

**EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN
MODALIDAD TELETRABAJO**



Efectos a nivel mental en trabajadores de call center en modalidad teletrabajo

Liliana Paola Mendez Barrera ID 1000867

Luisa Arianis Pájaro Contreras ID 466708

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría UNIMINUTO Bogotá

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

2025

**EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN
MODALIDAD TELETRABAJO**

Efectos a nivel mental en trabajadores de call center en modalidad teletrabajo

Liliana Paola Méndez Barrera ID 1000867

Luisa Arianis Pájaro Contreras ID 466708

Monografía presentada como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en Riesgos
Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor

JOSE ALBERTO FIGUEROA FERNANDEZ

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría UNIMINUTO Bogotá

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

2025

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto a todos nuestros familiares por su apoyo y a nuestros hijos que nos impulsan a ser mejores en cada labor que emprendemos, marcando que no solo seremos gestores de bienestar en nuestro entorno laboral sino un ejemplo a nivel personal, donde buscamos dejar en alto el marco de responsabilidad, resiliencia y perseverancia, aportando con este documento la importancia de porque cada acción preventiva, cada reporte oportuno y cada participación en las actividades de bienestar contribuyen a construir un entorno laboral más seguro, humano y sostenible.

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a la Corporación Universitaria Minuto de Dios y al programa de Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, por brindarnos las herramientas necesarias para desarrollar esta investigación. A nuestro asesor, Wilder Hernández Duarte, por su orientación y acompañamiento constante durante el proceso. A nuestras familias, quienes con su apoyo, paciencia y comprensión hicieron posible culminar este trabajo. Finalmente, agradecemos a nuestros compañeros y colegas, que con sus aportes y experiencias enriquecieron nuestra visión y motivación para llevar adelante este proyecto.

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

CONTENIDO

Resumen ejecutivo	
Introducción	
1. Problema	11
1.1 Descripción del problema	11
1.2 Pregunta de investigación	13
2. Objetivos	13
2.1 Objetivo general	13
2.2 Objetivos específicos	13
3. Justificación	14
4. Marco de referencia	16
4.1 Marco teórico	16
4.2 Marco legal	18
5. Metodología	19
5.1 Enfoque y alcance de la investigación	19
5.2 Descripción de la estrategia de búsqueda	20
Tabla 1. Palabras Clave	20
5.3 Instrumentos	22
5.4 Procedimientos.	23
5.5 Análisis de información.	24
5.6 Consideraciones éticas	24
6. Cronograma	25
Tabla 2. Cronograma de Monografía	25
7. Resultados y discusión	26
7.1 Caracterización de Artículos	26

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

Tabla 3. Ruta de Selección de Artículos.	28
8. Discusión	30
Efectos Del Componente Biológico Que Afectan La Salud Mental De Los Trabajadores De Call Center En Modalidad Teletrabajo.	30
Efectos Del Componente Social Que Afectan La Salud Mental De Los Trabajadores De Call Center En Modalidad Teletrabajo.	33
Efectos Del Componente Ambiental Que Afectan La Salud Mental De Los Trabajadores De Call Center En Modalidad Teletrabajo.	34
5. Conclusiones	34
6. Recomendaciones	35
7. Referencias bibliográficas	37

Lista de Anexos

Anexo 1. [Base de Datos Monografía.xlsx](#)

Lista de Tablas

Tabla 1. Palabras Clave.....	20
Tabla 2. Cronograma de Monografía.....	25
Tabla 3. Ruta de Selección de Artículos.....	28

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Caracterización de los Artículos Según Base de Datos	27
Gráfico 2. Cantidad de Artículos Originales Revisados por País de Origen	29
Gráfico 3. Cantidad de Artículos Bibliográfica Revisados por País de Origen.....	30

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

Resumen ejecutivo

El teletrabajo, impulsado de manera masiva por la pandemia de la COVID-19, transformó las dinámicas laborales en sectores como los call centers. Aunque esta modalidad permitió continuidad operativa y beneficios económicos para las empresas, también generó riesgos psicosociales que afectan la salud mental de los trabajadores. El problema central identificado es el aumento de estrés, ansiedad, alteraciones del sueño y conflictos en la vida personal, derivados de la sobrecarga laboral, el aislamiento y las condiciones ambientales inadecuadas.

El objetivo general de esta monografía es identificar los efectos a nivel mental en trabajadores de call center en modalidad teletrabajo, abordando tres dimensiones específicas: el componente biológico, el social y el ambiental.

La metodología utilizada fue de tipo documental, basada en una revisión sistemática de literatura científica publicada entre 2020 y 2024 en bases de datos como Dialnet, Scielo, Redalyc, ProQuest y ScienceDirect. Se analizaron 15 artículos que cumplieron criterios de inclusión, organizados en una matriz bibliográfica para su análisis.

Los resultados evidencian que el teletrabajo intensificó el agotamiento mental y emocional, incrementó los conflictos familiares y redujo los espacios de interacción social. Además, las condiciones ergonómicas deficientes y el entorno doméstico inadecuado contribuyeron al deterioro del bienestar psicológico.

Se concluye que, aunque el teletrabajo ofrece ventajas en productividad y flexibilidad, también expone a los trabajadores a riesgos significativos para su salud mental.

Como recomendaciones, se propone fortalecer políticas de prevención en riesgos psicosociales, implementar programas de apoyo emocional, mejorar las condiciones ergonómicas

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

en el hogar y promover investigaciones específicas sobre este sector para diseñar estrategias de intervención más ajustadas.

Palabras Clave: efectos en la salud, salud mental, trabajadores, centro de llamadas, teletrabajo, jornada de trabajo.

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

Introducción

El teletrabajo se ha convertido en una de las transformaciones más significativas del mundo laboral en las últimas décadas. Aunque su origen remonta a los años setenta, fue la pandemia de la COVID-19 la que aceleró su implementación y lo posicionó como una modalidad predominante en múltiples sectores. Los call centers han sido protagonistas, pues la naturaleza de sus funciones permitió que gran parte de sus trabajadores migraran rápidamente a la modalidad remota.

Si bien este cambio trajo consigo beneficios evidentes, como la reducción de costos operativos para las empresas y la posibilidad de mayor flexibilidad para los empleados, también generó nuevas tensiones que no pueden pasarse por alto. La falta de separación entre la vida personal y laboral, el aislamiento social, las exigencias tecnológicas y las condiciones ergonómicas inadecuadas han impactado directamente en la salud mental de quienes desempeñan este tipo de labores. Estudios recientes señalan que el teletrabajo, lejos de ser únicamente una oportunidad, también representa un reto en términos de bienestar psicológico, generando síntomas de estrés, ansiedad, alteraciones del sueño e incluso depresión en algunos trabajadores.

