

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA LA LICENCIATURA EN NUTRICIÓN

“HÁBITOS ALIMENTARIOS, ACTIVIDAD FÍSICA Y ESTADO NUTRICIONAL DE TELETRABAJADORES DE UNA CUENTA DE CALL CENTER, CÓRDOBA 2020”



AUTORA:

Thome, Solange Daiana

DIRECTORA:

Lic. Eppens, María Eugenia

CO-DIRECTORA:

Lic. Angeli, María Julia

CÓROBA, JULIO 2021



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución – No Comercial – Sin Obra Derivada 4.0 Internacional.

Se encuentra ubicada en la Biblioteca de la Escuela de Nutrición,
Fac. de Ciencias Médicas, U.N.C.

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA LA LICENCIATURA EN NUTRICIÓN (TIL)**

*“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional
de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, Córdoba 2020”*

Autora:

Thome, Solange Daiana. N° de Matrícula: 200769501



Directora:

Lic. Eppens, María Eugenia



Co-directora:

Lic. Angeli, María Julia



HOJA DE APROBACIÓN
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA LA LICENCIATURA EN NUTRICIÓN
(TIL)

*“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una
cuenta de Call Center, Córdoba 2020”*

Autora:

Thome, Solange Daiana - N° de Matrícula: 200769501

Directora:

Lic. Eppens, María Eugenia

Co-directora:

Lic. Angeli, María Julia

Tribunal:

- Dra. Viola, Lorena
- Dra. Becaria Coquet Julia
- Lic. Eppens, María Eugenia

Calificación:

Fecha de presentación: lunes 26 de julio de 2021.-

***Art 28°:** Las opiniones expresadas por los autores de este Seminario Final no representan necesariamente los criterios de la Escuela de Nutrición de la Facultad de Ciencias Médicas*

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero agradecer a mi mamá, Mary, quien siempre me incentivó a estudiar e hizo todo lo posible mientras estuvo en vida para que siga adelante con mi carrera, superando todos los obstáculos y dificultades que se presentaban. Donde sea que estés, sé que estás orgullosa de que no bajé los brazos y al fin lo logré.

A mi hermana Daisi, gracias por el apoyo constante, la escucha, el aliento y la fuerza que siempre me has transmitido. Gracias por creer siempre en mí.

A mi papá Walter, por ser parte también de este logro. Gracias por el apoyo, sobre todo en los primeros años.

A Raúl, por tu amor incondicional y tu apoyo constante. Gracias por confiar siempre en mí y ayudarme en los momentos más difíciles. Gracias por ser el primero en alegrarte y festejar mis logros.

A todo el resto de mi familia, tíos y primos. A mi cuñado Gustavo que también fue parte de todo este camino desde el comienzo. Gracias a todos por su cariño y apoyo incondicional. Gracias también a quienes ya no están físicamente pero sí en mi corazón.

A mis amigas y amigos de la vida y en especial a las/os que los años de estudio me brindaron. A todas/os mis compañeras/os que formaron también parte del recorrido.

A Euge y Juli, gracias por el acompañamiento y dedicación en este último tramo, gracias por la paciencia y el logro compartido.

Gracias a las integrantes del tribunal, Lorena y Julia por su asesoramiento y devoluciones que enriquecieron la investigación.

A la Universidad Nacional de Córdoba, a la Escuela de Nutrición, a los docentes que formaron parte de este camino, gracias por la posibilidad de formarme como profesional de la salud.

A Gustavo por ser un importante sostén desde épocas del ingreso, siempre dando tranquilidad y brindando soluciones en momentos importantes.

Y también me agradezco a mí, por mi resiliencia y perseverancia para salir adelante ante cada prueba que la vida me puso en todos estos años.

- Muchas gracias -

Solange

RESUMEN

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, Córdoba 2020”

Área: Epidemiología y salud pública

Autores: Thome SD, Angeli MJ, Eppens ME

Introducción: A partir del inicio de la pandemia por COVID-19, numerosos rubros laborales debieron adaptarse para proteger la salud de sus trabajadores y poder continuar con sus actividades. Entre ellos se encuentran los Call Centers, quienes migraron su modalidad habitual a la de teletrabajo o home office en el hogar de los trabajadores. Esto ocasionó numerosos cambios en los estilos de vida de las personas, hábitos alimentarios y niveles de actividad física entre otros, en un contexto epidemiológico poco favorable. **Objetivo:** Describir los hábitos alimentarios, nivel actividad física y el estado nutricional, de los agentes telefónicos de una cuenta de Call Center de la ciudad de Córdoba bajo la modalidad de teletrabajo, en el año 2020. **Diseño metodológico:** Estudio de alcance observacional, descriptivo y de corte transversal. La recolección de datos se llevó a cabo mediante un formulario online autoadministrado. Muestra: conformada por 90 agentes telefónicos de una cuenta de Call Center bajo la modalidad de teletrabajo que aceptaron participar en el estudio y cumplieron con los criterios de inclusión. **Resultados:** el 85,6% de la muestra estuvo representada por el género femenino, la media de edad fue de $28,8 \pm 5,5$ años. El 45,6% presentó un $IMC \geq 25 \text{ Kg/m}^2$ y seis de cada diez trabajadores percibió aumento ponderal desde que comenzó a teletrabajar. Prácticamente todos realizan al menos una comida durante su horario laboral, siendo los productos ultraprocesados los más elegidos y más de la mitad (54,4%) aumentó el consumo de alimentos. El 64,7% refirió un nivel de AF alto o moderado. **Conclusiones:** La elevada proporción de trabajadores con sobrepeso y obesidad, la calidad de su alimentación con prominencia de ultraprocesados y los niveles de baja actividad física, incitan generar estrategias adaptadas que promuevan estilos de vida saludable en los entornos laborales, con el fin de proteger la salud y prevenir el desarrollo de enfermedades. **Palabras claves:** Call Centers, teletrabajo, COVID-19, hábitos alimentarios, sobrepeso, actividad física.

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
3. OBJETIVOS.....	6
4. MARCO TEÓRICO.....	8
4.1 <i>Call Centers: surgimiento, evolución y adaptaciones en tiempos de pandemia</i>	9
4.2 <i>Estilos de vida</i>	15
4.2.1 <i>Hábitos alimentarios</i>	15
4.2.2 <i>Estado Nutricional</i>	17
4.2.3 <i>Actividad Física</i>	19
5. VARIABLES.....	22
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	24
6.1 <i>Tipo de Estudio</i>	25
6.2 <i>Universo y Muestra</i>	26
6.3 <i>Operacionalización de las variables</i>	27
6.4 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	34
6.5 <i>Plan de análisis de datos</i>	35
7. RESULTADOS.....	36
8. DISCUSIÓN.....	49
9. CONCLUSIÓN.....	53
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
ANEXOS.....	68
GLOSARIO.....	77

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

INTRODUCCIÓN



1. INTRODUCCIÓN

A comienzos de la década del 90, se produce un crecimiento de los servicios brindados a las empresas y a los mercados utilizando la voz y el teléfono como medio de transmisión, organizando sus actividades en lo que hoy conocemos como “Call Centers” (CC). Si bien su origen radica en EEUU, con el paso de los años se han ido expandiendo en diferentes regiones, incluyendo países de Latinoamérica como Argentina (Hualde y Micheli, 2018; Del bono y Bulloni, 2018; Messenger y Ghosheh, 2010).

Según datos proporcionados por la Cámara Argentina de Call Centers, el sector representa hoy en día fuente de trabajo para más de 50.000 personas en el país, siendo la mayoría jóvenes de entre 18 y 30 años que cumplen sus funciones como agentes telefónicos (AT)¹ (Ripoll, 2020). En líneas generales, tienen como función brindar a clientes de la misma empresa o de terceros, una multiplicidad de servicios, tales como atención al cliente, soporte técnico, ventas, operaciones bancarias, entre otros. La mayor parte del trabajo es repetitiva, sujeta a un guión y bajo supervisión y control constante, con el objetivo de obtener la máxima producción en el menor tiempo posible (Silva Peralta, Caminos, Pereyra y Pérez, 2018). Debido a estas características, los CC suelen ser espacios laborales individualistas, competitivos y estresantes generando altas tasas de rotación/deserción.

Tras la pandemia por coronavirus COVID-19² que el mundo atraviesa desde comienzos del año 2020, y como consecuencia del aislamiento social, preventivo y obligatorio decretado por el gobierno nacional para toda la población, las empresas y comercios tuvieron que realizar adaptaciones para poder seguir trabajando. En el caso de los CC, migraron todo el personal a la modalidad de teletrabajo en sus hogares. Si bien se realizó una adecuación del convenio colectivo de trabajo y se anunciaron diferentes resoluciones para regular esta nueva actividad, la realidad fue que no todos los AT contaban con las garantías necesarias y el escenario adecuado para poder teletrabajar.

Es importante resaltar que el punto de partida de esta situación se dio en un contexto epidemiológico poco favorable, donde las Enfermedades Crónicas No Transmisibles (ECNT) ya representaban una verdadera epidemia y, según datos de la Organización Mundial de la

¹ A partir de ahora se utilizara de manera indistinta los términos “agentes telefónicos”, “AT” o “teletrabajadores” para hacer referencia a los trabajadores de CC. Se utilizara el pronombre “los” para incluir todos los géneros.

² Desde marzo de 2020 la enfermedad respiratoria causada por el coronavirus SARS-CoV-2 ha sido declarada “pandemia” por la OMS. Su elevada mortalidad, la velocidad de su transmisión, y el consiguiente crecimiento exponencial de los casos, produjo un colapso de los sistemas sanitarios de todo el mundo (OMS, 2020).

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Salud (OMS), causaban más de 40 millones de muertes por año (OMS, 2018). Asimismo, diferentes investigaciones evidencian que los casos más graves por COVID-19, incluso los mortales, se dan en personas con comorbilidades asociadas a este tipo de patologías (Serra Valdés, 2020; Fernández et al., 2020; Cunningham et al., 2020).

Existe una estrecha relación entre las ECNT y los estilos de vida poco saludables característicos de la era moderna, donde la falta de tiempo, la urbanización y el avance tecnológico han ido generando modificaciones en los hábitos alimentarios (aumento de consumo de alimentos ultraprocesados con alta densidad energética y pobre valor nutricional) e inactividad física, repercutiendo sobre la salud de las personas. En Argentina, según los resultados de la última Encuesta Nacional de Factores de Riesgo (2019), los porcentajes de inactividad física son elevados, sumado a que más del 60% de la población posee exceso de peso, coincidiendo con la tendencia global.

En adición a la situación descrita, cabe destacar que una persona pasa en promedio alrededor de dos-tercios de su vida en el entorno laboral, por lo cual, el trabajo no es solo una fuente de ingresos, sino también un elemento fundamental de salud, estatus, relaciones sociales y oportunidades de vida (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2010). Respecto a la alimentación, si bien constituye un derecho humano básico, a menudo ha sido ignorada en el contexto de los derechos del trabajo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2015) y los CC no son la excepción. A diferencia de otros tipos de trabajo, los CC tienen jornadas laborales con una amplia variedad de turnos y horarios, con periodos de descanso fraccionados entre 5 y 15 minutos, todo lo cual dificulta la organización y realización de las comidas.

