se escucha con Claridad la música y adicionalmente está en un volumen bastante bajo. Al respaldo de esta isla está ubicada la siguiente, esta primera sección tiene dos de cuatro puestos ocupados, noto que estas dos personas están realizando alguna tarea repetitiva Porque mientras están hablando con el cliente están haciendo estiramientos de sus manos antes y después de realizar un escrito con el teclado del computador, regresando para conocer el respaldo de esta isla, noto que también tiene dos espacios ocupados de cuatro disponibles, Estas dos personas están hablando de cosas personales como el transporte, rutas y el clima. Al respaldo de estas dos personas que da la siguiente isla, está ocupada por seis personas Aunque tiene ocho espacios disponibles, en cada uno de los costados hay tres personas ubicadas, noto que en esta última Isla no se escucha la música de la emisora que suena desde el parlante ubicado en la estación de trabajo de Ana, en el primer costado hay tres personas que también están hablando de cosas personales y se ríen, pero noto que manejan un lenguaje no verbal en el que se da a entender que se deben reír en un tono bajo, en el siguiente costado están ubicadas otras tres agentes, estas tres están concentradas manejando un diálogo constante, cuando una de ellas finaliza</p>		

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
4/nov/2022	1	Comdata sede Morato, Bogotá	2:45 PM	4:00 PM
		<p>una llamada Le pregunto sobre qué era su llamada y menciona que ellas tres hacen parte del equipo de ventas, tienen una meta grupal junto con una meta individual y por lo mismo es importante llamar de manera constante a las diferentes bases para conseguir la colocación de sus créditos.</p> <p>Regreso hacia las estaciones de trabajo que están a mano izquierda de la puerta de ingreso, En total hay siete espacios, pero solo hay tres ocupados, una de estas personas traeré a una canción que apenas alcanza a distinguir, hay dos estaciones de trabajo sin utilizar y luego hay dos estaciones ocupadas por dos agentes, estas últimas dos agentes están arreglando una base de datos en Excel mientras hablan y ocasionalmente se ríen en un tono bajo.</p> <p>Después de dar el recorrido por toda la operación, me siento en uno de los puestos vacíos junto a la puerta de entrada, Escuchó que Ana recibe una llamada, su expresión facial cambia, se retira de la operación y unos minutos más tarde regresa, pausa la emisora y les solicita la atención a los agentes, les menciona que al día siguiente recibirán una visita del cliente, Por lo cual deben llegar 15 minutos antes Y con una excelente presentación personal.</p>		
	Fortaleza	<p>Noto disposición y amabilidad desde el primer momento, desde la persona de seguridad hasta el staff de la operación. Percibo una buena acogida por parte de los agentes, El que me hayan permitido presentarme y socializar mi idea de realizar una investigación en el ambiente laboral y no poner algún tipo de barrera o expresar de manera voluntaria el deseo de no participar en el proceso. A nivel general, la comunidad está dispuesta a colaborar y participar del proceso.</p>		
	Opción de mejora	<p>La ubicación del Edificio es de difícil acceso, tuve que caminar 15 minutos, cruzar dos puentes peatonales, uno de ellos con malos olores y poco transitado por peatones, lo que transmite una sensación de inseguridad, una vez se cruza este puente hay comercio y es una zona principalmente Residencial, Pero de cualquier manera hay que caminar por lo menos 15 minutos para poder llegar a la ubicación.</p> <p>Estando en el edificio no comprendo por qué no se puede utilizar el ascensor, Considero que está bien el uso de las escaleras, pero me parece importante que se contemple el uso del ascensor para los agentes que trabajan en el cuarto piso, no conozco hasta ahora Si alguna vez Estas personas que trabajan a cuarto piso presenta algún tipo de patología que le restrinja la movilidad, pero de ser así, el desplazamiento por las escaleras sería un problema.</p> <p>Considero que también es una deficiencia el que los agentes deban guardar sus pertenencias en el primer piso y trabajen en el cuarto piso, si de pronto llegarán a necesitar el celular Con urgencia entonces tendrían que desplazarse cuatro pisos de bajada para usar los celular y nuevamente cuatro pisos de subida para regresar a su puesto de trabajo, pienso que esa dinámica no permite optimizar el tiempo.</p> <p>Aunque los agentes y él está tienen bastante disposición para realizar el proceso, Es evidente la división entre ellos, se nota la distinción que hay entre grupos de dos o tres personas y que no socializan algún tipo de vivencia o experiencia de manera masiva a otros compañeros y no solo a uno o dos de ellos.</p>		