La presente monografía busca responder a la pregunta: ¿cuáles son los efectos a nivel mental en trabajadores de call center en modalidad teletrabajo? Para ello, se plantean objetivos que permiten analizar los componentes biológicos, sociales y ambientales que influyen en la salud mental de esta población. La investigación se desarrolla bajo un enfoque documental, apoyada en literatura científica reciente, con el propósito de identificar patrones y hallazgos que contribuyan a comprender mejor esta problemática. Resaltando que el teletrabajo llegó para quedarse y, por tanto, resulta indispensable reconocer sus implicaciones en la salud de los trabajadores. Más allá de los beneficios económicos o de productividad, es necesario visibilizar

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

los riesgos psicosociales que enfrentan los operadores de call center y aportar reflexiones que sirvan de base para futuras estrategias de prevención y promoción del bienestar laboral.

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

1. Problema

1.1 Descripción del problema

A mediados de los 70 con la crisis del petróleo, el estadounidense Jack Nilles empezó acuñar el concepto del teletrabajo lo cual permitía que los empleados pudieran trabajar desde sus casas, pero solo fue hasta los años 90 que este logro tener una evolución significativa ya que el uso de los computadores, ciberseguridad y el internet se fortaleció (Great Place To Work, 2022).

Con la llegada imprevista de la pandemia generada por la COVID 19 en el año 2020, se utilizó como una gran alternativa la implementación del teletrabajo para cargos que permitieran su ejecución desde este modelo, aunque para muchas empresas el concepto de teletrabajo fuera nuevo, el que los empleados pudieran trabajar desde sus casas o cualquier lugar donde contaran con conexión de internet, permitió dar continuidad en las diferentes actividades laborales, mejorar la productividad y sostener la economía de los países (Great Place To Work, 2022).

Según la OIT, durante la pandemia se hizo necesario la normalización del teletrabajo como modalidad laboral predominante, dicho cambio generó un impacto en la reducción del riesgo de contagio biológico, pero a su vez, aumentó de forma significativa el riesgo sobre la salud mental de los trabajadores, que venía en aumento en los últimos años (OIT, 2020).

Algunas de las empresas que cuentan con cargos de operadores de Call Center, han adoptado de forma permanente la modalidad de teletrabajo, jugando un papel fundamental en los nuevos modelos de trabajo, los cuales permiten adaptación y flexibilidad laboral, adicional a esto, se presentaron beneficios económicos para las empresas ya que se evidenciaron reducciones

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

significativas por costos operativos basados en ahorros de energía, agua entre otros (Yeves, J. et al., 2024).

Los trabajadores por su parte se vieron beneficiados con la flexibilidad de su jornada laboral, ya que no se veía afectados por desplazamientos en transporte público, se laboraba desde la comodidad y tranquilidad de sus hogares lo que resulto en una mayor productividad y efectividad en el cumplimiento de sus actividades laborales (Yeves, J. et al., 2024).

Con el tiempo se logró evidenciar que la modalidad de Teletrabajo también produjo afectaciones a nivel mental, familiar, ergonómicos de los trabajadores, como lo indica un estudio realizado por (Tomasina & Pisani, 2022) quienes refieren que la tensión derivada del trabajo aislado, genera conflicto entre las actividades domésticas y las laborales lo que es causa de estrés laboral, del mismo modo se identifican alteraciones del sueño, ansiedad, angustia y depresión.

Otro de los problemas del teletrabajo es la relación del tiempo laboral dentro del espacio doméstico, dado que se genera un desequilibrio en los tiempos de descanso, de empleo y de ocio (Benavides et al., 2021), del mismo modo los trabajadores debían adaptarse a las nuevas tecnologías en sus entornos laborales, enfrentándose a los problemas técnicos y la supervisión constante de sus supervisores, por último, se encontraban las dificultades ergonómicas ya que no siempre se encontraban con adecuados puestos de trabajos, lo que aumento el riesgo de afectaciones a la salud física (Moreira et al., 2021)

Una de las dificultades que ha enfrentado el seguimiento a las condiciones de trabajo, ha sido la evolución y diversidad de los riesgos presente en el entorno laboral actual, los cuales representan un desafío constante en la adaptación y actualización de las medidas de seguimiento

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

y prevención, en el caso del teletrabajo han emergido nuevos riesgos relacionados a tecnologías y cambios en los modelos de trabajo (Hernández et al. 2024).

Es crucial ahondar en los estudios para comprender mejor los efectos a nivel mental de los trabajadores de este sector económico considerando la perspectiva de los determinantes sociales en salud. Se requiere el desarrollo y aplicación de mecanismos eficientes de seguimiento y evaluación de las condiciones laborales en teletrabajo para mitigar estos riesgos y promover un entorno laboral más seguro y saludable (Hernández et al. 2024).

Hernández también hace referencia en la implementación de políticas y estrategias basadas en la evidencia es esencial para garantizar el bienestar de los empleados en la modalidad de teletrabajo, abordando de manera integral los desafíos y riesgos identificados.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuáles son efectos a nivel mental en trabajadores de Call Center en modalidad teletrabajo?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Identificar los efectos a nivel mental en trabajadores de Call Center en modalidad teletrabajo.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar los efectos del componente biológico que afectan la salud mental de los trabajadores de Call Center en modalidad teletrabajo.

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

- Identificar los efectos del componente social y cultural que afectan la salud mental de los trabajadores de Call Center en modalidad teletrabajo.
- Identificar los factores ambientales del teletrabajo que afectan la salud mental de los trabajadores de Call Center en modalidad de teletrabajo.

3. Justificación

El teletrabajo permite a los empleados trabajar desde diferentes lugares usando tecnologías informáticas, lo que ha cambiado considerablemente las dinámicas laborales. Este fenómeno ha crecido en las últimas décadas, debido especialmente a la pandemia de COVID-19. Aunque ha brindado nuevas oportunidades, también ha presentado desafíos significativos en términos de seguridad y salud ocupacional. En Latinoamérica, el incremento del teletrabajo ha hecho necesario reevaluar los modelos tradicionales de empleo y comprender mejor las condiciones laborales. Este nuevo modelo ha creado nuevos paradigmas en la seguridad, la salud y el bienestar de los empleados, y se han identificado varios factores de riesgo relacionados con las tareas, el ambiente y la organización laboral, así como factores individuales y externos que pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores (Hernández et al., 2024).

Cuando se habla sobre quienes pueden tener las ganancias o beneficios por la implementación del teletrabajo, se puede indicar que son mayormente aquellas empresas dedicadas a ofrecer servicios por medio de Call center, ya que obtienen una mayor productividad y reducción de costos asociados, así mismo, mostrando una reducción con el reporte de los trabajadores con síntomas de parte con el estrés laboral y la rotación de personal (OIT, 2020).