A pesar de que existen investigaciones en diversas áreas/campos (psicología, sociología, derecho o comunicación social) acerca del colectivo de trabajadores de CC, son insuficientes las que abordan el estilo de vida a través de las variables alimentación y actividad física, por lo que resulta de interés realizar esta investigación con el objetivo de describir los hábitos alimentarios, niveles de actividad física y el estado nutricional de los AT que teletrabajan en la ciudad de Córdoba. Los resultados permitirán aportar información local que pudiera luego ser utilizada para realizar actividades de prevención enfermedades y promoción de la salud e incluso aportar/profundizar otras investigaciones.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA



“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

2. PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los hábitos alimentarios, de actividad física y el estado nutricional, de los agentes telefónicos de una cuneta de Call Center de la ciudad de Córdoba bajo la modalidad de teletrabajo?

OBJETIVOS



3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO

3.1. Objetivo general:

Describir los hábitos alimentarios, nivel actividad física y el estado nutricional, de los agentes telefónicos de una cuenta de Call Center de la ciudad de Córdoba bajo la modalidad de teletrabajo, en el año 2020.

3.2. Objetivos específicos:

- Describir las características sociodemográficas de los agentes telefónicos de una cuenta de Call Center de la ciudad de Córdoba bajo la modalidad de teletrabajo.
- Caracterizar los hábitos alimentarios de los agentes telefónicos de una cuenta de Call Center de la ciudad de Córdoba bajo la modalidad de teletrabajo.
- Identificar el nivel de actividad física de los agentes telefónicos de una cuenta de Call Center de la ciudad de Córdoba bajo la modalidad de teletrabajo.
- Determinar el estado nutricional a través del Índice de Masa Corporal con datos antropométricos autoreferidos de los agentes telefónicos de una cuenta de Call Center de la ciudad de Córdoba bajo la modalidad de teletrabajo.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

MARCO TEÓRICO



4. MARCO TEÓRICO

4.1. Call Centers: surgimiento, evolución y adaptaciones en tiempos de pandemia

Desde los años noventa en distintos países del mundo se produce un crecimiento de los servicios a las empresas y a los mercados utilizando la voz y el teléfono como medio de transmisión. Este tipo de servicios, surge en Estados Unidos en los años setenta y comienzan a expandirse en el contexto de la globalización, aprovechando las nuevas tecnologías para realizar llamadas de manera automática y posteriormente la web y redes sociales. La digitalización de las telecomunicaciones ha sido el motor de la expansión de estos servicios y su organización en centros de llamadas, conocidos popularmente como Call Centers (Hualde y Micheli, 2018).

La posibilidad técnica y organizativa de fragmentar los procesos promovió la expansión geográfica de este tipo de servicios, tanto hacia los países desarrollados como en vías de desarrollo, siempre en busca de mano de obra calificada y menores costos de producción. Esto trajo aparejado el aumento del empleo en los países de destino como India, Filipinas, China, tanto como en países de América Latina, debido al impulso de las inversiones realizadas por las multinacionales que controlan ese mercado a nivel mundial, deslocalizando sus servicios en Brasil, Chile, México y Colombia.

Argentina no queda fuera de esta realidad descripta, a partir de la devaluación monetaria de 2002 se convirtió en una de las localizaciones de la región con mejores oportunidades para el desarrollo de este mercado, impulsado por la tercerización y la prestación de servicios transfronterizos a clientes de Estados Unidos, España y otros países latinoamericanos (Messenger y Ghosheh, 2010; Del bono y Bulloni, 2018; Del Bono y Leite, 2016). Particularmente, la provincia de Córdoba, desde ese momento y hasta el año 2006, fue la única que otorgó beneficios fiscales a la actividad para captar inversiones del sector, posicionándose como la única provincia con este sistema de incentivos (Elal, 2019).

Respecto al funcionamiento, los CC son un soporte de la relación entre las empresas y sus clientes, de manera no presencial, mediante plataformas telefónicas. Pueden ser gestionados por la misma empresa o por otras proveedoras de este servicio, en la que se ha tercerizado su gestión. La variedad de labores que se realizan desde un CC es muy amplia, debido al perfeccionamiento de este soporte, que lo ha convertido en un potente canal de difusión y de

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

relevamiento de información -desde y hacia el mercado- con una llegada verdaderamente masiva: atención al cliente, soporte técnico, promociones, ventas, encuestas, operaciones bancarias, son sólo algunos de los servicios brindados. El proceso de trabajo es en esencia una telenegociación entre el usuario/cliente y el agente telefónico (AT) o teleoperador, que inicia cuando cualquiera de los dos realiza una llamada telefónica. Esta última es mediada por un sistema informático³ que se encarga de distribuir las de manera automática a uno de los AT, y que además permite controlar de manera simultánea todo el proceso (duración de la comunicación, tiempos de espera, tiempos de silencio, etc.). En conjunto, otros sistemas se encargan de evaluar rendimiento y calidad en tiempo real. Durante el transcurso de la llamada, los AT deben acceder a información contenida en bases de datos, internet u otras fuentes y, a la vez, cumplir con los requisitos indicados relativos al modo de comunicarse: cómo saludar y despedirse del cliente, frases a utilizar, pasos a seguir en cada tipo de conversación, etc., que van a influir en la obtención de buenas valoraciones de calidad y, en algunos casos, premios salariales vinculados a las mismas (Del Bono y Bulloni, 2007).

En cuanto a la organización y el tiempo de trabajo, las empresas de CC aplican una política de flexibilización que se traduce en el establecimiento de variadas estructuras de turnos y jornadas laborales, que van entre las 20 y las 36 horas semanales y las 6 horas diarias como máximo⁴. En la mayoría de los casos, trabajan de lunes a domingo, incluyendo días feriados, con 1 o 2 descansos entre semana (según sea el caso). Estas definiciones encuentran fundamento en razones de orden biológico y socioeconómico, aunque está direccionada, principalmente en cuanto a su extensión, a la protección de la salud psicofísica de trabajador (Vidal, 2015). Las características de este tipo de jornadas laborales permiten una gran dispersión de los sueldos, que además varían en función de los servicios, la posibilidad de realizar horas extras, la existencia de pagos de premios o bonos, etc. Las tareas del AT son altamente estructuradas, previsibles y rutinarias; una llamada es seguida inmediatamente por otra que está en espera; y el rendimiento es monitoreado de cerca tanto por los supervisores

³ Este tipo de sistemas se conoce bajo el nombre de “Sistemas de distribución automática de llamadas” (ACD = Automatic Call Distributor). Se trata de un sistema informático (un ordenador central) que distribuye las llamadas entrantes a los terminales disponibles, donde el operador debe estar conectado (Del Bono y Buloni, 2007).

⁴ Regulación en Argentina según el Convenio Colectivo de Trabajo vigente para el sector (CCT 688/14).

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

en el lugar, como por dispositivos electrónicos (Feinberg, Benzaken Koosed, Kowszyk, Covarrubias, 2011).

A las características laborales descritas hasta aquí, se le deben adicionar las bruscas adaptaciones que las empresas tuvieron que realizar en el año 2020 como consecuencia de la irrupción y expansión casi generalizada del coronavirus⁵ SARS-CoV-2, que provoca una enfermedad denominada oficialmente por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como COVID-19. Si bien la letalidad de este virus es menor que la de otros miembros de la familia, el avance de la enfermedad contagiosa desde el aparente km 0 en Wuhan (China) fue preocupando paulatinamente a la población y a las autoridades sanitarias hasta que, a la vista de su gran contagiosidad, el elevado número de fallecimientos, la vertiginosa sobrecarga de los servicios sanitarios y la ausencia de un tratamiento etiológico, el 11 de marzo fue reconocida como “pandemia” (OMS, 2020; FAO, 2020). En un esfuerzo por detener la propagación, gran cantidad de países ordenaron a su población a realizar un aislamiento social, preventivo y obligatorio. En Argentina, el 20 de marzo de 2020 el gobierno nacional anunció a través del Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU 297/2020)⁶ el comienzo de la cuarentena obligatoria en todas las provincias, teniendo en primera instancia una duración de 14 días. Posteriormente hubo prórrogas de la cuarentena, con diferentes etapas de flexibilización de actividades.

Las empresas y comercios de todos los rubros tuvieron que buscar alternativas que les permitieran continuar trabajando. En el caso de los CC, acordaron la implementación de la modalidad de teletrabajo para todos los empleados del país. El marco regulatorio de esta modalidad de prestación de servicios se incorporó directamente al Convenio Colectivo de Trabajo 688/14⁷, que garantiza que los trabajadores puedan seguir realizando las mismas

⁵ Los coronavirus son una gran familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves. El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19 (OMS, 2020).

⁶ Decreto Nacional Único DNU 297/2020. Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio. Todas las personas que habitaban en el país o se encontraban en él, debieron permanecer en sus residencias habituales, absteniéndose de concurrir a sus lugares de trabajo y/o desplazarse por rutas, vías y espacios públicos.

⁷Según el Convenio Colectivo 688/14 vigente para el sector y la Ley de Contrato de Trabajo N°20.744, se entiende por Teletrabajo a la prestación de servicios, en donde la relación laboral es realizada total o parcialmente en el domicilio del trabajador. En este caso, se hará referencia solamente al cumplimiento de tareas exclusivamente desde el hogar del empleado.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

tareas desde sus hogares, manteniendo su salario, derechos sindicales/laborales y puedan evitar estar expuestos al contagio de este virus. A simple vista los cambios parecen ser positivos, pero la realidad es que nuevamente se pone en evidencia la precarización laboral del sector. En la mayoría de los casos las condiciones no son aptas para poder teletrabajar. Por un lado debido a la falta de espacio, la presencia de familiares y niños, o la falta de recursos. Los propios AT son quienes ponen a disposición los servicios de internet, luz, calefacción, elementos de higiene, etc., y las empresas son quienes ahorran el mantenimiento de una estructura edilicia con todo lo que eso conlleva. La mayoría tiene que utilizar su propia computadora para trabajar (debido a que no se garantizó una distribución equitativa de las mismas), sumado a que no disponen de mobiliario con las características ergonómicas requeridas para el cuidado de su salud.

Si bien las entidades representantes⁸ elaboraron comunicados anunciando que ante desperfectos en las herramientas de trabajo (hardware/ software), la remuneración y la jornada de trabajo no podrían ser afectadas (Resolución 397/20, 2020), los AT se encontraron en situaciones opuestas, con superiores que exigían que se recupere el tiempo no trabajado para evitar tener recortes en los salarios, ser sancionados o incluso despedidos con causa (Gallardo, 2020).

Todas estas características de la realidad del AT, junto con la marcada distancia existente entre los agentes que ejecutan el trabajo y la jerarquía de superiores que los controlan, evalúan y sancionan, reflejan una exacerbada tendencia hacia la taylorización⁹ y la racionalización productiva, llevando incluso a referirse en relación a los mismos como “robots humanos” programables (Del Bono y Bulloni, 2007) o según Taylor y Bain (1999), trabajadores “con una línea de montaje en la cabeza” (Alonso Ramos, 2010, p.30). Actualmente, la industria de los CC representa una fuente de 50.000 puestos de trabajo a nivel nacional, de los cuales 20.000 pertenecen a la provincia de Córdoba (Ripoll, 2020). La mayoría, son jóvenes de entre 18 y 30 años, caracterizados por el entusiasmo y dinamismo propios de la edad y de tener su primer empleo, sumado a la alta capacidad de adaptación y

⁸ A nivel nacional, las entidades que representan al sector son: Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contactos (ATTAC) y la Cámara Argentina de Centros de Contactos (CACCC).

⁹Taylorización/Taylorismo: Método de organización del trabajo que persigue el aumento de la productividad mediante la máxima división de funciones, la especialización del trabajador y el control estricto del tiempo necesario para cada tarea (Real Academia Española, 2019).