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
4/nov/2022	1	Comdata sede Morato, Bogotá	2:45 PM	4:00 PM
Recomendaciones para próximas sesiones	<p>Llegar con tiempo de antelación En vista que el desplazamiento desde la estación de TransMilenio hacia el edificio conlleva por lo menos 15 minutos más el tiempo que requiere subir los cuatro pisos de escaleras.</p> <p>Llevar un candado para guardar el celular y la maleta en un casillero.</p> <p>Hacer una presentación individual para poder conocer los nombres de todos los agentes y de esta manera poder entablar un vínculo con cada uno de ellos con el fin de captar la atención, generar una buena impresión y de esta manera conseguir la mayor cantidad de participantes para los instrumentos de recolección de información.</p>			

Anexo 11. Observación 2

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
11/nov/2022	2	Comdata sede Morato, Bogotá	3:00 PM	4:15 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir el contexto en el que se relacionan los agentes de la campaña Bancóldex dentro del edificio de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
DESCRIPCIÓN				
Recorrido hasta las instalaciones	<p>Inicia el recorrido en la avenida carrera 68, me bajo del bus sobre la calle 68 a mano derecha está el Centro Comercial Cafam Floresta, noto que están haciendo algunas obras en la vía, Por lo cual hay un paso peatonal provisional, cruzo la calle a mano izquierda en sentido oriente occidente, en esta esquina hay un concesionario Ford, sigo bajando en sentido oriente occidente por la calle 98 durante tres calles, giro a mano derecha sobre la carrera 69 en sentido Sur Norte, nuevamente me encuentro con un sector bastante comercial a mano izquierda veo nuevamente la junta de acción comunal del barrio El Edén más adelante varios restaurantes, a mano derecha una tienda D1, junto a este almacén una óptica y más adelante la panadería Gurús, me encuentro en la esquina de la carrera 69 con calle 98 A, veo que al frente está el centro comercial Outlet Floresta, giro a mano izquierda sobre la calle 98 en sentido oriente occidente, avanzo dos calles más hasta la carrera 69 C, avanzo sobre esta misma calle a mano derecha, veo que una de las dos personas que vende de manera informal</p>			

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
11/nov/2022	2	Comdata sede Morato, Bogotá	3:00 PM	4:15 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir el contexto en el que se relacionan los agentes de la campaña Bancóldex dentro del edificio de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
	de videos calientes y comida está empacando para irse quizá sea porque empezó a llover, avanzo un poco más y me encuentro frente al edificio de Comdata sede Morato, Al igual que la vez pasada, en el recorrido desde la Avenida 68 hasta la ubicación me demoré 15 minutos en llegar, ahora mismo son las 3:15 p.m.			
Observación	<p>Le informo a John el formador con quien ya había intercambiado números, que me encuentro en el primer piso en la recepción esperando a que él baje y autorice mi ingreso al edificio, lo espero aproximadamente 4 minutos y subimos cuatro pisos por medio de las escaleras, Hoy es viernes, Noté que en la campaña del tercer piso están haciendo algún tipo de evento porque tienen una máquina dispensadora de crispetas, todo el edificio huele a crispetas. Una vez ingresamos a la operación de Bancóldex, me encuentro con que no se siente realmente un ambiente de viernes, nuevamente está sonando la emisora radio Policía Nacional y a nivel general las personas no se hablan entre ellas, están haciendo algún tipo de tarea de manera individual, cada uno de ellos está concentrado en su computador, en realidad se siente un ambiente bastante tensionante.</p> <p>En ocasiones, establezco una actividad rompe hielo con autorización de Ana con el fin de hacer un preámbulo a mi presentación y socialización de lo que se quiere hacer durante la observación y la técnica de recolección de información que será una entrevista individual y se aplicará a algunas personas, recordé una actividad que hicimos en una práctica grupal que se llama “Ritmo”, consiste en organizarnos dentro de lo posible de manera que nos veamos la cara uno de los otros como tipo mesa redonda, posteriormente cada uno choca la palmada y las manos dos veces en las piernas y luego choca la palma de las manos como aplaudiendo dos veces más mientras cantamos lo siguiente: Ritmo, diga Usted, nombres de, animales, por ejemplo: gato, Y cada uno de los integrantes va diciendo un animal diferente, no se debe repetir o esa persona tendrá una penitencia que elegirá el resto del grupo. En la primera ronda se equivoca un chico a quién le ponen como penitencia hacer el 8.888 con la cola, en la segunda ronda se equivoca una chica aquí le ponen como penitencia cantar un fragmento de una canción, en la tercera ronda pierde otra chica a quién le ponen como penitencia hacer unos pasos de baile de la canción Aserejé. Después de haber hecho esta actividad todo se organizan en sus puestos, Ana da la indicación de que todos excepto dos personas deben ponerse en capacitación a través del aplicativo que utilizan para marcar sus tiempos de entrada, descanso, almuerzo y salida; luego ella indica que yo seré un observador de algunas actividades que les socializaré, Entonces yo me presento, digo mi nombre, indico la universidad en la que estudio y mi intención de realizar unas observaciones y unas entrevistas individuales a algunas personas, por lo que solicito de la aprobación y participación de todos de ser posible o de la mayoría, Ana menciona que le gustaría socializar algunos aspectos un poco más personales, Por lo cual me pide que indique mi edad, mi estado civil o sentimental, el barrio en el que vivo, si tengo hijos o mascotas y alguna otra información adicional que yo quiera brindar de manera voluntaria, respondo a estas preguntas que me hizo y</p>			