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

Los empleados que se sienten bien en su trabajo tienden a ser más productivos y a tener una mejor calidad de vida (Tomasina & Pisani, 2022), además, como estudiantes participes de este proyecto deseamos obtener experiencia en el proceso de investigación y generar un análisis de datos completo, cuyos resultados contribuyan con futuras investigaciones y programas educativos en el campo de la ergonomía cognitiva y la salud mental en el trabajo; del mismo modo la identificación de estas variables es clave dentro del sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y para profesionales que trabajan de forma remota como también se puede evidenciar en la investigación de Hernández (2024).

El trabajo de operador telefónico es una actividad que no requiere estudios universitarios y muchos jóvenes se ven tentados a ingresar sin problemas al mundo laboral como tele operadores, pero este trabajo, tiene un alto riesgo en el ámbito psicosocial, lo que genera que los trabajadores no duren mucho en el cargo y se vean motivados a presentar su renuncia (Sierra, Y. et al., 2022).

Sierra también revisa la evolución del teletrabajo a nivel internacional y regional, así como el desarrollo normativo, cabe señalar que pese a los controles se mantienen desventajas como jornadas prolongadas, sobrecarga de actividades, riesgos ergonómicos, alteraciones del sueño, sedentarismo y dificultades para delimitar horarios.

Rosero (2024), en su estudio nos permite identificar que con base en las investigaciones el teletrabajo genera afectaciones al bienestar emocional, físico, bienestar material (disponibilidad de herramientas, tiempo, etc.) y bienestar social ofreciendo beneficios, pero también generando impactos negativos.

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

4. Marco de referencia

4.1 Marco teórico

El trabajo en los Call Center implica varias características entre dichas se encuentra en primer lugar la sobrecarga de trabajo, en donde la alta frecuencia de contacto con los clientes no les permite a los operadores tomar descansos entre llamadas, a lo cual se suma la presión de tiempo por objetivos establecidos en cuanto a la duración de esas llamadas. En segundo lugar, se podría observar un nivel de conflicto de rol producto de objetivos dirigidos a la calidad y satisfacción del cliente, por un lado, y las exigencias en cuanto al volumen de trabajo por el otro (Tomasina 2022).

Los ajustes organizacionales alteran el tiempo, lugar y vínculo contractual del trabajo, donde su orientación favorece recursos del empleado como flexibilidad horaria, beneficios económicos, reducción de tiempo en desplazamientos o responder a demandas del empleador. Esta distinción es clave para interpretar efectos sobre bienestar, estrés e inseguridad laboral de acuerdo con la investigación de Yeves et, al. (2024).

La modalidad de teletrabajo de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el teletrabajo se define como “una forma de trabajo en la cual: a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”(OIT, 2020).

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

La legislación latinoamericana desde antes de la pandemia busca garantizar la equivalencia de los derechos, suministro de equipos y responsabilidad del empleador de en seguridad y salud en el trabajo, para dar control a las afectaciones de salud, sociales y ambientales para las actividades de call center en modalidad de teletrabajo de acuerdo con el estudio de Sierra et, al. (2022) que busca la conciliación de la vida laboral-personal.

La modalidades de teletrabajo a través de la literatura demuestra que muchas de las afectaciones al trabajar con alto sedentarismo genera prevalencia de síntomas musculoesqueléticos, especialmente en la zona lumbar, cuello y hombros, cumplir con las recomendaciones de la OMS se relaciona con menor frecuencia de síntomas, aunque se requiere más evidencia para confirmar el efecto preventivo (Moreira et al., 2021).

La flexibilidad del teletrabajo no es homogénea, ya que muchas veces es dependiente de medidas pro-empleado donde prevalecen los recursos laborales que reducen demandas y mejoran bienestar o pro-empleador, donde se mantienen demandas adicionales, generando tensión, inseguridad y estrés de acuerdo con la investigación de Yeves et, al. (2024).

En la búsqueda de Salud Mental se refiere a un equilibrio funcional de la actividad psíquica que lleva al "estado de bienestar psicológico" según la OMS. Este equilibrio no es fácil de precisar debido al dinamismo constante de la psique y las variables relevantes de esta actividad. El "estado de bienestar" tiene connotaciones imprecisas, sugiere pasividad, accidentalidad y subjetividad, indicando algo que le sucede al sujeto de forma extrínseca, vivencial y difícilmente objetivable. En resumen, el bienestar psicológico es una situación satisfactoria en la relación del sujeto con su actividad psíquica (Rodríguez-Pasquín, M., et al., 2024).

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

La salud general se ve comprometida por la interacción de factores psicosociales, ergonómicos y organizacionales, ya que la regulación normativa es muy reciente, donde hasta el 2022 se inicia la normalización de derechos de desconexión, diseño ergonómico de puestos de trabajo, control de pausas activas entre otros, el teletrabajo ha permitido el desarrollo de herramientas para el trabajo decente gestionando políticas inclusivas y protectoras de acuerdo con estudio de Tomasina et, al. (2022).

El teletrabajo es considerado como una modalidad laboral que permite a los empleados realizar sus funciones desde diferentes lugares, utilizando como soporte para el tratamiento de la información diferentes tecnologías informáticas (Hernández et al., 2024), es por esto que diferentes países han adoptado medidas legales para su implementación y desarrollo.

4.2 Marco legal

Ley 1221 de 2008, la cual establece la norma para promover el teletrabajo, así como la reglamentación para el cumplimiento de la ley según la legislación laboral.

Resolución 2646 de 2008 ofrece un marco para identificar y gestionar riesgos psicosociales en teletrabajo.

El Decreto 0884 de 2012, se regula el pago de horas extras, dominicales y festivos a los teletrabajadores, exige que los teletrabajadores sean afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral y establece requisitos mínimos a cumplir en el contrato de trabajo.

El Decreto 1072 de 2015 indica la necesidad de la empresa en contar con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), y define las funciones del COPASST con el objetivo de mejorar el (SG-SST), por último, obliga a los empleadores a reportar accidentes graves y mortales, así como enfermedades laborales ante la ARL.

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

Resolución 0312 de 2019 de establecieron los estándares mínimos que deben cumplir las empresas para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, así como su implementación en todas las empresas del país, incluidas las unidades de producción agropecuaria.

Resolución 2764 de 2022 esta norma adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y actualiza las guías para la promoción, prevención e intervención de dichos factores en los trabajadores.

Convenios de la OIT (Organización Internacional del Trabajo)

El Convenio 177 de la OIT (1996) establece la obligación para los Estados miembros que lo ratifiquen de adoptar, aplicar y revisar periódicamente una política nacional sobre el trabajo a domicilio.