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

aprendizaje (Suárez, 2019). Además, muchos de ellos son estudiantes universitarios que encuentran en los horarios flexibles y las jornadas parciales, la posibilidad de trabajar y estudiar al mismo tiempo. Sin embargo, a pesar del acceso a un contrato bajo relación de dependencia (formal) y por tiempo indeterminado, los AT no quieren permanecer demasiado tiempo en estas empresas, y ven este tipo de trabajo como algo “temporal”, renunciando por decisión propia, a pesar de las técnicas de gestión de recursos humanos que se ponen en juego –sistemáticamente– para retenerlos (Del Bono y Leite, 2016).

Principales problemas de salud de los AT

Es importante mencionar que la suma de elementos expuestos tiene estrecha relación con la salud de los/las trabajadores/as de CC. Existe evidencia en cuanto al desarrollo de enfermedades profesionales relacionadas al uso de la voz (nódulos en cuerdas vocales, hiatus, tensión, disfonía crónica, etc), problemas auditivos y visuales, trastornos osteomusculares (por deficiencias ergonómicas de la estación de trabajo), problemas gastrointestinales, entre otros. Asimismo, existen repercusiones psicosociales y sufrimiento psíquico que suele estar invisibilizado. Es frecuente la aparición de diversos síntomas que dan cuenta de un profundo sufrimiento psicoemocional, siendo el Burnout¹⁰ o “síndrome de estar quemado” uno de los daños laborales de carácter psicosocial más relevantes en este tipo de población (Del Bono, 2016; Suarez, 2019; Murgueitio Herrera, 2017). En referencia a ello, en Argentina, el Dr. Pablo Cólica (2009) realizó una investigación en empleados de CC, que lo llevó a definir el “Síndrome de Call Center”, con características propias y daños psiconeuroendócrinos que se dan de manera precoz en estos trabajadores. Estas señales son manifestaciones de modificaciones biológicas que producen un desgaste neuronal que precipita alteraciones cognitivas y fomenta todos los procesos de envejecimiento intelectual y físico.

Simultáneamente a estas características propias de la población en estudio y de los factores mencionados que influyen en su estado de salud, existe un contexto epidemiológico global que también repercute de manera directa en la misma. Actualmente, las Enfermedades

¹⁰El “*Síndrome de Burnout*” fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. Su definición no se encuentra en el DSM-V, ni en el CIE 10, pero usualmente se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño persona (Saborío-Morales e Hidalgo Murillo, 2015).

Crónicas No Transmisibles (ECNT) representan una epidemia, y son la mayor causa de muerte a nivel mundial. Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018), cada año fallecen 41 millones de personas por esta causa, lo cual equivale al 71% de las muertes que se producen. Si bien afectan a personas de todas las edades, casi la mitad de los casos se producen en las etapas más productivas de la vida. Los datos muestran que 15 millones de todas las muertes atribuidas a las ECNT se producen entre los 30 y los 69 años. En Argentina, estas enfermedades son responsables del 73,4% de las muertes, acompañando la tendencia mundial. El riesgo de contraer estas patologías se encuentra vinculado con la presencia de obesidad, siendo esta uno de los principales factores determinantes de la morbi-mortalidad por ECNT en el mundo.

Precisamente el contexto epidemiológico mencionado fue el punto de partida de la salud poblacional ante la llegada del COVID-19, donde las cifras de ECNT ya eran alarmantes y representaban además, un reto para los sistemas sanitarios a nivel mundial. La pandemia ha tenido un impacto generalizado en la salud, y diferentes publicaciones revelaron la vulnerabilidad particular de aquellos con enfermedades subyacentes. Se observó que la mayor mortalidad por este virus ocurre en mayores de 60 años, así como en personas con comorbilidades asociadas a ECNT, tales como hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, obesidad, diabetes mellitus, enfermedad renal crónica, neoplasias, enfermedad pulmonar obstructiva crónica y asma bronquial, entre otras (Serra Valdés, 2020; Fernández et al., 2020). En Italia, un informe reciente reveló que la mayoría (96,2%) de los pacientes que murieron en el hospital por COVID-19 tenían comorbilidades, principalmente ECNT, asociación que también se encontró en países como España, China y EEUU. Otro reciente estudio realizado en 3000 pacientes de entre 18 y 34 años de edad hospitalizados en EEUU, reveló que aquellos con obesidad fueron los más propensos a necesitar ventilación mecánica o murieron de COVID-19 (Cunningham et al., 2020).

Si bien todo lo que ocurre con la pandemia se mueve en un escenario aún en estudio, algo está probado: en este período de aislamiento social, todos los factores de riesgo que exacerbaban la fragilidad de la salud de las personas a nivel mundial y la debilidad de los sistemas sanitarios, se acrecentaron. La evidencia de ésta y las pandemias anteriores sugiere que sin un manejo adecuado, las condiciones crónicas pueden empeorar debido a situaciones estresantes resultantes de restricciones, situaciones económicas inseguras y cambios en los comportamientos de salud. Asimismo, el distanciamiento físico o la cuarentena pueden

conducir a un mal manejo de los factores de riesgo conductuales de las ECNT (Kluge, *et al*, 2020).

Es necesario resaltar la estrecha relación de las ECNT con componentes que caracterizan el estilo de vida moderno: la composición desequilibrada de la dieta, la inactividad física y el consumo nocivo de alcohol y tabaco. Todos ellos, corresponden a hábitos modificables y permiten que la mayoría de estas enfermedades sean prevenibles mediante modificaciones en el estilo de vida.

4.2 Estilo de vida

El estilo de vida (EV) es definido por la OMS como una forma de vida que se basa en patrones de comportamiento identificables, determinados por la interacción entre las características personales individuales, las interacciones sociales y las condiciones de vida socioeconómicas y ambientales. (OMS, 1998). No son fijos, sino que se modifican ante diferentes situaciones y, si bien no existe un EV “óptimo”, ciertos comportamientos podrían mejorar o deteriorar la salud de los individuos. En este orden de ideas, la evaluación y seguimiento que desde el entorno laboral se realice a los EV relacionados con la salud de los trabajadores, posibilita la implementación de acciones de promoción de la salud en dicho colectivo. Por lo cual, para la presente investigación, se tomaron algunos de los componentes del EV con el propósito de indagar las variables hábitos alimentarios y actividad física. Se define adicionar la variable estado nutricional, entendiendo que aporta un elemento más al análisis del trabajo.

4.2.1 Hábitos alimentarios

Los hábitos alimentarios, uno de los tantos factores biológicos y socioculturales de la conducta humana vinculados a la salud, comienzan a formarse en la niñez, y se adquieren de manera gradual mediante la práctica repetida a lo largo de los años. Se puede decir entonces, que son las costumbres en relación con la selección, adquisición, conservación, preparación y combinación de los alimentos. Son propios de cada persona y se conforman a partir de experiencias de aprendizajes adquiridas a lo largo de toda su vida en el seno del grupo de pertenencia. Están influenciados de manera directa y/o indirecta por todo lo que nos motiva en el momento de alimentarnos (Carmuega, 1994). Su naturaleza es compleja, y en su configuración intervienen múltiples factores que se pueden diferenciar en dos grandes

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

bloques condicionantes: el primero determinado por factores geográficos, climáticos, políticos, agropecuarios, económicos, de infraestructura y transporte, que influyen en la cantidad, variedad, calidad, tipo de alimentos disponibles y accesibles para el consumo. El segundo se refiere a los factores que intervienen en la toma de decisiones y en la elección individual de alimentos en base a la oferta disponible (Aranceta Bartrina, 2001).

Practicar una alimentación saludable en el ámbito laboral constituye un derecho humano básico y, sin embargo, a menudo ha sido ignorada en el contexto de los derechos del trabajo [Organización Internacional de Trabajo (OIT), 2012]. En el año 2005, la OIT realizó un estudio llamado *Food at Work. Workplace solutions for malnutrition, obesity and chronic diseases*, cuyos resultados reflejaron que los programas que proporcionan un acceso cómodo a una alimentación saludable pueden contribuir a prevenir enfermedades crónicas, como obesidad, diabetes y cardiovasculares. Demostró, además, que las inversiones en alimentación se recuperan por una reducción de los días de enfermedad, de los accidentes laborales y por un aumento de la productividad (Wanjek, 2005).

En cuanto a las jornadas laborales, en la mayoría de los trabajos se encuentran estructuradas en torno a las comidas y a los refrigerios: descansos para el café, horas de almuerzo, pausas para la merienda, etc. (Aranceta Bartrina y Serra Majem, 2012). Sin embargo, en la organización de los horarios de un CC esto no sucede. Además de la gran diversidad de turnos y carga horaria anteriormente mencionada, los periodos de descanso se encuentran fraccionados y suelen ser de entre 5 y 15 minutos, siendo solamente los AT con la carga horaria más alta los que acceden a un único descanso sin cortes. En ese lapso, los trabajadores van al baño, buscan agua, comen algún alimento o salen a fumar. Si su horario de trabajo coincide con comidas principales como ser el almuerzo, solo los que disponen de descansos más largos (30 minutos) suelen utilizar ese momento para comer, sino en general es en el mismo box de trabajo donde la mayoría se alimenta mientras realiza sus actividades, por lo que muchas veces no hay registro de qué ni cuánto se come.

Del mismo modo, es pertinente destacar otro condicionante característico de la era actual: el ritmo de vida en el que se vive, al cual se le han sumado las bruscas adaptaciones que hubo que realizar a la nueva modalidad de teletrabajo. Las extensas jornadas laborales y/o de estudio sumadas a las actividades de cuidado de familiares, tareas del hogar, etc., repercuten inevitablemente en el modo de alimentarse, eligiendo muchas veces lugares incómodos,

opciones de comidas rápidas, poco saludables y ultraprocesadas¹¹, que generalmente resuelven en el momento la sensación de hambre, además de que suelen ser más económicas, presentando sabores y texturas agradables a los consumidores, pero con un alto contenido energético y pobre valor nutricional (Vargas Albarrán, 2019). Respecto a esto, investigadoras del CONICET realizaron en Argentina un estudio exploratorio, con el fin de responder los interrogantes en torno a hábitos alimentarios durante los primeros 12 días del aislamiento dispuesto por el gobierno nacional. En los resultados, se observó un aumento del consumo de alimentos desaconsejados como embutidos, golosinas, gaseosas, alcohol y preparaciones ricas en harinas, al mismo tiempo que se redujo el consumo de frutas y verduras, que incluso era bajo previo a la pandemia. Cabe destacar que este grupo de alimentos es la principal fuente de vitaminas y minerales necesarios para un sistema inmune en óptimas condiciones, que pueda hacer frente a infecciones como la del COVID-19 (Sudriá, Andreatta y Defagó, 2020), sumado a que el elevado consumo de alimentos ultraprocesados promueve también el aumento de peso y la obesidad (OPS, 2015).

El contexto actual de los trabajadores, condicionado en gran medida por los aspectos mencionados hasta aquí, dificultan la práctica de hábitos alimentarios que respondan a sus necesidades nutricionales particulares.

4.2.2 Estado nutricional

El estado nutricional (EN) es la condición en la que se encuentra el organismo de una persona, determinada por la ingestión, biodisponibilidad, utilización y reserva de nutrientes, que se manifiesta en la composición y función corporal. Se reconoce como el resultado de interacciones biológicas, psicológicas y sociales (Bezares Sarmiento, Cruz Bojórquez, Burgos de Santiago, y Barrera Bustillos, 2012, p. 16).