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
11/nov/2022	2	Comdata sede Morato, Bogotá	3:00 PM	4:15 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir el contexto en el que se relacionan los agentes de la campaña Bancóldex dentro del edificio de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
	<p>posteriormente todos van mencionando aspectos similares lo que me permite conocer con precisión los nombres y algunas cualidades particulares de cada uno de los agentes. Mariana menciona que tiene 34 años, está casada, vive en Suba junto con su esposo, es administradora de empresas Y es de las más antiguas en la campaña, no tiene mascotas y tampoco planea tener hijos; Andrés indica que tiene 24 años, Tiene una relación hace más de 4 años, vive en Soacha junto con su pareja, es administrador de empresas y no tiene mascotas, agrega que también es una de las personas más antiguas en la campaña; John dice que es el formador de la campaña que ha trabajado anteriormente como formador en el Banco de Bogotá y como analista de calidad en otro call center, tiene 44 años, es tecnólogo en administración bancaria, está casado hace 3 años, tiene tres hijas y un nieto, vive cerca a Centro Mayor junto con su esposa en un apartamento que compró hace menos de dos años; luego se presenta Ana la coordinadora, indica que tiene 28 años y viven junto con su esposo informativo viven en unión libre y no tienen hijos, Ana no quiere tener hijos no tiene plantas y tampoco mascotas, es administradora de empresas y financista negociadora internacional, ha trabajado mayoritariamente en call center como Back Office y como coordinadora, agrega que está en la campaña hace un año y medio; se presenta Julián, tiene 23 años, estudió medicina, pero aplazó por motivos económicos y tiene planeado ahorrar Para mudarse en a Rusia y apoyar en los Juegos Olímpicos, actualmente vive en negativa, Es soltero, y vive solo Aunque la Familia vive en Villavicencio; Posteriormente se presenta Merlys Johana, indica que tiene 32 años vive en una libre con su esposo hace más de 7 años, ha vivido en Cali, Santa Marta y Medellín por cuestiones de trabajo, es administradora de empresas junto con su esposo quién administra una tienda de Vélez, vive en Roma Kennedy y quiere tener hijos; Posteriormente se presenta María Camila, tiene 23 años, vive en castilla, es abogada, tiene una relación hace dos años menciona que es una relación bastante conflictiva, pero se muestra optimista, dice que está planeando viajar a la guajira en las próximas semanas, ya que va a cumplir un año en la campaña y va a solicitar vacaciones, quiere tener hijos, pero no está segura; Luego se presenta Claudia, ella tiene 39 años, vive cerca al portal Américas, tiene un hijo y una hija, vive solo con su hija y es técnica en contabilidad; después se presenta Leidy dice que vive cerca del portal Américas con sus padres, que tiene 22 años y es tecnóloga en administración bancaria del SENA, agrega Qué es parte del equipo comercial de la campaña junto con dos compañeras más, que desde hace 3 años, tiene novio desde hace 4 años y juntos compraron una moto aunque ella quiere comprarse una propia; después se presenta Alejandra, menciona que también hace parte del equipo comercial, que tiene una moto y que está estudiando diseño de modas, que también Lleva más de 3 años en la campaña desde que pertenecía al otro operador, que tiene dos perros de raza gran danés y tiene una relación abierta con una persona desde hace un poco más de seis meses, menciona que vive en Mosquera y que por lo general duerme entre 5 y 7 horas diarias; luego se presenta Francly, Menciona que es cristiana y va a la iglesia a todos, que vive en Lucero alto en Ciudad Bolívar junto con su esposo, dice que se casó hace menos de un año y que botó el anillo de matrimonio, pero el esposo aún no sabe, Dice que también Lleva más de 3 años en la campaña</p>			