5. Metodología

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

Para la ejecución de esta investigación y en concordancia con los objetivos planteados, se realizó un estudio de tipo documental con el fin de identificar los determinantes que generaban afectaciones a nivel mental en trabajadores de Call Center bajo la modalidad de teletrabajo, donde se obtiene información con mecanismos de seguimiento así como mediciones objetivas, generando un análisis interpretativo de riesgos psicosociales y organizacionales, que se reflejarían como una investigación mixta donde se busca una visión integral de la seguridad y salud en el trabajo (Hernández et al. 2014).

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

La metodología que mejor describe el uso de los documentos es la revisión documental y sistemática complementada con estudios transversales observacionales, bajo un enfoque descriptivo-analítico y multidimensional.

5.2 Descripción de la estrategia de búsqueda

Para el desarrollo de la revisión bibliográfica se estableció el uso de palabras y conceptos claves, las cuales se encuentran previamente estandarizadas por la comunidad académica, para lo cual se definió realizar la búsqueda en los siguientes Tesoros: TESAURO – OIT y DeCS/MeSH.

Tabla 1. Palabras Clave

Palabras en Inglés	Palabras en Español
Impacts on Health	Efectos en la salud
Mental Health	Salud Mental
Workers	Trabajadores
Call Centers	Centro de llamadas
Teleworking	Teletrabajo
Work Hours	Jornada de trabajo

Una vez definidas las palabras clave, se generaron las ecuaciones de búsqueda correspondientes para cada base de datos. Estas fueron previamente diseñadas utilizando los operadores booleanos AND y OR y se limitaron según los criterios establecidos para la investigación.

Para Dialnet:

- Teletrabajo and salud Mental and Efectos en la salud and centro de llamadas

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

- Salud mental and teletrabajo and jornada de trabajo and Centro de llamadas
- Teletrabajo and trabajadores and centro de llamadas and salud mental
- Efectos en la salud and Jornada laboral and trabajadores and central de llamadas

Para Redalyc:

- Mental Health and Teleworking and trabajadores and Call Center
- Teletrabajo and Efectos en la salud and salud mental and trabajador and central de llamadas
- Call Centers and salud mental

Para Scielo:

- Call Centers and salud mental and Teleworking
- Mental Health and Teleworking and Work Hours

Para ScienceDirect

- Mental Health and Teleworking and Work Hours
- Mental Health and Teleworking and Workers

Para ProQuest

- Jornada Laboral en teletrabajo

Habiendo definido las ecuaciones de búsqueda, se realizó la búsqueda en las bases de datos multidisciplinares de ScienceDirect, Dianet, Redalyc y Scielo incluyendo artículos de investigación originales o de revisión en idiomas español e inglés, sin limitación geográfica, filtrados en un periodo de los últimos cinco (5) años, con el objetivo de efectuar una consulta actualizada.

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

5.3 Instrumentos

Con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos planteados, se estableció para la recopilación de la información la búsqueda en internet a través de bases de datos multidisciplinarias tales como ScienceDirect, Dianet, Proquest, GPTW, Scopus, Redalyc y Scielo revisando artículos de investigación de fuentes bibliográficas relacionados con el tema de estudio.

A través del siguiente enlace se puede acceder al instrumento denominado Matriz bibliográfica: [Base de Datos Monografía.xlsx](#)

Se tuvieron en cuenta variables cualitativas de tipo psicológicas y emocionales, así como laborales y organizacionales y por ultima del entorno de teletrabajo, en el caso del instrumento matriz bibliográfica utilizado para el procesamiento de la información. En el procedimiento de análisis investigativo se organiza en torno a dimensiones sociales, ambientales y biológicas, lo que permite llegar a conclusiones integrales sobre la seguridad y salud en el teletrabajo.

Como señalan Hernández et, al. (2014), el seguimiento debe ser holístico, considerando tanto la productividad como los riesgos asociados al entorno y la salud integral del trabajador.

En la identificación del enfoque de las referencias, se tiene en cuenta para el enfoque social la evaluación de factores psicosociales contemplando aislamiento, estrés, ansiedad, conciliación trabajo-familia e impacto en la calidad de vida (Rosero & Rengifo, 2024), para el enfoque ambiental los impactos en el entorno del trabajador positivos y negativos (Martínez et al., 2020) y para el enfoque biológico síntomas musculoesqueléticos (lumbalgia, cervicalgia, fatiga visual), actividad física, sueño, alimentación y enfermedades asociadas al sedentarismo (Moreira et al., 2021).

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

En la revisión sobre mecanismos de seguimiento a las condiciones de trabajo en modalidad de teletrabajo, los autores señalan que el análisis debe contemplar tres dimensiones: la biológica, vinculada a los riesgos musculoesqueléticos, visuales y derivados del sedentarismo; la social, relacionada con el aislamiento, la carga mental y la conciliación trabajo–familia; y la ambiental, que incluye factores como iluminación, ruido, ventilación y consumo energético en el hogar (Hernández et, al. 2024)

5.4 Procedimientos.

El procedimiento para recolectar y procesar la información con el instrumento elegido se estructuró de la siguiente forma:

- Elección de la herramienta a utilizar para la búsqueda y recolección de la información de estudio.
- Determinar las palabras clave, frases o ecuaciones de búsqueda, así como las características los documentos a revisar.
- Implementación de filtros y parámetros en las bases de datos seleccionada(s) y realizar la búsqueda según correspondan las ecuaciones establecidas.
- Identificación y selección de los documentos más destacados según los criterios de búsqueda.
- Descarga, revisión, análisis e identificación de los aspectos más destacados de cada uno de los documentos seleccionados acorde a los objetivos específicos estipulados.
- Inclusión y diligenciamiento de la información determinada en la matriz bibliográfica.

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

- Análisis de impactos positivos, donde se expresa una reducción de desplazamientos, menor contaminación y congestión urbana e impactos negativos: aumento del consumo energético en hogares, riesgos eléctricos y de ventilación inadecuada.

5.5 Análisis de información.

La información recopilada fue analizada a través de una revisión minuciosa de cada documento seleccionado, asegurando la confiabilidad de la proveniencia de las fuentes, además que estuvieran respaldadas por la comunidad científica, con dicha información los integrantes del grupo realizamos un intercambio de ideas para debatir y coincidir con las interpretaciones.

Dichas interpretaciones permitieron asociar los aspectos más importantes de cada texto, haciendo más evidente aquellos que de mayor relevancia para el desarrollo de la investigación.

Se realizó un análisis de contenido de los artículos que cumplan con los criterios de inclusión de la revisión apoyado en una base de datos en Excel. Este análisis posibilita la evaluación y síntesis de los hallazgos más destacados en la literatura científica sobre los efectos a nivel mental en trabajadores de Call Center en modalidad teletrabajo, así como el impacto en otras áreas de la vida del teletrabajador, entre ellas el aspecto cultural y social. En tanto que es una revisión de literatura, la investigación se orienta hacia la recolección y el resumen de información proveniente de estudios previos, lo que facilitará una perspectiva global y sólidamente sustentada sobre el tema de investigación.