Los cambios en los EV de los argentinos tras el aislamiento social por el COVID-19 tuvieron efectos colaterales en la composición corporal de las personas. Según los resultados de una encuesta on-line realizada por la Sociedad Argentina de Nutrición (SAN), casi 6 de

¹¹ *Alimentos ultraprocesados*: son formulaciones industriales elaboradas a partir de sustancias derivadas de los alimentos o sintetizadas de otras fuentes orgánicas. En sus formas actuales, son inventos de la ciencia y la tecnología de los alimentos industriales modernas. La mayoría de estos productos contienen pocos alimentos enteros o ninguno. Vienen listos para consumirse o para calentar y, por lo tanto, requieren poca o ninguna preparación culinaria. Tienen poco o ningún valor nutricional, un alto contenido de grasas saturadas, azúcares refinados, sal y aditivos químicos (OPS, 2015).

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

cada 10 argentinos habría subido de peso durante la cuarentena, en un promedio de entre 1 y más de 5 kilos (Brusco, 2020; Himitian, 2020). Esto en un país donde, según los resultados de la 4ta Encuesta de Factores de Riesgo (ENFR) presentados en el año 2018 y la Encuesta nacional de nutrición y salud (ENNyS) en el año 2019, más del 60% de la población adulta de Argentina tiene exceso de peso (61,6% y 67,9% respectivamente), lo cual coincide con las cifras a nivel mundial.

La valoración nutricional es fundamental para planear e implantar acciones de intervención con el fin de promover y mantener la salud (Bezares Sarmiento, Cruz Bojórquez, Burgos de Santiago, y Barrera Bustillos, 2012, p. 16). En ella se incluye: historia clínica, historia dietética, examen físico, medidas antropométricas y pruebas de laboratorio. De todas estas dimensiones, para el presente estudio se tomará la valoración antropométrica, reconociendo continúa siendo el método más sencillo, práctico, seguro y de bajo costo para uso en la práctica clínica cotidiana (Martínez de Icaya, Vázquez Martínez, Casado Cornejo y Rojas, 2005, p.183-196).

Índice De Masa Corporal (IMC)

El índice de masa corporal (IMC) es un indicador simple, que mide el estado nutricional de una persona mediante la razón entre el peso en kilos y el cuadrado de su talla en metros (kg/m^2) [(OMS, 2020)]. Es aceptado por la mayoría de las organizaciones de salud como una medida de primer nivel de la grasa corporal y como una herramienta de detección para diagnosticar la obesidad. El IMC también se usa de forma amplia como factor de riesgo para el desarrollo o la prevalencia de distintas enfermedades, así como para diseñar políticas de salud pública (Suarez Carmona, y Sánchez Oliver, 2018). Asimismo, para su cálculo utilizando peso y talla autoreferidos, se ha demostrado una alta correlación con evaluaciones antropométricas (Xavier Castro, Martino Roaro y Vergara Castañeda, 2014).

A pesar de que se han planteado varias limitaciones para su uso como indicador de obesidad a nivel individual, ya que no distingue entre masa magra y masa grasa, y no es un buen indicador de la composición corporal, sigue siendo de gran utilidad en estudios poblacionales y epidemiológicos (Moreno, 2012).

La OMS clasifica el estado nutricional en distintas categorías según IMC para individuos mayores de 18 años independientemente de su sexo, teniendo en cuenta los siguientes puntos de corte:

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Insuficiencia ponderal	$< 18,5 \text{ Kg/m}^2$
Intervalo normal	$18,5 - 24,9 \text{ Kg/m}^2$
Sobrepeso	$\geq 25 \text{ Kg/m}^2$
Preobesidad	$25- 29,9 \text{ Kg/m}^2$
Obesidad	$\geq 30 \text{ Kg/m}^2$
Obesidad de clase I	$30-34,9 \text{ Kg/m}^2$
Obesidad de clase II	$35-39,9 \text{ Kg/m}^2$
Obesidad de clase III	$\geq 40 \text{ Kg/m}^2$

Fuente: *Obesity: preventing and managing the global epidemic: report of a WHO Consultation on Obesity, Geneva June 1997.*

4.2.3 Actividad Física

La *actividad física* (AF) es definida como “cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que exija gasto de energía” (OMS, s.f). Así pues, al hablar de AF debemos valorar las actividades que la persona realiza durante las 24 horas del día (como, por ejemplo, el trabajo, las tareas del hogar, las actividades de ocio o de tiempo libre y el transporte). Se trata, por tanto, de un término amplio que engloba al de *ejercicio físico*. Este último, se define como una subcategoría de la AF, caracterizado por ser planificado, estructurado, repetitivo y cuyo objetivo es mejorar o mantener uno o más componentes del estado físico. (OMS, s.f).

La importancia de la AF para la salud es una evidencia contundente en la medicina desde hace varias décadas y es indiscutible su papel en la prevención, tratamiento, control y rehabilitación de decenas de enfermedades crónicas como así también, en el bienestar psicológico (Machecha Matsudo, 2019). Además, el ejercicio podría tener un efecto protector en el sistema inmunitario, cuyo estado óptimo es crucial para responder de un modo apropiado a la amenaza del COVID-19 (Rodríguez, Crespo y Olmedillas, 2020).

La OMS (2020) recomienda que adultos entre 18 y 65 años deben acumular en una

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

semana, un mínimo de 150 minutos de AF aeróbica moderada, o bien 75 minutos de AF aeróbica vigorosa, o una combinación de ambas. Además, dos veces o más por semana, realicen actividades de fortalecimiento de los grandes grupos musculares. Sin embargo, la inactividad física está cada vez más extendida en muchos países, siendo considerada el cuarto factor de riesgo en lo que respecta a la mortalidad mundial y representando el 6% de las muertes registradas en todo el mundo. En Argentina, según los resultados de la última Encuesta Nacional de Factores de Riesgo (ENFR, 2019), la prevalencia de actividad física baja en la población es del 44,2%.

La inactividad física puede vincularse con los cambios socioculturales y del entorno que vienen desarrollándose durante los últimos años, como la creciente urbanización, el sostenido incremento del uso de los automóviles, la prolongación de la jornada laboral, y la aparición de tecnologías que produjeron nuevas formas de recreación y entretenimiento (OPS, 2007). En ese marco, la indicación de permanecer en casa como parte del aislamiento social por el COVID-19, incrementó considerablemente el tiempo que se permanece sentado o recostado, realizando actividades académicas, laborales (teletrabajo) y de ocio, que requieren poco gasto de energía y que potencian las condiciones sedentarias en las que ya vivía la mayor parte de la población (Mera-Mamián, Tabares-González, Montoya-González, Muñoz-Rodríguez y Monsalve-Vélez, 2020). A largo plazo, esto se ha asociado con desacondicionamiento físico (síndrome que combina cambios como pérdida de masa muscular, disminución de la flexibilidad y de la fuerza) y la aparición de ECNT incrementando la morbilidad general (Arocha Rodulfo, 2019).

En relación a la medición de la actividad física en la población adulta existen diversos instrumentos, entre ellos se puede citar el Cuestionario Internacional de Actividad Física (IPAQ). El mismo aporta información sobre el gasto energético en 24 horas, en las distintas áreas de la vida diaria. El indicador utilizado por el IPAQ, se expresa por un lado de manera continua, en MET-minutos/semana, así como también mediante la clasificación del nivel de actividad física en bajo, moderado o alto. Un MET (equivalente metabólico) es igual al número de calorías que un cuerpo consume mientras está en reposo, es decir que los METS se incrementan según la intensidad de la actividad.

VARIABLES



5. VARIABLES

- Sociodemográficas
- Hábitos alimentarios
- Estado nutricional
- Actividad física

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

DISEÑO METODOLÓGICO



6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1. Tipo de estudio

El abordaje de este trabajo de investigación fue de carácter *descriptivo* y de corte *transversal*.

Los estudios descriptivos buscan especificar características de personas, grupos o comunidades, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En ellos se seleccionan variables y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. Además, el estudio fue de corte transversal, ya que hace un corte en el tiempo para el análisis de las variables. Según la intervención del investigador fue un estudio *observacional*, ya que el investigador sólo estudió la evolución natural de las variables (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista, 2007).

6.2. Universo y muestra

Para el presente estudio se seleccionó por conveniencia una cuenta¹² de Call Center, con sede en la ciudad de Córdoba, Argentina, año 2020.

El *universo* estuvo constituido por todos los/as agentes telefónicos (N 290) que teletrabajaban de lunes a viernes, entre las 8 y las 21 horas.

La *muestra* (no probabilística, por conveniencia) quedó conformada por 90 agentes telefónicos que dieron su consentimiento para participar y respondieron a los criterios de inclusión planteados para el presente estudio, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2020.

Criterios de inclusión:

Agentes telefónicos que:

- Desarrollaban su actividad laboral en la cuenta de Call Center seleccionada con una antigüedad mínima de 2 meses en la empresa.
- Aceptaron participar voluntariamente del estudio.

Criterios de exclusión:

Se excluyeron de la muestra los agentes telefónicos que:

- Se encontraban en proceso de licencia por enfermedad al momento de hacer el relevamiento de datos.
- Mujeres embarazadas o en periodo de lactancia.

¹² Cuenta: Un Call Center, puede terciarizar servicios para diferentes empresas, y a su vez para diferentes áreas de las mismas, respondiendo a necesidades puntuales. Cada área de tareas se organiza en una “cuenta”.

6.3 Operacionalización de variables

SOCIODEMOGRÁFICAS

Variable teórica: características sociales y demográficas que describen a la población en estudio (De Tejada Lagonell, 2012).

a) Género: variable cualitativa nominal

Variable teórica: Se refiere al conjunto de expectativas y comportamientos que la sociedad asigna y espera en función de su pertenencia al sexo masculino o femenino. (Bravo, 2007).

Variable empírica:

Mujer	Hombre	Trans*	Prefiero no decirlo
-------	--------	--------	---------------------

*Ordenanza 9/11, Consejo Superior de la UNC, reconoce la identidad de género adoptada y autopercebida de cualquier persona a su solo requerimiento aun cuando esta no coincida con su nombre y sexo registrales.

b) Edad: variable cuantitativa continua

Variable teórica: Tiempo transcurrido desde el nacimiento, en años cumplidos, al momento de realizar la encuesta (Real Academia Española, 2019).

Variable empírica: en años

c) Antigüedad en la empresa: variable cuantitativa discreta

Variable teórica: Tiempo transcurrido en años desde el ingreso a la empresa, al momento de la encuesta

Variable empírica: en años

d) Horas semanales trabajadas: variable cuantitativa continua.

Variable teórica: Tiempo trabajado como agente telefónico en una semana.

Variable empírica: en horas.

20 horas por semana	Entre 20 y 25 horas por semana	Entre 25 y 30 horas por semana	Entre 30 y 36 horas por semana
---------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

e) Pluriempleo: variable cualitativa nominal

Variable teórica: condición de quien posee otro/s empleo/s aparte del realizado en el call center.

Variable empírica:

Sí	No
----	----

f) Familiares a cargo: variable cualitativa nominal

Variable teórica: condición de quien posee familiares que estén bajo su cuidado en el mismo hogar.

Variable empírica:

Sí	No
----	----

g) Presencia de enfermedades crónicas: variable cualitativa nominal

Variable teórica: presencia de enfermedades crónicas no transmisibles con diagnóstico, al momento de realizar la encuesta. Las mismas hacen referencia a afecciones de larga duración con una progresión generalmente lenta (OMS, 2018).