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
11/nov/2022	2	Comdata sede Morato, Bogotá	3:00 PM	4:15 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir el contexto en el que se relacionan los agentes de la campaña Bancóldex dentro del edificio de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
	<p>y que también forma parte del equipo comercial, que tiene una perra de raza Golden retriever que se llama Estrella, dice que es economista y tiene 28 años; Luego se presenta Sandra dice que tiene 33 años, que vive en Soacha, que lleva menos de dos meses en la campaña Y qué hace una semana compro una moto, vive con sus padres su hermana y su sobrino, tiene una relación hace 3 años y está en planes de independizarse junto con su novio, ella menciona que es administradora de empresas; Luego se presenta Jeisson dice que es ingeniero Industrial, que ha trabajado anteriormente en otros call centers, que tiene 31 años, viven con su mamá sus dos hermanos y dos sobrinos cerca a Bosa la estación, dicen que no tiene novia y que le gusta mucho jugar fútbol, Agrega que lleva menos de dos meses en la campaña y que ingresó con Sandra; Luego se presenta Laura, tiene 26 años, vive en Venecia con su mamá sus dos hermanos y un sobrino, Dice que hace unos meses se integró su hermano a la casa por una condición médica, agrega que le gusta mucho la salsa que va todos los domingos a la iglesia y que tiene un novio hace un mes, dice que es abogada, que antes trabajo con la línea de atención de otros bancos y que pertenece a un segmento de soporte a una plataforma dentro de Bancóldex, agrega que trabaja aquí hace tres meses; por último se presenta Mabel, dice que es psicóloga y auxiliar de vuelo, que ha trabajado anteriormente con otros bancos, que junto con Laura pertenece al segmento de Neocrédito de Bancóldex que también ingresó hace 3 meses, tres meses, que tiene un apartamento propio que compró junto con su esposo hace más de un año, que tiene 31 años y tiene un hijo de 15 años que está en 11 en el colegio, dice que viven cerca de Roma en Kennedy, le gustan las manualidades Y actualmente está estudiando cocina.</p> <p>Luego que todo se presentan, Ana indican que todos deben volver a sus labores, ya que dos personas estuvieron atentos a la recepción de llamadas durante casi una hora que duró la presentación, que todos deben seguir realizando encuestas hasta las 5 de la tarde y desde las 5 de la tarde hasta las 6 deben centrarse en los segmentos que cada uno tiene ya asignados porque la semana siguiente deben entregar un avance de un informe de gestión mensual, les agradece también porque el cliente Dio una buena reseña de la última visita que tuvo en las instalaciones de Comdata menciona que en la semana siguiente estarán haciendo una auditoría a las personas de seguridad y salud en el trabajo junto con las personas que van a realizar una certificación basada en una norma ISO, que por lo mismo deben estar atentos y no "dar papaya", les Recuerda que es importante que mantengan los celulares y las maletas exclusivamente en los casilleros del primer piso, que no deben ingresar ningún elemento como espero, cuaderno, pocillo para el tinto Aunque la jornada sea bastante extensa y requieran de sus elementos en razón que esa auditoría será bastante estricta y se van a evaluar bastantes aspectos propiamente del funcionamiento de la compañía, de los elementos que se utilizan como la implementación de los sistemas de gestión coman los sistemas de seguridad de la información y por lo mismo el dar una mala impresión para esa certificación les generaría una afectación económica a la empresa y en consecuencia la pérdida del contrato junto con el despido con justa causa para la gente que no esté atento a las indicaciones, no toque todas las personas asienten con la cabeza, pero se nota el ambiente de hostilidad por lo</p>			

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
11/nov/2022	2	Comdata sede Morato, Bogotá	3:00 PM	4:15 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir el contexto en el que se relacionan los agentes de la campaña Bancóldex dentro del edificio de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
	<p>que acaba de mencionar Ana, percibo que no les gustó la noticia y que de una u otra manera querían tener acceso a, por lo menos, tener un pocillo para beber el tinto durante las 10 horas que están sentados trabajando. Después de esas indicaciones, me despidió de manera general y no individual y así termina la observación del día.</p>			
Fortaleza	<p>Noto disposición por parte de los agentes, a pesar de estar concentrados en su tarea, noto que el haber hecho la presentación de manera individual, enfatizando en características particulares de cada uno, ayudó a afianzar un poco más el ambiente y Establecer un poco de confianza entre todos dando a conocer aspectos personales de la vida de cada uno.</p> <p>Rescato la intención que tienen de participar activamente en el espacio, también que son personas dispuestas a responder las preguntas propuestas, no por presión social sino por iniciativa y con la intención de querer conocer al otro.</p>			
Opción de mejora	<p>Considero que también, al igual que la observación anterior, es de difícil acceso el edificio, ya que intentando optimizar el tiempo al tomar una ruta diferente por otra vía Igual me tomó 15 minutos desplazarme desde el punto del paradero hasta el edificio, también sigue presentando la misma novedad del ascensor lo que no permite hacer uso de este y tener que desplazarse por medio de las escaleras hacia el cuarto piso.</p> <p>Sigo percibiendo la necesidad de los agentes de poder guardar sus pertenencias en los casilleros del cuarto piso, más que estarán en una auditoría. Por otro lado, noto la hostilidad en el ambiente consecuencia de la manera en la que Ana expresó la importancia de cumplir de manera inflexible con lo planteado por la auditoría, pienso que la idea de mantener algunos parámetros establecidos está bien, Sin embargo, depende bastante de la manera en la que se le dé a entender a los agentes.</p>			
Recomendaciones para próximas sesiones	Llegar con tiempo de antelación En vista que el desplazamiento es de la Avenida 68 hacia el edificio, conlleva por lo menos 15 minutos más el tiempo que requiere subir los cuatro pisos de escaleras.			