5.6 Consideraciones éticas

Para el desarrollo de esta monografía, se han tenido en cuenta aspectos éticos y morales como lo menciona la Ley 23 de 1982, por lo que realizo la consulta de fuentes confiables y

EFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

académicas que garantizan los derechos de autor de cada una de ellas, la información utilizada ha sido citada de acuerdo con las normas establecidas. Por lo anterior, cualquier objeto como imágenes, gráficos o datos tomados de otros estudios han sido referenciados correctamente como lo indica el código de ética y principio institucional de la UNIMINUTO, el cual promueve el comportamiento ético a partir de valores fundamentales.

6. Cronograma

Tabla 2. Cronograma de Monografía

N°.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
1	Definición y validación del tema a tratar	Febrero	Febrero	Aprobación del Título de la monografía y orientación para el desarrollo de la Revisión de literatura.
2	Se definió el planteamiento del problema, pregunta de investigación, establecimiento de Objetivos (general y específicos), Justificación.	Febrero	Febrero	Revisión de avances y retroalimentación de parte del tutor. Criterios definidos y establecidos para la revisión.
3	Elaboración de marco Teórico, marco legal y definición de metodología.	Marzo	Marzo	Revisión y aplicación de recomendaciones dadas por el Tutor.
4	Revisión de la literatura en las bases de datos seleccionadas.	Marzo	Marzo	Resultados de búsqueda en las bases de datos ScienceDirect, Dialnet, Redalyc y Scielo.
5	Organización y análisis de la información en la matriz bibliográfica creada.	Marzo	Abril	Matriz Bibliográfica
6	Determinación de hallazgos y resultados.	Abril	Abril	Inclusión en el documento de monografía de los

**EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN
MODALIDAD TELETRABAJO**

N°.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto
		Desde	Hasta	
7	Elaboración de conclusiones y recomendaciones	Abril	Abril	principales hallazgos de la revisión de la literatura. Revisión y aplicación de recomendaciones dadas por el Tutor.
8	Elaboración de introducción y resumen de la monografía.	Abril	Abril	Revisión y aplicación de recomendaciones dadas por el Tutor.
9	Complementar y/o ajustar el documento.	Abril	Abril	Revisión y aprobación por parte del tutor.
10	Revisión del documento de la monografía.	Abril	Abril	Aprobación del documento de monografía por parte de los Jurados.
11	Sustentación de la monografía	Mayo	Mayo	Presentación final de la monografía ante comité académico.
12	Retoma de la monografía	Septiembre	Septiembre	Se retoma la monografía y se presenta al nuevo docente
13	Ajustes sugeridos	Octubre	Octubre	Se realizan ajustes sugeridos por el nuevo docente
14	Ajustes finales	Octubre	Octubre	Se realizan los ajustes finales para su presentación
15	Entrega al Jurado	Noviembre	Noviembre	Envío de la monografía terminada.
16	Sustentación de la monografía	Noviembre	Noviembre	Presentación final de la monografía ante comité académico.

7. Resultados y discusión

7.1 Caracterización de Artículos

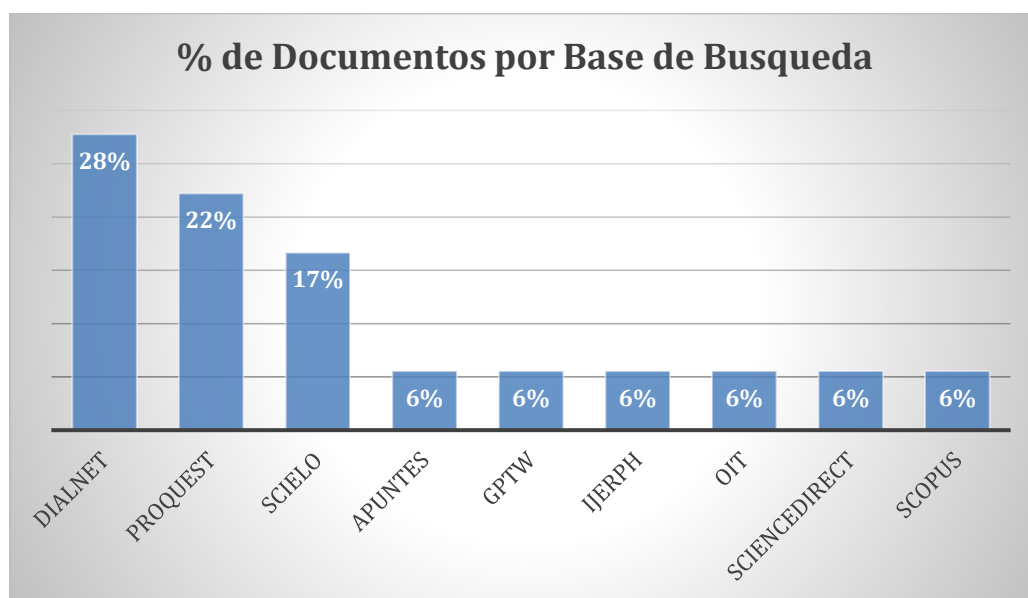
De acuerdo con los objetivos específicos de la presente monografía se realizó una búsqueda exhaustiva y sistemática de literatura basada en 15 artículos científicos, para la cual fue

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

necesario utilizar las palabras claves que surgieron de lo descrito anteriormente, para luego realizar las combinaciones de ecuaciones pertinentes que posteriormente nos serviría para realizar la búsqueda en las bases de datos confiables, dichos criterios de búsquedas eran importantes para lograr realizar una investigación completa sobre la problemática abordar.

Las bases utilizadas para nuestra búsqueda se centraron en Dialnet, Redalyc, Scielo, y ScienceDirect, las cuales permitieron realizar búsqueda en español e inglés respectivamente, uno de los filtros que nos interesaba abarcar era el rango de año para lo cual consideramos importante analizar la data entre los años comprendidos del 2019 al 2024 y recolectar información de varios.

Gráfico 1. Caracterización de los Artículos Según Base de Datos



La gráfica, muestra que el mayor número de artículos se encontró en la base de datos de Dialnet (28%), gracias a que es una base con un numero extenso de archivos y que abarcan diversas áreas del conocimiento y revistas científicas que hablan sobre el tema en estudio en especial de países de América Latina facilitando la obtención de la información. En segundo lugar, encontramos datos de la Base ProQuest (22%) permitiendo la obtención de información

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

ceñida al criterio de actividad económica, del mismo modo la Base Scielo (17%) y Apuntes, GPTW, IJERPH, OIT, ScienceDirect y Scopus (6%), donde se resaltan estudios realizados en países latinoamericanos, que tratan temas como las condiciones de trabajo y salud de los teletrabajadores en General.