Variable empírica:

Diabetes	Hipertensión arterial	Enfermedad cardiovascular	No tengo ninguna enfermedad
Obesidad	Cáncer	Otras	

ESTADO NUTRICIONAL

Variable teórica: condición en la que se encuentra el organismo de una persona, determinada por la ingestión, biodisponibilidad, utilización y reserva de nutrientes, que se manifiesta en la composición y función corporal (Bezares Sarmiento, Cruz Bojórquez, Burgos de Santiago, y Barrera Bustillos, 2012, p. 16).

a) **Índice de Masa Corporal:** variable cualitativa nominal

Variable teórica: es un indicador simple, que mide el estado nutricional de una persona mediante la razón entre el peso en kilos y el cuadrado de su talla en metros (OMS, 2020).

Variable empírica: Clasificación del IMC según la Organización Mundial de la Salud:

<u>Clasificación de IMC</u>	
Insuficiencia ponderal	$< 18,5 \text{ Kg/m}^2$
Intervalo normal	$18,5 - 24,9 \text{ Kg/m}^2$
Sobrepeso	$\geq 25 \text{ Kg/m}^2$
Preobesidad	$25 - 29,9 \text{ Kg/m}^2$
Obesidad	$\geq 30 \text{ Kg/m}^2$
Obesidad de clase I	$30 - 34,9 \text{ Kg/m}^2$
Obesidad de clase II	$35 - 39,9 \text{ Kg/m}^2$
Obesidad de clase III	$\geq 40 \text{ Kg/m}^2$

Fuente: *Obesity: preventing and managing the global epidemic: report of a WHO Consultation on Obesity, Geneva June 1997*

b) **Variación en el peso corporal desde que teletrabaja:** Variable cualitativa nominal

Variable teórica: percepción acerca de una variación del peso corporal desde que comenzó a teletrabajar.

Variable empírica:

Descenso ponderal	Aumento ponderal	Se mantuvo igual
-------------------	------------------	------------------

HÁBITOS ALIMENTARIOS

Variable teórica: Manifestaciones recurrentes de comportamiento individuales y colectivas respecto al qué, cómo, con qué, y quiénes consumen los alimentos, y que se adoptan de manera directa e indirectamente como parte de prácticas socioculturales (Macías, Gordillo y Camacho, 2012).

a) Responsabilidad ante la compra y preparación de alimentos: variable cualitativa nominal

Variable teórica: persona responsable de la compra y preparación de alimentos en el hogar.

Variable empírica:

Soy el responsable	Otra persona es responsable	Comparto la responsabilidad con otro miembro del hogar
--------------------	-----------------------------	--

b) Variación en la cantidad de alimentos consumidos: variable cualitativa nominal

Variable teórica: percepción acerca de la variación en la cantidad de alimentos consumidos desde que comenzó a teletrabajar.

Variable empírica:

Consumo disminuido	Consumo aumentado	Consumo sin modificaciones
--------------------	-------------------	----------------------------

c) Comidas realizadas durante el horario laboral: variable cualitativa nominal

Variable teórica: Comidas realizadas dentro del horario laboral.

Variable empírica:

Desayuno	Almuerzo	Merienda	Cena	Colaciones o picoteo entre comidas	Ninguna
----------	----------	----------	------	------------------------------------	---------

d) Planificación de las comidas realizadas durante el horario laboral: variable cualitativa nominal

Variable teórica: planificación de las comidas que se realizan durante el horario laboral.

Variable empírica:

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Planificación y organización previa	Elección instantánea	Otros: ¿Cuál?
-------------------------------------	----------------------	---------------

e) Momento de realizar las comidas durante la jornada laboral: variable cualitativa nominal

Variable teórica: etapa de la jornada laboral en la que realiza ingesta de alimentos

Variable empírica:

Al momento de trabajar	Descansos o breaks	Ambos
------------------------	--------------------	-------

f) Tiempo destinado para comer: variable cuantitativa discreta

Variable teórica: Tiempo en minutos que se destina para comer durante el horario laboral.

Variable empírica:

Entre 5 y 10 minutos	Entre 10 y 20 minutos	Entre 20 y 30 minutos	No sé, no tengo registro del tiempo.
----------------------	-----------------------	-----------------------	--------------------------------------

g) Frecuencia de consumo de alimentos según su grado de procesamiento: variable cualitativa nominal

Variable teórica: Cantidad de veces que se consumen durante la semana laboral los alimentos seleccionados para el estudio, según grado de procesamiento en base al sistema NOVA (OPS, 2015).

Variable empírica:

0 día	1 día	2 días	3 días	4 días	5 días
-------	-------	--------	--------	--------	--------

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Categorías:

Productos ultraprocesados ¹³	Alimentos no procesados, mínimamente procesados y procesados ¹⁴
Gaseosas, aguas saborizadas, jugos (con azúcar); Infusiones (mate, té, café) CON azúcar; Snacks, papas fritas, chizitos, otros; Sándwiches de miga, pebetes, tortuguita; Galletitas de agua o salvado; Galletitas dulces con o sin relleno, bizcochitos dulces o salados; Facturas, criollos, tortas; Golosinas (alfajores, chocolate, caramelos)	Frutas o ensaladas de frutas; Vegetales (no papa, batata); Tartas, empanadas, tortillas, pastas; Carnes (pollo, vacuna, etc); Pescado; Leche, yogur o queso; Frutos secos (maní, almendras, nueces, etc); Cereales, granola.

h) Consumo de agua durante el horario laboral: variable cuantitativa discreta

Variable teórica: Ingesta de agua, medida en número de vasos.

Variable empírica: número de vasos.

¹³ Los Productos Ultraprocesados son formulaciones industriales elaboradas a partir de sustancias derivadas de los alimentos o sintetizadas de otras fuentes orgánicas. En sus formas actuales, son inventos de la ciencia y la tecnología de los alimentos industriales modernas. La mayoría de estos productos contienen pocos alimentos enteros o ninguno. Vienen listos para consumirse o para calentar y, por lo tanto, requieren poca o ninguna preparación culinaria. Tienen poco o ningún valor nutricional, un alto contenido de grasas saturadas, azúcares refinados, sal y aditivos químicos (OPS, 2015).

¹⁴ Los Alimentos No Procesados son partes de plantas o animales que no han experimentado ningún procesamiento industrial.

Los Alimentos Mínimamente Procesados son alimentos sin procesar que se modifican de maneras que no agregan ni introducen ninguna sustancia nueva (como grasas, azúcares o sal), pero que pueden implicar que se eliminen ciertas partes del alimento.

Los Alimentos Procesados se elaboran al agregar grasas, aceites, azúcares, sal y otros ingredientes culinarios a los alimentos mínimamente procesados, para hacerlos más duraderos y, por lo general, más sabrosos (OPS, 2015).

ACTIVIDAD FÍSICA

Variable teórica: Cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que exija gasto de energía.

La actividad física abarca el ejercicio, pero también otras actividades que entrañan movimiento corporal y se realizan como parte de los momentos de juego, del trabajo, de formas de transporte activas, de las tareas domésticas y de actividades recreativas (OMS, 2019).

a) Nivel de actividad física: Variable cuantitativa discreta

Variable teórica: tiempo destinado a estar activo durante los últimos 7 días.

Variable empírica: Cantidad total de MET (unidades metabólicas equivalentes) totales por semana, según la siguiente ecuación: $(3,3 \times \text{minutos totales por semana de caminata}) + (4 \times \text{minutos totales por semana de actividad moderada}) + (8 \times \text{minutos totales por semana de actividad intensa})$.

Alto: >1500 Mets	Moderado: 600 a 1500 Mets	Bajo: < 600 Mets
------------------	---------------------------	------------------

b) Tiempo de permanencia sentado en un día hábil: Variable cuantitativa discreta

Variable teórica: cantidad de tiempo medido en horas y minutos que una persona permanece sentado realizando actividades.

Variable empírica: número de horas.

c) Modificaciones del nivel y frecuencia de actividad física desde que comenzó a teletrabajar: Variable cualitativa ordinal

Variable teórica: percepción de cambios en el nivel y frecuencia de actividad física

Variable empírica:

Aumento del nivel y frecuencia de actividad física	Disminución del nivel y frecuencia de actividad física	Sin modificaciones en nivel y frecuencia de actividad física
--	--	--

6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con el fin de relevar la información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos del presente trabajo de investigación, como instrumento de relevamiento de datos se diseñó un formulario de encuesta semi-estructurado para ser completado en formato online, autoadministrado (Formularios de Google). El mismo se confeccionó en base a la encuesta propuesta por el Manual de Entornos Saludables (Ministerio de Salud de la Nación, s.f) y del Cuestionario Internacional de Actividad Física “IPAQ” (Junta de Andalucía, s.f.).

El formulario incluyó en primer lugar el consentimiento informado y se aseguró la confidencialidad y anonimato de identidad. Una vez aceptado, se permitió la realización de la encuesta, la cual estuvo conformada por cuatro secciones: datos sociodemográficos, datos antropométricos, hábitos alimentarios y por último actividad física (Anexo 1).

Los formularios fueron compartidos vía Whatsapp, a supervisores y agentes telefónicos de la cuenta estudiada. Con el propósito de aumentar el nivel de participación de los agente telefónicos, el equipo investigador estableció una periodicidad de 4 envíos máximo por trabajador en el lapso del tiempo definido para la recolección de datos. La posibilidad de responder estuvo disponible desde el 22 de octubre al 21 de diciembre del 2020.

6.5 Plan de tratamiento de datos

Tras finalizar la etapa de recolección de datos, se realizó la codificación y tabulación de la información obtenida utilizando una planilla de Microsoft Excel 2010.

El manejo de la base de datos contempló el anonimato, confidencialidad, copias de seguridad, supervisión y revisión de la carga de datos.

Posteriormente se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo a través de la construcción de tablas y gráficos de distribución de frecuencias (absolutas y relativas) y el cálculo de medidas de tendencia central (media, mediana y moda), con el fin de describir el comportamiento de las diferentes variables.

RESULTADOS



7. RESULTADOS

En este apartado se analizarán los resultados del trabajo realizado con agentes telefónicos pertenecientes a una cuenta de Call Center con sede en la ciudad de Córdoba capital, Argentina. El universo estuvo comprendido por todos los agentes telefónicos pertenecientes a dicha cuenta (N=290) a quienes se le enviaron las encuestas durante el periodo comprendido entre el 22 de octubre y 21 de diciembre del año 2020. Se obtuvo un total de 100 respuestas (34,5 %) de las cuales hubo que descartar 10 que no cumplían con los criterios de inclusión o tenían incompletas sus respuestas, quedando así una muestra, por conveniencia, conformada por 90 trabajadores.

En primera instancia, se describirán las variables sociodemográficas, luego se presentarán los resultados en torno al estado nutricional de los trabajadores, continuando con lo referido a sus hábitos alimentarios y de actividad física.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Edad y género de los/las agentes telefónicos, como aspectos relativos al estado de salud y situación laboral conformaron los datos relativos a la variable en cuestión.

En la *Tabla 1* se puede observar que la edad de los/las agentes telefónicos estuvo comprendida entre los 20 y 44 años, siendo el promedio de 28,8 años con una desviación estándar de $\pm 5,5$ años. La mayor proporción (42,2%) de encuestados se halló dentro del grupo de 25 a 29 años. En cuanto al género, la muestra estuvo comprendida mayormente por mujeres (85,6%).

Respecto a la presencia de enfermedades crónicas, del total de encuestados, 15 trabajadores indicaron tener alguna de ellas, siendo obesidad (12,2%) la de mayor frecuencia (*Figura 1*).

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Tabla 1: Distribución según edad, género y presencia de enfermedades crónicas de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020.