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
11/nov/2022	2	Comdata sede Morato, Bogotá	3:00 PM	4:15 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir el contexto en el que se relacionan los agentes de la campaña Bancóldex dentro del edificio de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
	Determinar A qué personas se les aplicará la entrevista con base en características relevantes como la antigüedad en la campaña y el nivel educativo.			

Anexo 12. Observación 3

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
18/nov/2022	3	Comdata sede Morato, Bogotá	3:00 PM	4:15 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir el contexto en el que se relacionan los agentes de la campaña Bancóldex dentro del edificio de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
DESCRIPCIÓN				
Recorrido hasta las instalaciones	<p>El recorrido inicia en la estación avenida suba calle 116 de Transmilenio, Salgo de la estación a mano izquierda, cruzó la calle, me encuentro con un edificio que está siendo utilizado como parqueaderos a Mano izquierda, avanzo en sentido occidente, paso en la calle, me encuentro con un cajero Bancolombia, sigo avanzando y me encuentro con un restaurante KFC, sigo avanzando y me encuentro con mi café Tostao, frente a este café hay un paradero de SITP, pero no veo personas esperando que me asumo que hace poco se fue El SITP que me podía servir, llego a la esquina giro mano derecha en Sentido norte sur, avanzo una calle y me encuentro con un conjunto de casas a mano derecha y un edificio de Movistar a mano izquierda, sigo avanzando, me encuentro con una IPS que se llama Respirar Salud y a mano izquierda otra sección del edificio de Movistar, Sigo avanzando por la misma calle, cruzo por la calle 108 Y sigo avanzando, una calle más adelante me encuentro con la calle 103, en la esquina hay una Academia de Idioma Japonés y cruzando la calle mano izquierda hay un</p>			

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
18/nov/2022	3	Comdata sede Morato, Bogotá	3:00 PM	4:15 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir el contexto en el que se relacionan los agentes de la campaña Bancóldex dentro del edificio de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
	<p>jardín infantil Que se llama Mágicamente, Camino por la misma calle, ahora estoy en la calle 100, en la esquina, a mano izquierda hay un edificio de seguros Mapfre, en la calle 99 hay un semáforo, paso la calle acostado izquierdo y giro Igualmente a mano izquierda sobre la misma calle 99, en ambos costados identifico qué hay concesionarios y locales donde prestan servicio técnico a vehículos, en toda la esquina de la calle 99 con carrera 69 c se alcanza a ver la fachada del edificio Comdata. Nuevamente son las 3:15 PM, intenté llegar por una ruta diferente e igualmente me demoré el mismo tiempo que las dos veces anteriores.</p> <p>Le escribo a John el formador que ya me encuentro frente al edificio para poder anunciarme firmar la asistencia en el libro de visitantes y posteriormente dirigirme hasta el cuarto piso junto con él para iniciar el ejercicio de observación posterior a las 3:15 p.m. Hoy está haciendo bastante sol. Inicialmente, guardo mi maleta en un casillero en el primer piso y posteriormente me dispongo a subir los cuatro pisos de escaleras.</p> <p>Subo con un poco de dificultad las escaleras hasta el cuarto piso porque el clima hizo que me fatigara más fácilmente, al llegar al cuarto piso ingreso al baño antes de entrar a la operación, me doy cuenta de que no hay agua en el baño, le preguntó a John el formador y me dice que desde la mañana han estado sin el servicio de agua.</p>			
Observación	<p>Al ingresar a la operación me percaté que contrataron a dos personas más, por lo cual, John me presenta con estas dos personas, pero de manera individual, Primero me acerco a la estación de trabajo del chico él se llama Cristian tiene 31 años, vive cerca a centro mayor en un barrio que se llama Murillo toro, él menciona que vive en la casa de la suegra junto con su esposa y su dos hijas, menciona que es un técnico en sistemas y que ha trabajado anteriormente en otro call center, pero en el área de calidad y formación, Es la primera vez que trabaja propiamente asesorando, menciona que no tiene mascotas y que le gustará mucho jugar fútbol en sus tiempos libres, también menciona que es bueno con las apuestas deportivas, ya que le apasionan todo tipo de deportes. Luego me desplazo a la siguiente estación de trabajo de la otra persona nueva, me dice que se llama Jennifer, ella tiene 29 años Aunque físicamente se ve un poco mayor, menciona que vive en arriendo en una habitación junto con sus dos hijos un niño que se llama Dylan y una niña que se llama Mía, ella vive en Fontibón junto con sus dos hijos, menciona que tiene una moto eléctrica lo que le beneficia, ya que no invierte en gasolina y el parqueadero por ser bicicletas más económico en el conjunto donde vive, menciona que la bicicleta la deja parque afuera del edificio en donde había mencionado anteriormente que estaba la ubicación del punto de encuentro en caso de emergencias, Jennifer menciona que no ha estudiado nada, terminó su bachiller y por cuestiones económicas no le ha sido posible acceder a educación superior; sin embargo, tiene mucha disposición de aprender Y también tiene experiencia en el área de call center En cuanto a ventas y retenciones. Yo me presento Igualmente de manera individual con cada</p>			