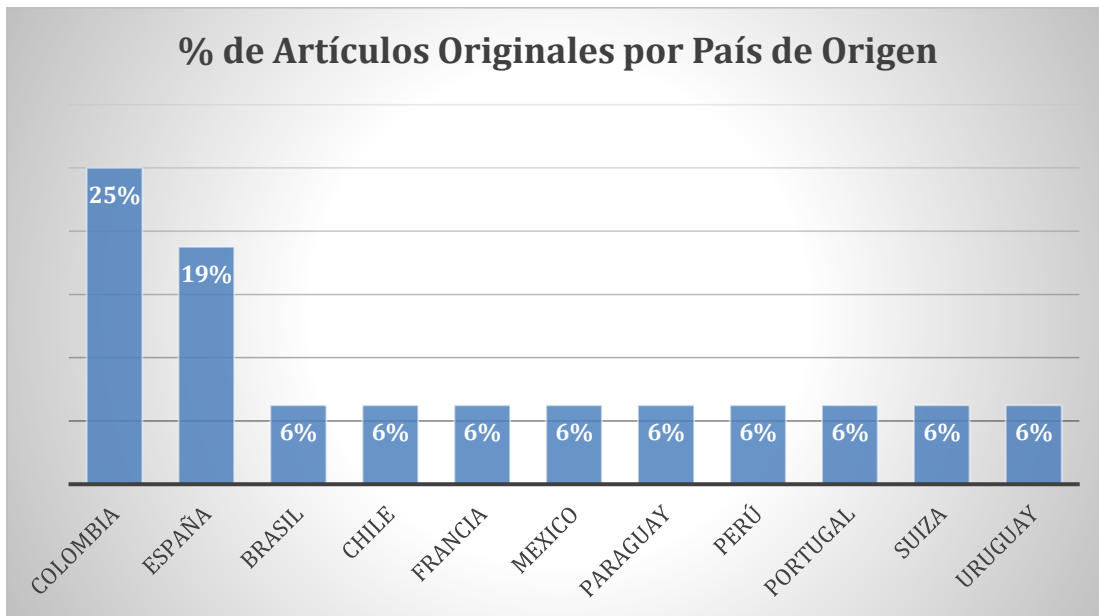
Dentro de la revisión realizada quince artículos cumplieron con los criterios de inclusión, los cuales fueron aplicados a las bases y los cuales indicaban algún aspecto del tema en estudio, es decir, es por lo anterior que se encontró escasa literatura científica relacionada con la actividad económica. Estos artículos dieron respuesta a los objetivos planteados, relacionando la afectación en los componentes biológicos, sociales y de ambiente.

Tabla 3. Ruta de Selección de Artículos.

Observaciones	Nº Artículos
Total de registros identificados en las bases de datos consultadas	3415
Registros excluidos una vez revisados los estudios	3400
Registros contenidos que cumplieron los criterios de inclusión	15

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

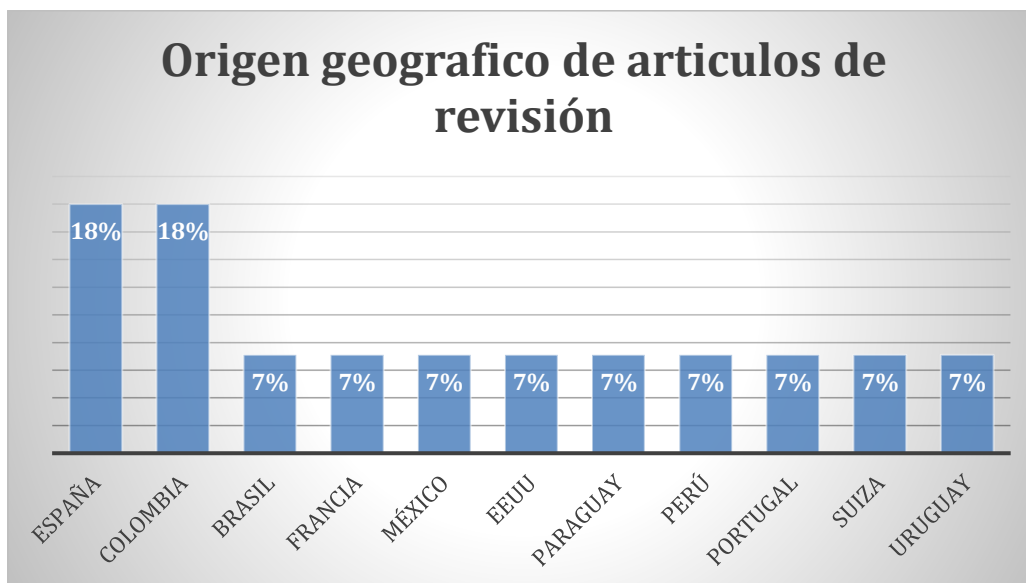
Gráfico 2. Cantidad de Artículos Originales Revisados por País de Origen



Como se evidencia en el gráfico el país con la mayor proporción de artículos originales es Colombia, representando el 25% del total, seguido por España con un 19%. Finalmente, Brasil, Chile, Francia, México, Paraguay, Perú, Portugal, Suiza y Uruguay comparten la misma proporción, con un 6% cada uno.

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

Gráfico 3. Origen geográfico de los artículos de revisión bibliográfica



El gráfico nos permite observar que la mayoría de los artículos de revisión bibliográfica provienen de España y Colombia, cada uno aportando 2 artículos, lo que representa el 18% del total y los otros tres países tienen una contribución menor y también igualitaria entre ellos con 1 artículo cada uno, representando el 7,1% del total.

Para la caracterización de los artículos consultados es importante tener claro las categorías que corresponde a cada uno de los efectos que se relacionaron anteriormente en los objetivos específicos como lo son los efectos biológicos, sociales y ambientales relacionados con la salud mental de los trabajadores de Call Center en modalidad de teletrabajo.

8. Discusión

Efectos Del Componente Biológico Que Afectan La Salud Mental De Los Trabajadores De Call Center En Modalidad Teletrabajo.

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

La revisión de la literatura evidencia que los trabajadores de call center en modalidad teletrabajo enfrentaron durante y después de la pandemia de COVID-19, una serie de afectaciones significativas a nivel de salud mental, ocasionadas por múltiples factores estructurales, organizacionales y personales. Este fenómeno ha sido analizado desde distintas perspectivas, coincidiendo en que el teletrabajo, en este sector particular, incrementó los niveles de estrés, ansiedad, fatiga mental y alteraciones del sueño (Mofakhami et al. 2024).