VARIABLES		n	%
Edad	20-24	20	22,2
	25-29	38	42,2
	30-34	19	21,1
	35-39	6	6,7
	40-44	7	7,8
Género	Femenino	77	85,6
	Masculino	13	14,4
	Trans	0	0
Presencia de enfermedades crónicas	Diabetes	1	1,1
	Hipertensión arterial	1	1,1
	Enfermedad Cardiovascular	2	2,2
	Obesidad	11	12,2
	Cáncer	0	0

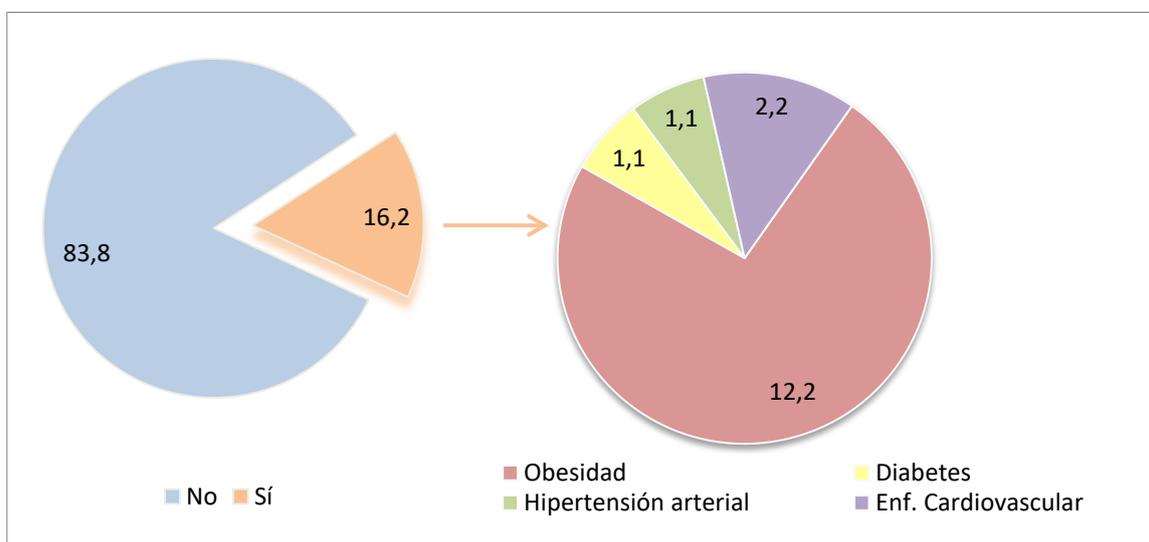


Figura 1: Frecuencias relativas a la presencia de enfermedades crónicas de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Se observó que la antigüedad promedio de los AT fue de 4,4 años \pm 3,6 años, con una mediana y moda 3 y 2 años respectivamente. Las categorías de mayor antigüedad son las que menor número de AT concentran. En cuanto a la jornada laboral, 4 y 3 de cada 10 AT trabajan entre 30 y 36 hs y 20 hs respectivamente. Al analizar la variable pluriempleo, se encontró que la mayor proporción de AT (82,1%) sólo trabaja en el Call Center estudiado. Por otro lado, el 40% de los encuestados (n 36) refirió tener familiares a cargo en su hogar (Tabla 2).

Tabla 2: Distribución según antigüedad, horas semanales trabajadas, pluriempleo y familiares a cargo de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020.

VARIABLES		n	%
Antigüedad	< 3 años	35	38,9
	Entre 3 y 6 años	33	36,7
	Entre 7 y 10 años	16	17,8
	>10 años	6	6,7
Hs trabajadas	20 hs	28	31,1
	Entre 20 y 25 hs	12	13,3
	Entre 25 y 30 hs	13	14,4
	Entre 30 y 36 hs	37	41,1
Pluriempleo	Sí	16	17,8
	No	74	82,1
Familiares a cargo	Si	36	40,0
	No	54	60,0

VARIABLE ESTADO NUTRICIONAL

En la *Tabla 3* se detallan medidas de tendencia central del peso y talla auto-referidos de los AT de la muestra estudiada. Estos datos, permitieron calcular el IMC (*Tabla 4*), cuya media fue de 26,7 Kg/m² \pm 7 Kg/m². En cuanto a diferencias según género se observó que el IMC máximo en hombres fue menor que el de mujeres (34,3 y 48,7 Kg/m² respectivamente) mientras que la media en ambos géneros se encontró dentro de la categoría sobrepeso según clasificación OMS.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Tabla 3: Medidas resumen de peso, talla e IMC según género de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020.

		Media	Mínimo	Máximo	DE
Peso (Kg)	Mujer	72,2	47	139	± 19,8
	Hombre	78,9	54	115	± 19,8
Talla (m)	Mujer	1,64	1,49	1,77	± 0,01
	Hombre	1,76	1,68	1,83	± 0,07
IMC (Kg/m²)	Mujer	27	17,5	48,7	± 7
	Hombre	25,4	18,7	34,3	± 6,9

En la *Tabla 4* se presenta el IMC según género. De la totalidad de la muestra, la mitad (52,2%) se ubicó en la categoría de intervalo normal, un IMC por encima de 25 presentó el 45,6% de los AT, distribuidos en las categorías preobesidad (20%) y algún grado de obesidad (25,6 %). Cabe destacar que se determinó obesidad mórbida en 1 de cada 10 trabajadores (8,9%), perteneciendo en su totalidad al género mujer.

Tabla 4: Índice de Masa Corporal según género de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020.

Categorías		Mujer		Hombre		Total	
		n	%	n	%	n	%
Insuficiencia ponderal	< 18,5 Kg/m ²	2	2,2	0	0	2	2,2
Intervalo normal	18,5 –24,9 Kg/m ²	40	44,4	7	7,8	47	52,2
Preobeseidad	25- 29,9 Kg/m ²	15	16,7	3	3,3	18	20
Obesidad de clase I	30-34,9 Kg/m ²	11	12,2	3	3,3	14	15,5
Obesidad de clase II	35-39,9 Kg/m ²	1	1,1	0	0	1	1,1
Obesidad de clase III	≥ 40 Kg/m ²	8	8,9	0	0	8	8,9
Total						90	100

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Al indagar acerca de la variación de peso corporal desde que se comenzó a teletrabajar, 6 de cada 10 AT (58,9%) percibió aumento ponderal (*Tabla 5*).

Tabla 5: Variación en el peso corporal desde que teletrabaja de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020.

	Mujer		Hombre	
	n	%	n	%
Descenso ponderal	10	11,1	1	1,1
Aumento ponderal	47	52,2	6	6,7
Se mantuvo igual	20	22,2	6	6,7

VARIABLE HÁBITOS ALIMENTARIOS

Dentro del estudio de la variable hábitos alimentarios, se indagó acerca de la compra y preparación de alimentos en el hogar, dónde el 51,1% de los AT compartió responsabilidad con otro miembro del hogar, mientras que un 35,6% era responsable de esta tarea y sólo un 13,3% no se encargaba de ello. Por otro lado, más de la mitad (54,4%) refirió haber aumentado el consumo de alimentos desde que comenzó a teletrabajar (*Tabla 6*).

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Tabla 6: Responsabilidad ante la compra y preparación de alimentos, variación en la cantidad de alimentos consumidos, planificación de las comidas realizadas durante el horario laboral, momento de realizar las comidas y tiempo destinado para comer de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020.

VARIABLE		n	%
Responsabilidad ante la compra y preparación de alimentos	Es el responsable	32	35,6
	Otra persona es responsable	12	13,3
	Comparte responsabilidad con otro miembro del hogar	46	51,1
Variación en la cantidad de alimentos consumidos	Consumo disminuido	14	15,6
	Consumo aumentado	49	54,4
	Consumo sin modificaciones	27	30,0
Planificación de las comidas realizadas durante el horario laboral	Planificación y organización previa	25	27,8
	Elección instantánea	65	72,2
Momento de realizar las comidas	Mientras trabaja	12	13,3
	Descansos o Breaks	41	45,6
	Ambos	37	41,1
Tiempo destinado para comer	5-10 min	38	42,2
	10-20 min	20	22,2
	20-30 min	13	14,4
	Sin registro del tiempo	19	21,1

En relación a las comidas realizadas durante la jornada laboral, un 96,7% refirió realizar alguna de ellas, destacándose la merienda y las colaciones/picoteos entre comidas que fueron realizadas por 5 de cada 10 agentes telefónicos. Además, un 60 % realiza 2 o más comidas en su trabajo. Respecto a la planificación de esas comidas, 7 de cada 10 AT elige de manera instantánea que va a ingerir, mientras que el resto las planifica y organiza previamente.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Se observó una proporción similar de trabajadores que realizan las comidas mientras trabajan y/o en descansos como los que sólo lo hacen en el descanso, 41,1% y 45,6% respectivamente. Asimismo, la mayor proporción dedica menos de 10 minutos para realizar estas ingestas (*Figuras 2 y 3*).

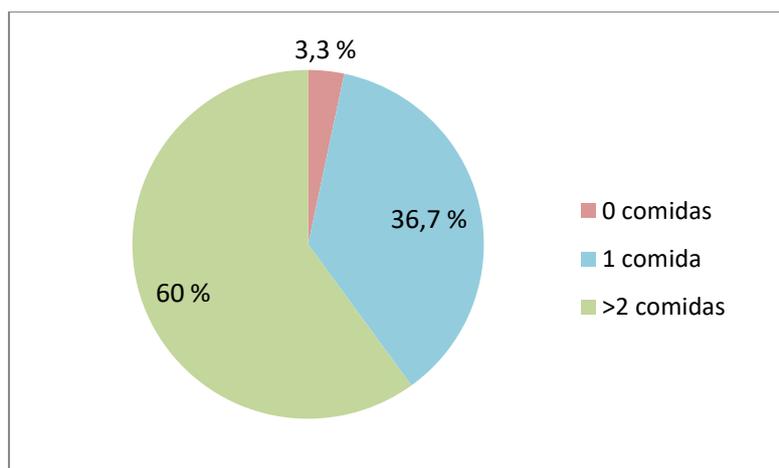


Figura 2: Número de comidas realizadas durante el horario laboral de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020.

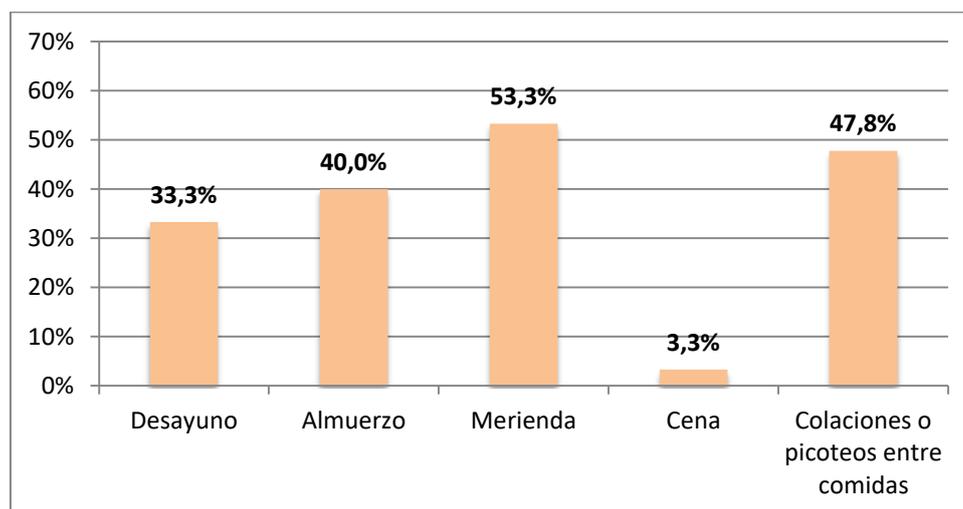


Figura 3: Comidas realizadas durante el horario laboral de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

En las *Tablas 7 y 8* se detalla la frecuencia de consumo de alimentos según su grado de procesamiento, clasificado según el Sistema NOVA. Dentro de la categoría de alimentos no procesados, mínimamente procesados y procesados, los más consumidos fueron las frutas (74,4%) y los lácteos (77,8%). 7 de cada 10 AT refirió consumir preparaciones como tartas, empanadas, tortillas y pastas, al igual que carnes de diferente origen. Casi 8 de cada 10 trabajadores refirió no consumir pescado (*Tabla 7*).