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
18/nov/2022	3	Comdata sede Morato, Bogotá	3:00 PM	4:15 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir el contexto en el que se relacionan los agentes de la campaña Bancóldex dentro del edificio de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
	<p>uno de ellos, posteriormente me acerco a la estación de trabajo de Ana, me percató que nuevamente tienen el radio encendido, pero no logro identificar en un primer momento cuál es la emisora porque tienen un espacio de propaganda, le pregunté si es posible que me sienten en un lugar en el cual pueda tener visibilidad de todos los agentes y menciona que sí, qué sería más adecuado en una estación de trabajo junto a la puerta de entrada.</p> <p>Al sacar una libreta y un esfero para tomar uno que otro apunte, me percató que el ambiente se siente bastante tenso, en comparación a veces anteriores, noto que las personas no están hablando entre ellas, no precisamente porque estén gestionando algo sino por algo más. Asumo que tuvieron algún tipo de conversación por la cual no se están hablando. Posteriormente, me levanto para hacer un recorrido por las diferentes estaciones y poder detallar si conservan algún tipo de elemento, ya que en días anteriores se realizó la auditoría que iban a aplicar de otras entidades para otorgarle una certificación a la empresa, al pasar por cada uno de los puestos, en la primera isla me doy cuenta de que permanece una libreta, un esfero y un vaso con agua, en el siguiente costado de esa misma isla me percató que Jennifer ahora se sienta junto a Ana y tiene pegada una foto de sus dos hijos en la pantalla del computador, en la isla posterior, me doy cuenta que tienen un carro de café instantáneo para preparar, pero se nota que está un poco escondido, esto me da a entender que no es para uso de todos sino para una o dos personas que se sientan junto a la ubicación donde está este tarro. En el costado posterior de esta misma isla están las tres chicas de gestión comercial, noto que las tres están gestionando de manera masiva como ya se ha visto anteriormente; sin embargo, noto que una de ellas tiene la cabeza recostada sobre el escritorio, le pregunto si se siente bien y menciona que, como ella vive fuera de Bogotá y esto ya además de trabajar, se encuentra en exámenes finales, y al ser una carrera tan práctica, debe presentar algunos productos y por lo mismo no le ha quedado tiempo para descansar muy bien. Me acerco a la isla que está ubicada en el costado de la pared junto a la puerta de entrada, de derecha a izquierda, saludo a Mabel, recorta unas cartulinas con colores, le preguntó en qué va a participar o cuál es la finalidad de hacer estos recortes, menciona que lo hace para desestresarse, ya que no hay mucho por gestionar los últimos días y, porque no tienen la posibilidad de consultar páginas de internet para distraerse o leer prensa, es lo único que puede hacer para que se le pase rápido el tiempo, junto a ella se sienta Laura, Laura está revisando una base de datos, no algunas le menciona la medición de ellas dos es decir Mabel y Laura, depende de esa base de datos que ella está perfeccionando, está corrigiendo alguna redacción e incluyéndole ortografía. La noto un poco cansada por lo cual le pregunto si se encuentra bien, menciona que no ha podido dormir bien esa semana no en razón a la salud de su hermano, menciona que ha sido una situación bastante difícil, y que además estar pendiente de una persona que tiene limitaciones para cualquier tarea básica es bastante demandante, por lo que organizan tiempos de atención entre ella su hermana y su mamá; sin embargo, la mamá de Laura se encuentra haciendo unas diligencias fuera de Bogotá por lo</p>			