Uno de los hallazgos más consistentes fue la aparición de síntomas de agotamiento mental y emocional, relacionados con la alta carga laboral y la falta de pausas activas. El artículo de (Hualde & Micheli, 2021), centrado en trabajadores de call center en México, enfatiza que el paso abrupto al teletrabajo impuso una intensificación del control laboral, junto con una constante exigencia de disponibilidad, lo que resultó en una sobreexposición emocional y mental. En este entorno, la presión para cumplir indicadores cuantitativos y la imposibilidad de desconectar al finalizar la jornada fueron factores clave en el deterioro del bienestar mental.

Así mismo, estudios como el de Solana-Villanueva et al., (2022), documentan que el trabajo remoto en centros de genera un aislamiento social progresivo, pérdida de interacción humana significativa y disminución del apoyo institucional. Estas condiciones han sido asociadas con el aumento de trastornos del estado de ánimo, así como una percepción de desconexión con el propósito del trabajo, lo cual afecta directamente la motivación y el sentido de pertenencia.

En este contexto, el estudio de (Mofakhami et al., 2024) brinda una perspectiva robusta al confirmar, a partir de una muestra representativa en Francia, que los teletrabajadores presentan una mayor prevalencia de bajo bienestar psicológico, trastornos del sueño y riesgo de depresión leve, en comparación con quienes trabajaban presencialmente. Si bien no se centra

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

exclusivamente en call center, sus resultados son aplicables, dado que muchas de las condiciones laborales identificadas (como sobrecarga de trabajo, baja autonomía, escaso soporte y horarios atípicos) son estructurales en el sector de atención al cliente.

Particularmente, el estudio enfatizó que los nuevos teletrabajadores, como muchos trabajadores de call center que migraron por primera vez al trabajo remoto en pandemia, eran más vulnerables al deterioro de la salud mental. Este grupo reportó un aumento significativo en el uso de medicación relacionada con ansiedad, insomnio o depresión, lo cual coincide con hallazgos de (Galdona et al., 2024), quienes también reportan un incremento en síntomas ansiosos y de estrés crónico en teletrabajadores sin formación o soporte adecuado.

Otra dimensión relevante abordada es la falta de contención emocional y de redes de apoyo. El teletrabajo para este sector no implicó únicamente un cambio de lugar de trabajo, sino también una transformación en la dinámica relacional del entorno laboral. Como señala (Rosero & Rengifo, 2024), la sensación de aislamiento y la percepción de estar "siempre disponibles", sin contacto con colegas o supervisores, agudizó el malestar psicológico en los trabajadores.

Si bien algunos autores han señalado beneficios potenciales del teletrabajo así como la flexibilidad horaria o el ahorro de tiempos de desplazamiento (Martínez et al., 2020), estos no se vieron reflejados de manera significativa en los call center, donde el trabajo continúa rigiéndose por ritmos exigentes, supervisión continua y objetivos estrictos.

En conjunto, los estudios revisados permiten concluir que el teletrabajo en el sector de call center acentuó condiciones psicosociales adversas preexistentes, generando un deterioro del estado mental de los trabajadores. Esta problemática requiere la atención urgente de los problemas y del sistema de salud laboral, con el fin de implementar estrategias de contención

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

emocional, monitoreo del bienestar psicológico y adecuación ergonómica para esta población laboral altamente expuesta.

Efectos Del Componente Social Que Afectan La Salud Mental De Los Trabajadores De Call Center En Modalidad Teletrabajo.

Los artículos revisados concuerdan en que el teletrabajo transformo sustancialmente las relaciones sociales de los trabajadores, afectando no solo su interacción con compañeros de trabajo y jefes, sino también la dinámica familiar y el equilibrio vida-trabajo.

Los autores (Hualde & Micheli, 2021) evidencian la pérdida de interacción cotidiana con colegas, lo cual redujo los espacios informales de apoyo emocional que solían funcionar como atenuantes del estrés. Esta desconexión provocó en muchos trabajadores una sensación de soledad profesional, aumentada por la exigencia de mantener un tono cordial y constante con los usuarios en medio de condiciones personales adversas.

Por su parte, (Martínez et al., 2020) advierten que el teletrabajo en call centers incrementó los conflictos intrafamiliares, especialmente en hogares con espacio limitado o responsabilidades de cuidado del hogar compartidas. El hecho de trabajar desde casa, sin fronteras claras entre lo personal y lo profesional, alteró las rutinas familiares, generando tensiones en la convivencia y en la distribución del tiempo, lo que agravó el estrés laboral.

Del mismo modo, (Galdona et al., 2024) refuerzan esta perspectiva al señalar que muchos teletrabajadores experimentaron una pérdida del sentido del tiempo y espacio personal, lo cual derivó en sentimientos de frustración, irritabilidad y desconexión emocional, tanto en el ámbito laboral como en el personal.

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

Efectos Del Componente Ambiental Que Afectan La Salud Mental De Los Trabajadores De Call Center En Modalidad Teletrabajo.

Desde el punto de vista ambiental, se encontró que el entorno doméstico en el que los trabajadores debieron realizar sus labores no siempre ofrecía condiciones adecuadas para preservar el bienestar. Así como lo identifica (Martínez et al., 2020) relacionando que el discomfort ambiental, especialmente en viviendas pequeñas o compartidas, generó una percepción negativa del teletrabajo como experiencia, asociada al caos organizativo, interferencias constantes y escasa privacidad. Esto, sumado a la presión de cumplir metas y tiempos de atención al cliente, derivó en un entorno emocionalmente tóxico y altamente demandante.

Estudios como el de Rosero & Rengifo, (2024) señalan que muchos trabajadores de call centers no contaban con mobiliario ergonómico, iluminación adecuada o control sobre factores como el ruido ambiental. Esto provocó malestar físico y psicológico, afectando la concentración, la calidad del trabajo y el bienestar general.

Por último, el estudio de (Mofakhami et al., 2024) complementa estos hallazgos, al destacar que las dificultades digitales y la inadecuación del entorno doméstico fueron importantes mediadores de los efectos adversos en el bienestar, en especial para las mujeres teletrabajadoras, para quienes las barreras tecnológicas y ambientales fueron más evidentes y les generó mayor estrés psicosocial.

5. Conclusiones

A partir de la revisión documental, se identifican múltiples afectaciones a nivel mental en trabajadores de Call Center bajo modalidad teletrabajo. Los principales impactos se relacionan

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

con el aislamiento social, la presión emocional por cumplir metas cuantificables, y la dificultad de equilibrar la vida laboral con la personal, factores que aumentan significativamente el riesgo de desarrollar estrés, ansiedad y síntomas depresivos.

Se evidencia que las condiciones físicas del entorno de teletrabajo, sumadas al uso continuo de dispositivos tecnológicos, generan efectos negativos en la salud física que inciden sobre el estado mental del trabajador. Dolores musculares, fatiga visual y cefaleas recurrentes son síntomas frecuentes que, si no se abordan adecuadamente, derivan en malestar emocional sostenido.