Tabla 7: Frecuencia de consumo de alimentos no procesados, mínimamente procesados y procesados de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020.

FRECUENCIA DE CONSUMO DE ALIMENTOS NO PROCESADOS, MINIMAMENTE PROCESADOS, PROCESADOS												
Categorías	Días por semana laboral											
	0		1		2		3		4		5	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Frutas o ensaladas de frutas	23	25,6	22	24,4	13	14,4	12	13,3	6	6,7	14	15,6
Vegetales (no papa, batata)	40	44,4	8	8,9	11	12,2	9	10,0	15	16,7	7	7,8
Tartas, empanadas, tortillas, pastas	29	32,2	21	23,3	13	14,4	10	11,1	11	12,2	6	6,7
Carnes (pollo, vacuna, etc)	30	33,3	8	8,9	9	10,0	15	16,7	12	13,3	16	17,8
Pescado	71	78,9	11	12,2	4	4,4	2	2,2	0	0,0	2	2,2
Leche, yogur ¹⁵ o queso	20	22,2	13	14,4	20	22,2	13	14,4	11	12,2	13	14,4
Frutos secos (maní, almendras, nueces, etc)	48	53,3	11	12,2	14	15,6	9	10,0	3	3,3	5	5,6
Cereales, granola	49	54,4	20	22,2	9	10,0	7	7,8	2	2,2	3	3,3

¹⁵ Si bien el yogur se encuentra clasificado por el Sistema NOVA como un alimento ultraprocesado, se decide incluirlo en la categoría debido que en la encuesta no se diferenció de los otros alimentos del mismo ítem.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

En cuanto a la categoría “productos ultraprocesados”, se observó que prácticamente todos los AT los consumen durante su jornada laboral, siendo los más elegidos, las galletitas en sus versiones dulces y saladas, los productos panificados (facturas, criollos, tortas) y las golosinas que aportan carbohidratos de alto índice glucémico. En cuanto al consumo de infusiones con agregado de azúcar, 4 de cada 10 AT refirió consumo a diario. Un promedio que oscila entre el 50 y 60% de los AT refirió no consumir productos tales como bebidas azucaradas, snacks, papas fritas, chizitos, y sándwiches de miga, pebetes, tortuguita (Tabla 8).

Tabla 8: Frecuencia de consumo de productos ultraprocesados de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020.

FRECUENCIA DE CONSUMO DE PRODUCTOS ULTRAPROCESADOS												
Categorías	Días por semana laboral											
	0		1		2		3		4		5	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Gaseosas, aguas saborizadas, jugos (con azúcar)	52	57,8	10	11,1	7	7,8	6	6,7	2	2,2	13	14,4
Infusiones (mate, té, café) CON azúcar	36	40,0	4	4,4	3	3,3	9	10,0	0	0,0	38	42,2
Snacks, papas fritas, chizitos, otros	55	61,1	12	13,3	11	12,2	4	4,4	2	2,2	6	6,7
Sándwiches de miga, pebetes, tortuguita	49	54,4	14	15,6	16	17,8	2	2,2	2	2,2	7	7,8
Galletitas de agua o salvado	28	31,1	16	17,8	19	21,1	11	12,2	10	11,1	6	6,7
Galletitas dulces con o sin relleno, bizcochitos dulces o salados	35	38,9	20	22,2	14	15,6	13	14,4	3	3,3	5	5,6
Facturas, criollos, tortas	34	37,8	23	25,6	14	15,6	10	11,1	3	3,3	6	6,7
Golosinas (alfajores, chocolate, caramelos)	45	50,0	19	21,1	13	14,4	5	5,6	5	5,6	3	3,3

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

La mayor parte de los AT consume agua durante el horario laboral, con una media de 3,6 \pm 2,4 vasos por jornada. La menor proporción (n5) manifestó no beber agua (*Tabla 9*).

Tabla 9: Consumo de agua durante el horario laboral de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020

CONSUMO DE AGUA DURANTE EL HORARIO LABORAL		
	n	%
0 vasos	5	5,6
1- 4 vasos	58	64,4
4-8 vasos	25	27,8
> 8 vasos	2	2,2
Total	90	100

VARIABLE ACTIVIDAD FISICA

Respecto a la variable actividad física, de las 90 respuestas recolectadas, se analizaron 85. Se definió descartar aquellas que presentaron datos incompletos y/o errores al momento de ser completadas.

El 51,8% (n44) de los agentes telefónicos refirió realizar actividad física desde que comenzó a teletrabajar. Entre ellos, un cuarto (24,4 %) aumentó su nivel y frecuencia mientras que un 14,4% los disminuyó, datos ilustrados en la *Figura 4*.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

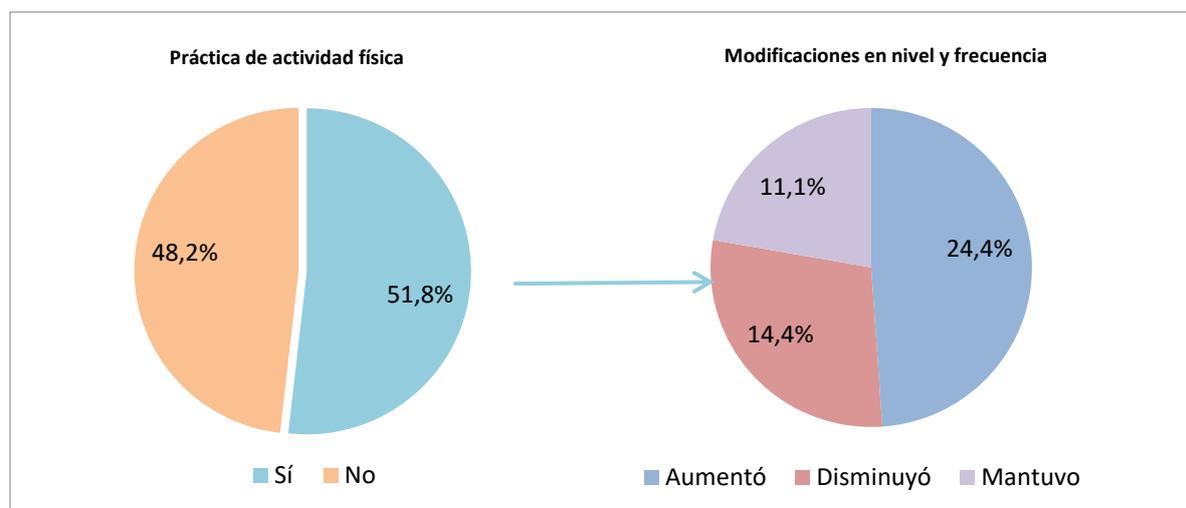


Figura 4: Práctica de actividad física y modificaciones en nivel y frecuencia en teletrabajadores de un Call Center, Córdoba 2020

Al analizar el nivel de actividad física, se registró una media de METs de $2311,7 \pm 2611,3$ METs/min/día. Se observó en el 60% de los AT un nivel de AF alto o moderado mientras que un tercio nivel bajo, siendo similares las cifras en ambos géneros (Tabla 10 y Figura 5).

Tabla 10: Nivel de actividad física según género de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020

NIVEL DE ACTIVIDAD FÍSICA SEGÚN GÉNERO						
	Mujer		Hombre		Total	
	n	%	n	%	N	%
ALTO	34	40	7	8,2	41	48,2
MODERADO	11	13,0	3	3,5	14	16,5
BAJO	27	31,8	3	3,5	30	35,3
TOTAL	72	84,7	13	15,2	85	100

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

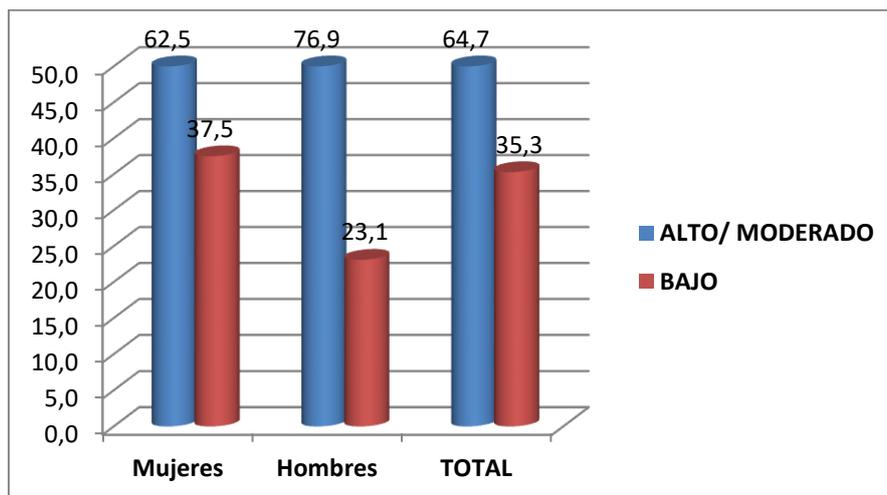


Figura 5: Nivel de AF según género de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020

En la *Tabla 11* se detalla el tiempo destinado a estar sentado durante un día hábil, cuyo promedio fue de 8,2 horas por día ($\pm 3,1$), siendo los valores mínimos y máximos de 2 y 15 horas respectivamente. Cabe destacar que el 83,5% de los AT pasó 6 horas o más sentado durante un día hábil.

Tabla 11: Tiempo de permanencia sentado durante un día hábil de los agentes telefónicos de un Call Center, Córdoba 2020

	n	%
< 3 horas	1	1,2
≥ 3 y <6 horas	13	15,3
≥ 6 y < 9 horas	41	48,2
≥ 9 horas	30	35,3
TOTAL	85	100

DISCUSIÓN



8. DISCUSIÓN

El presente trabajo buscó describir los hábitos alimentarios, estado nutricional y actividad física en los agentes telefónicos que teletrabajan en un Call Center de la ciudad de Córdoba, Argentina, año 2020. Esta modalidad de trabajo fue una de las adaptaciones que realizó la empresa para salvaguardar la salud de sus empleados en contexto de la pandemia por COVID-19.

Con respecto a las **variables sociodemográficas**, la mayoría de los encuestados pertenecieron al género mujer y la media de edad fue de $28,8 \pm 5,5$ años, lo cual coincide con diversos estudios realizados en poblaciones similares, tanto en Argentina como en otros países de Latinoamérica, donde la edad de la mayor parte de estos trabajadores ronda mayormente entre los 18 y 30 años (Alonso Ramos, 2010; Del Bono y Bulloni, 2007; Del Bono y Leite, 2016; Del Bono y Bulloni 2018; Flores Uribe, 2014; Gamboa Yépez, 2021; Mayorga Dávila, 2014; Rosas Villanueva, 2018). La antigüedad laboral promedio de los AT fue de $4,4 \pm 3,6$ años, datos similares a los encontrados en el estudio cualitativo de Flores Uribe (2014) realizado en trabajadores chilenos, donde la mayoría de los entrevistados no sobrepasaban los 3 años de antigüedad (Flores Uribe, 2014).