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
18/nov/2022	3	Comdata sede Morato, Bogotá	3:00 PM	4:15 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir el contexto en el que se relacionan los agentes de la campaña Bancóldex dentro del edificio de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
	<p>cual se están turnando Entre ella y su hermana, este tipo de cuidados incluye estar despiertas toda la noche por si su hermano requiere algo como una rotación en la cama o algo para beber o comer, también deben estar pendientes que no se le alteren los signos vitales y la temperatura del cuerpo con un termómetro. Le pregunto si es posible pedir algún tipo de permiso con sus jefes para poder ir a descansar, ya que es una situación de fuerza mayor, menciona que no quiere dar problemas, ella considera que esta situación sería una problemática para la empresa, Por lo cual prefiere solucionar la situación de manera Autónoma sin pedir ningún tipo de permiso, exponiéndose al cansancio de no haber dormido bien durante toda una semana. Luego de esto me dirijo a la estación de trabajo de Cristian, noto que está haciendo un repaso con una hoja de Word, le pregunto sobre Qué es el repaso, menciona que al ser un call center de atención a clientes, es necesario manejar una especie de guiones o un orden de la llamada, Le pregunto qué tal se han sentido y si le ha gustado el trabajo hasta ahora, menciona que sí aunque siente que es una tarea un tanto monótona de la cual no puede aprender algo más de lo que se recibió en la capacitación. Le agradezco por compartirme esa información y me siento junto a él, ese es el puesto que me sugirió Ana para poder realizar la observación.</p> <p>Al sentarme, noto bastante silencio, le pregunto a Ana si es posible subirle el volumen un poco a la emisora, responde que no es posible, Ya que en unos minutos se va a unir a una reunión e igualmente deberá pagar la emisora, le preguntó si es bastante estricto el cliente con respecto a ese tipo de solicitudes como no manejar emisora, menciona que, se sigue prestando un servicio a un banco del estado, Por lo cual, le solicita el cliente de manera explícita no utilizar música porque al interactuar de manera verbal con algún cliente, es posible que se escuche la música de fondo y esto tendría una penalización para Comdata como prestador del servicio. Me vuelvo a sentar en la estación de trabajo asignada, doy algunos giros sobre la misma, Me siento un tanto abrumado por el silencio que hay y me pongo a pensar en que realizar algún tipo de tarea sin interactuar con otras personas o sin tener música de fondo por ejemplo, haría que la jornada se me haga un poco más extenso, me pongo en los zapatos de los agentes y pienso en lo difícil que debe ser, a pesar de no ser una tarea que tenga una carga laboral considerable, pienso que en esta medida, el trabajo no es demandante de manera física sino más psicológica y emocional.</p> <p>Noto que la oficina de reuniones está vacía nuevamente, le preguntó a Ana sí Eduardo, el gerente, ha mencionado algo acerca de mi participación en su campaña Y menciona que no, que lo máximo que le dijo era que yo iba a estar presente haciendo algunas actividades y que tenía completa autonomía para poder desarrollarlas, que Le recomendaba a Ana acceder de manera consensuada junto con John a ceder espacios de tiempo para poder realizar las actividades que yo necesitara hacer.</p>			

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
18/nov/2022	3	Comdata sede Morato, Bogotá	3:00 PM	4:15 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir el contexto en el que se relacionan los agentes de la campaña Bancóldex dentro del edificio de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
	<p>Le agradezco por la información, pero esta vez no me levanté de la Silla, esta consulta la hice desde mi Estación asignada. Noto que Sandra ya no está, le preguntó a Cristian si sabe algo acerca de ella, menciona que se encuentra incapacitada, pero que él sospecha que ya está en una entrevista de trabajo, le pregunto por qué tiene esa sospecha Y menciona que, al ser un espacio tan pequeño y con tan pocas personas, escuchó en uno de los breaks que coincidió con ella, que Ella recibió una llamada, utilizaba un lenguaje un poco extraño como hablando en clave, Pero la idea era Clara, él entendía que se trataba de una oferta de trabajo, le pregunté qué pensaba acerca de buscar otro empleo estando ahí, me dice que él se siente bastante cómodo porque tiene un estudio técnico sin culminar y está trabajando de lunes a viernes en horario de oficina, pero que entiende la posición de Sandra, ya que ella es profesional, por la edad que tiene debería estar ejerciendo su carrera en otro lugar y que también el factor económico tiene una incidencia, Aunque Sandra gana \$200,000 más que él, entiende que un millón 200,000 pesos no es un pago coherente para una persona profesional, le preguntó acerca de los salarios y él me responde que los técnicos tecnólogos y bachilleres reciben el salario mínimo, mientras que Los profesionales, reciben un millón \$200,000, y que a los dos se les asigna el 10% del salario como una variable, le preguntó de qué depende o en que influye que se pague completa o no la variable, Menciona que eso depende principalmente de las llegadas tarde, de la calidad de las llamadas, y de la tipificación que es como tal la observación que se deja dentro de una llamada al finalizarla, le pregunto si desde su punto de vista están bien esas condiciones del contrato y menciona que sí, que es una tarea bastante sencilla, que el horario le permite compartir tiempo con su familia y sus hijas, y que adicionalmente el salario es un poco más del mínimo y no es tan demandante en comparación a otras ofertas de trabajo a las cuales se postuló. Le pregunto acerca de los tiempos que se manejan porque he visto que hay un sistema en el cual registran las entradas y salidas a cada una de sus tareas, a lo cual me responde que efectivamente Así es, que llegar tarde un minuto en la mañana Es decir 8 a.m. más un minuto ya es llegar tarde coma esta llegada tarde genera una afectación del 25% en el total de la variable que se recibe cada mes, informa además que no está de acuerdo con el tiempo de baño, le preguntó a qué hace referencia con ese tiempo de baño, de lo cual responde que les asignan un máximo de 8 minutos para ir al baño durante toda la jornada laboral, no puedo dejar de sentirme un tanto inquieto con esa afirmación, Ya que 8 minutos me parece bastante poco, le pregunto cómo hace él para dividir los tiempos en dado caso que necesite ir al baño de una manera más constante Como por ejemplo que tenga algún tipo de intoxicaciones esporádicas por comer algo en particular por ejemplo menciona que en esos casos deben aguantar lo más que pueda, y que igual hace uso de los otros tres tiempos de receso es decir dos breaks de 20 minutos cada uno más la hora de almuerzo, le pregunto que si es necesario solicitar autorización para exceder ese tiempo establecido de baño en algún caso particular, Por ejemplo si alguna agente necesita ir al baño de manera frecuente en razón a su ciclo menstrual por ejemplo a lo que responde que desde su punto de vista no debería contemplarse el tiempo de baño como un porcentaje de peso en la asignación</p>			