La falta de interacción interpersonal y el aislamiento prolongado afectan la dinámica social del trabajador, lo que impacta directamente su estabilidad emocional. Además, desde la confusión de límites entre el rol laboral y familiar la cual genera conflictos dentro del hogar y una carga mental que interfiere con el bienestar psicológico en especial.

Los espacios de trabajo improvisados en el hogar no siempre cuentan con condiciones ambientales óptimas, lo que afecta el rendimiento y aumenta la frustración laboral. La falta de ventilación, iluminación adecuada y separación de ambientes contribuye a la sensación de encierro, agotamiento y estrés.

6. Recomendaciones

Se recomienda fomentar la producción académica centrada en ocupaciones con alta carga emocional y demanda operativa, como lo son los operadores de Call Center, con el fin de visibilizar sus condiciones laborales particulares.

Durante el desarrollo de la monografía, se identificó una disponibilidad limitada de estudios científicos específicamente enfocados en trabajadores de Call Center bajo la modalidad

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

de teletrabajo, lo cual restringió el alcance del análisis a sectores más generales del ámbito laboral.

Se considera beneficioso ampliar la cobertura geográfica de los estudios, incluyendo contextos de países de América Latina y el Caribe, donde las condiciones de trabajo remoto pueden diferenciarse notablemente respecto a regiones más estudiadas como Europa o Norteamérica.

Se recomienda que organismos gubernamentales, universidades y empresas promuevan el financiamiento de estudios sectorizados por tipo de actividad económica, lo cual contribuiría a diseñar estrategias de intervención más ajustadas a las realidades específicas de cada grupo ocupacional.

Es importante que futuras investigaciones adopten enfoques cualitativos o mixtos, que permitan explorar en profundidad las experiencias subjetivas de estos trabajadores, así como los factores organizacionales y culturales que inciden en su salud mental.

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

7. Referencias bibliográficas

Benavides, F., Amador, M., Cornelio, C., Vives, A., Carmenate, L., Barraza, D., Bernal, D., Silva-Peñaherrera, M., & Delclos, J. (2021). El futuro del trabajo tras la COVID-19: El papel incierto del teletrabajo en el domicilio. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 46(31), 1-8.
<https://doi.org/10.1590/2317-6369000037820>

Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO. (2020, 5 de junio). *Código de Ética y Buen Gobierno – Acuerdo N.º 308 de 2020*.
https://portalweb-uniminuto.s3.us-east-1.amazonaws.com/activos_digitaes/DocInstitucionales/Lineamientos%20y%20Manuales/Acu308CodigoEticaBuenGobierno.pdf

Fabregat, A., Bernardina, M. , & Gallego, E. C. (2002). Teletrabajo y Salud: Un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del Psicólogo*, 22(83), 55-61.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=625624&orden=86774&info=link>

Galdona, X., Lloret, M., & Vargas Ferreira, S. (2024). Exploración de los efectos psicológicos en las madres trabajadoras que realizan teletrabajo durante la crisis del COVID-19. *Academic disclosure*, 7(1), 32-38. <https://doi.org/10.57201/academic.7.1.4702>

Great Place To Work. (2022, junio 13). *La Historia Del Teletrabajo*. GPTW
<https://greatplacetowork.es/historia-teletrabajo/>

Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Capítulo 3 Planteamiento cuantitativo del problema. En M. A. Toledo (Ed.) *Metodología de la investigación*. (pp. 34-57) McGraw-Hill Education.
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

Hernandez, W., Nieto, J., Fandino, K., & Zuluaga, M. (2024). Mecanismos de seguimiento a las condiciones de trabajo en la modalidad de teletrabajo. 33(4), 503-523.
<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v33n4/3020-1160-medtra-33-04-503.pdf>

Hualde, A., & Micheli, J. (2021). Teletrabajo Y Call Center.La Experiencia Mexicana Durante La Pandemia En 2020. *Anuario iet del Trabajo y relaciones laborales*, 7, 33-55.
<https://doi.org/10.5565/rev/aiet.92>

Yeves, J., Bargsted, M., Orlandini, E. & Ureta, S. (2024). Flexibilidad Laboral en Pandemia y sus Efectos en Estrés, Inseguridad y Satisfacción Laboral. Vol. 33 Núm. 1 (2024).
<https://doi.org/10.7764/psykhe.2021.41401>

Abril, L., Abril, M. & Abril, S. (2020). Seguridad y salud en el trabajo en teletrabajo autónomo en Colombia, Vol. 12 n.º 1, 2020 pp. 83-101.
<https://dx.doi.org/10.15332/24631140.5422>

Solana-Villanueva, N., De Los Heros, R., Martín, G., Murillo-López, S. (2022). Efectos de la pandemia en el trabajo de cuidados: el caso de las y los docentes universitarios tabasqueños que trabajaron desde el hogar. Tomo 49, N.º 92, (2022) pp 183-214
DOI:10.21678/apuntes.92.1564

Mofakhami, M., Counil, E., & Pailhé, A. (2024). Telework, working conditions, health and wellbeing during the Covid crisis: A gendered analysis. *Social Science & Medicine*, 350, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2024.116919>

Rodríguez-Pasquín, M., García-Luque, O. & López-Martínez, M. (2024). Digitalización y teletrabajo en tiempos de pandemia: diferentes mediciones y análisis Tomo 61, N.º 3, (2024)

EFFECTOS A NIVEL MENTAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER EN MODALIDAD TELETRABAJO

<https://www.proquest.com/docview/3133406416/D6814D27D53B4909PQ/2?accountid=48797&sourcetype=Scholarly%20Journals>

Moreira, S., Ferreira, M. S., Criado, M. B., Machado, J., Mesquita, C., Lopes, S., & Santos, P. C. (2021). Occupational Health: Does Compliance with Physical Activity Recommendations Have a Preventive Effect on Musculoskeletal Symptoms in Computer Workers? A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7604), 1-13. <https://doi.org/10.3390/ijerph18147604>

OIT. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. https://www.oitcenterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/teletrabajo_oit.pdf

Rosero, O., & Rengifo, Y. (2024). Teletrabajo: Condiciones e implicaciones para la calidad de vida del teletrabajador. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 16(32), 1-23. <https://doi.org/10.22430/21457778.2924>

Sierra, Y., Escobar, S. & Merlo, A. (2022). Trabajo en casa y calidad de vida: una aproximación conceptual Tomo 14, N.º 1, (2014) pp 1-31 DOI:10.18270/chps.v14i1.1345

Tomasina, F., & Pisani, A. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: Una revisión narrativa exploratoria. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(2), 147-161. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.07>