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
18/nov/2022	3	Comdata sede Morato, Bogotá	3:00 PM	4:15 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir el contexto en el que se relacionan los agentes de la campaña Bancóldex dentro del edificio de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
	<p>de la variable mensual teniendo en cuenta esa situación, ya que todos los cuerpos son diferentes al igual que las necesidades de cada uno, él enfatiza en que no está de acuerdo con esa Norma, pero que "es lo que hay". Le pregunto acerca de cómo percibe el ambiente laboral, menciona que lo nota bastante tenso, pero él no le da mucha trascendencia porque ya es una persona adulta, con hijos y con esposa, por lo mismo el ambiente laboral no tiene mucha incidencia desde su punto de vista, Pero que, sin embargo, si es un poco frustrante no poder llevarse bien con los demás, ya que su expectativa era hacer más amigos, en razón a que él está más tiempo con sus compañeros de trabajo que con su familia. Le agradezco por compartirme su opinión, me levanto de la silla y me despido de todos, no de manera individual, les agradezco por el espacio y me retiro.</p>			
Fortaleza	<p>En esta ocasión sentí que se recolectó información valiosa, ya que se pudo conocer la percepción de dos personas en cuanto a las condiciones laborales, los tiempos en familia y las condiciones contractuales, también como pagos discriminados por perfil profesional. Me parece importante Resaltar que dos personas de manera voluntaria me socializaron sus vivencias y no tuve que indagar mucho al respecto, sentí que querían exteriorizar estas situaciones y lo pudieron hacer por medio de una persona que desde su punto de vista es Imparcial y no tiene algún vínculo con la compañía.</p>			
Opción de mejora	<p>Considero que es importante el agua en cualquier ambiente más específicamente en el laboral, teniendo en cuenta que los agentes permanecen 10 horas en el mismo edificio y es un limitante si llega a tener sed o si tiene la necesidad de utilizar el baño, Considero que esto debería contemplarse dentro de una opción de mejora institucional y tener un plan B, si bien es cierto esta situación no depende netamente de la compañía, Considero que si deben estar preparados con un tanque de agua o un respaldo de esta Fuente para seguir desarrollando sus actividades con completa normalidad sin afectar el bienestar de los agentes y colaboradores.</p> <p>Pienso que también es relevante contemplar el tiempo, ya que intenté una tercera ruta diferente e igualmente me demoré 15 minutos en llegar al edificio, el tema de El desplazamiento por las escaleras, desde mi punto de vista es algo complicado, Considero que se debería tener en cuenta a las campañas que laboran en el cuarto piso y manejar un tipo de permiso especial para que ellos sí estén en la posibilidad de usar el ascensor.</p>			
Recomendaciones para próximas sesiones	<p>Llegar con un poco más de 15 minutos de antelación contemplando El desplazamiento desde cualquiera de las tres vías de acceso hacia el edificio y adicionalmente el tiempo de desplazamiento por medio de las escaleras a través de los cuatro pisos hasta la campaña.</p>			

FORMATO DE OBSERVACIÓN				
FECHA	SESIÓN	LUGAR	HORA INICIO	HORA FINAL
18/nov/2022	3	Comdata sede Morato, Bogotá	3:00 PM	4:15 PM
Observador	Cristian Alexander Rodríguez Alarcón			
Objetivo	Describir el contexto en el que se relacionan los agentes de la campaña Bancóldex dentro del edificio de Comdata sede Morato, localidad Suba en el noroccidente de Bogotá.			
	Considero que sería importante aplicar el instrumento cualitativo a algunas personas Incluyendo a Cristian y Laura, Quién es de manera voluntaria compartieron algunas cosas de su percepción y sería una buena oportunidad para que exterioricen sus sentires y pensamientos con la confianza que la información no será divulgada a ninguno de sus jefes ni compañeros.			