En cuanto al **estado nutricional** valorado a través de IMC, un 45,6 % de los agentes telefónicos presentó valores por encima de la normalidad, lo que se asocia con perfiles de riesgo adversos de morbilidad y mortalidad. Las cifras encontradas, a pesar de ser elevadas, son un tanto menores que las arrojadas a nivel nacional por la última Encuesta de Factores de Riesgo (ENFR) presentados en el año 2018 y la Encuesta nacional de nutrición y salud (ENNyS) en el año 2019, donde el 61,6 y 67,9 % de la población respectivamente tienen algún grado de sobrepeso. En un estudio de Orellano llevado a cabo en trabajadores de call centers, en el año 2011, se encontró un 29% de la población con algún grado de sobrepeso. Si bien las cifras son menores a las halladas en nuestro trabajo, si hacemos un paralelismo con las ENFR del año 2009, vemos que la realidad epidemiológica se corresponde, ya que la tendencia a lo largo de las diferentes ediciones de dicha encuesta, fue de un aumento continuo en la prevalencia de exceso de peso (sobrepeso y obesidad).

En la presente investigación, 6 de cada 10 AT (58,9%) percibió aumento ponderal desde que comenzó a teletrabajar, lo cual podría relacionarse con los cambios en el estilo de vida y en la modalidad de trabajo durante la pandemia. Según los resultados de una encuesta on-line realizada por la Sociedad Argentina de Nutrición (SAN), casi 6 de cada 10 argentinos habría

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

subido de peso durante la cuarentena, en un promedio de entre 1 y más de 5 kilos (Brusco, 2020; Himitian, 2020). Una investigación realizada con 45.161 brasileros mayores de 18 años, durante el periodo de restricción del 2020, reportó empeoramiento de los estilos de vida y un aumento de las conductas de riesgo para la salud, entre ellos una disminución en la práctica de actividad física y aumento del tiempo frente a pantallas, ingesta de bebidas alcohólicas y alimentos ultraprocesados (Malta et al., 2020). En relación a esto, al estudiar la variable **hábitos alimentarios** e indagar acerca de la elección de alimentos que se consumen durante la jornada laboral, prácticamente todos los AT prefirieron productos ultraprocesados, dando cuenta de la baja calidad de dichas elecciones. Similar situación se refleja también a nivel nacional, donde en la ENFR del año 2018, se registró la proporción de la población que refiere consumir diaria o frecuentemente alimentos no recomendados como bebidas azucaradas, productos de pastelería, productos de copetín y golosinas, que poseen alto contenido de azúcar, grasas y sal y bajo valor nutricional, es alarmante. Las investigadoras del CONICET Sudriá, Andreatta y Defagó (2020), exploraron los hábitos alimentarios durante los primeros 12 días del aislamiento dispuesto por el gobierno Argentino, y observaron un aumento del consumo de alimentos desaconsejados como embutidos, golosinas, gaseosas, alcohol y preparaciones ricas en harinas, al mismo tiempo que se redujo el consumo de frutas y verduras, que incluso era bajo previo a la pandemia. Resultados similares se describieron en el trabajo de Aguirre (2020), donde además de los cambios en el consumo de alimentos (aumento de harinas, azúcar, grasas, gaseosas y alcohol), se registraron modificaciones en las preparaciones, con aumento de comida casera pero también de delivery, poniendo más énfasis en el placer actual que en el cuidado de la salud. Además, en los diferentes tipos de aislamientos se describió como factor común que las mujeres llevaron la mayor carga, debido a que se delegó en ellas la responsabilidad del cuidado, naturalizando así sus roles reproductivos, lo cual es necesario destacar debido a que la población de CC se encuentra conformada mayormente por este género. Por otra parte, a nivel internacional, en un estudio realizado durante el 2020 en Perú con trabajadores de CC bajo la modalidad de home office, se halló que 53% de la muestra presentaba hábitos alimentarios insanos y otro 25% hábitos de riesgo (Gutiérrez, 2020).

Respecto a la **actividad física**, se observó que el 60% de la muestra presentaba un nivel moderado o alto, lo cual se corresponde con la realidad epidemiológica a nivel nacional según la 4^o edición de la ENFR (2018), donde el 55,8% de la población tuvo prevalencia de

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

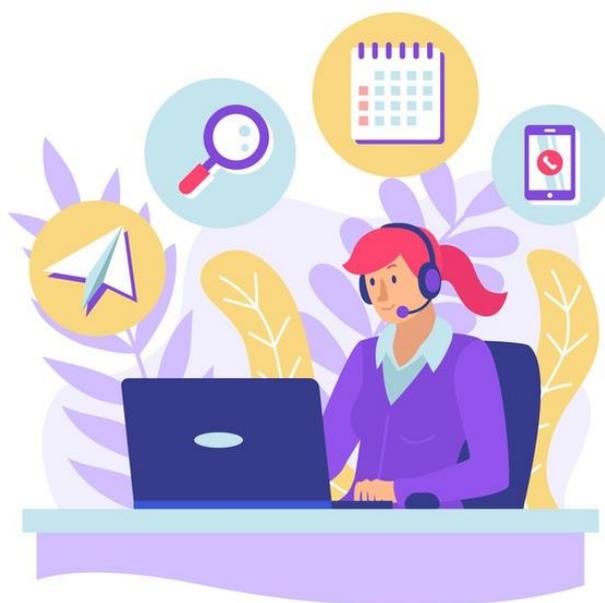
actividad física dentro de estos niveles, destacando que a menor edad, mayor era el nivel de AF en adultos. En el estudio de Gutiérrez (2020) llevado a cabo en similar población, se utilizó también el cuestionario IPAQ versión corta, y se hallaron valores superiores, con un 82% de trabajadores con estos niveles de AF. Resulta importante desatacar que el 83,5% de los AT pasó 6 o más horas sentados durante un día hábil, dato que en conjunto con el nivel de AF mencionado anteriormente resulta llamativo si se tiene en cuenta la modalidad de teletrabajo y el contexto de pandemia. Frente a esta situación, y con el fin de mejorar los aportes científicos, es necesario mencionar ciertas limitaciones en la presente investigación, entre ellas, la modalidad de encuesta online utilizada en la recolección de datos; dónde a pesar de que se tomaron recaudos (remarcando las partes más relevantes de los enunciados y brindando aclaraciones para facilitar su comprensión), existe la posibilidad de que haya habido inconvenientes en la interpretación y por ende, en la respuesta.

Del mismo modo, se destaca como fortaleza que la autora trabajó en el CC estudiado, motivo por el cual conocía a la población y el contexto en el que se desarrolla este tipo de actividad. Además, la recolección de datos pudo adaptarse a la situación de pandemia, utilizando diferentes plataformas como soporte para lograr culminar la investigación.

Finalmente, los resultados hallados nos hacen reflexionar sobre la importancia de generar, en este tipo de trabajadores (mayormente jóvenes), estrategias adaptadas socioculturalmente, que promuevan cambios en los estilos de vida, donde se resalte la importancia de una adecuada alimentación y ejercicio físico, y los efectos protectores que generan para la salud, con el fin de prevenir enfermedades y mantener una mejor calidad de vida. De esta manera, la prevención y la promoción de la salud se tornan fundamentales para evitar y disminuir los riesgos relacionados a las ECNT presentes en cifras alarmantes.

En este sentido, cobra importancia el aporte realizado por este trabajo de investigación, el cual puede servir como antecedente para continuar investigando en este grupo de trabajadores o constituirse en una herramienta que facilite el desarrollo de actividades en pos de la salud de los AT.

CONCLUSIÓN



9. CONCLUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se indagó acerca de los hábitos alimentarios, estado nutricional y actividad física de los trabajadores de Call Center bajo la modalidad de teletrabajo, con la finalidad de aportar conocimiento y ampliar los antecedentes en relación a esta temática que hoy en día se encuentra en auge.

De acuerdo a los objetivos planteados, el análisis y discusión de los resultados obtenidos, se pudo concluir que:

- La muestra se encontró representada mayormente por mujeres.
- La antigüedad laboral promedio es de 4,4 años \pm 3,6 años, lo cual habla de la característica temporal de este tipo de trabajo.

Si bien la mayor proporción indicó no tener otro trabajo, en la encuesta no se profundizó acerca de si estudiaban alguna carrera/formación, ya que en general este tipo de población está compuesta por estudiantes universitarios. En este sentido, la condición de estudiante sumaría otra actividad sedentaria y virtual que podría promover estilos de vida poco saludables.

- En cuanto al estado de salud, un 16,2% de los AT manifestó tener alguna enfermedad crónica, siendo obesidad (12,2%) la de mayor frecuencia. Además, al analizar el IMC, el 45,6% de los trabajadores presentó algún grado de sobrepeso (20%) u obesidad (25,6%). Cabe destacar, que dentro de esta última categoría, un 8,9% corresponde a obesidad mórbida. En adición a esto, más de la mitad de los AT (58,9%) refirió un aumento de peso desde que comenzó a teletrabajar.
- Respecto a los hábitos alimentarios, los AT refirieron un “consumo aumentado “en relación la cantidad de alimentos ingeridos aumento en la cantidad de alimentos consumidos desde que comenzaron con el teletrabajo, sumado a que las comidas realizadas durante el horario laboral, en su mayoría son de elección instantánea (no planificadas). En relación al momento de realizarlas, mayormente es mientras se trabaja y en los descansos o breaks, lo cual puede estar relacionado a una falta de registro de qué y cuanto se come.
- En la elección de alimentos, los ultraprocesados son los elegidos de manera diaria, lo cual podría contribuir de forma negativa sobre el Estado Nutricional favoreciendo el desarrollo de sobrepeso y obesidad.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

- Dentro de las opciones más saludables, eligen frutas y lácteos, pero alrededor del 15% las consume a diario en el horario laboral.
- 6 de cada 10 AT presentó un nivel de Actividad física moderado o alto, lo cual podría actuar como factor protector de la salud, contribuyendo a mantener los valores antropométricos en estudio dentro los parámetros deseables.
- El 83,5% de los AT pasó 6 horas o más sentado durante un día hábil.

Es imperante problematizar las altas tasas de sobrepeso y obesidad, la calidad de la alimentación (con un consumo elevado de ultraprocesados) y el elevado tiempo de permanencia sentados en población de adultos jóvenes, como es el caso de los AT, por los efectos adversos a la salud que conllevan en el corto y mediano plazo.

Generar estrategias que promuevan cambios en los estilos de vida, incluidos los entornos laborales, contribuirían a prevenir enfermedades y mantener una mejor calidad de vida.

En este sentido, destacamos el rol del Licenciado en Nutrición como actor en la formulación y desarrollo de programas y propuestas que contribuyan en la construcción de la salud poblacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuerdo suspensiones. Resolución 397/20. 5 de mayo de 2020. Recuperado de: <http://www.atacc.com.ar/acuerdos/Acuerdo-suspenciones-05.05.20-Res475%2020%20MTEySS.pdf>

Aguirre, P. (Junio de 2021). Precarization and commensality during the COVID 19-ASPO (Social and Preventive Quarantine) in the Buenos Aires Metropolitan Area 2020 (from 20/3/2020 to 2/8/2020). En A. Scribano (Presidencia). *1º Congreso Internacional de Sociología de las Sensibilidades (RediSS)*. Congreso online. Recuperado de: https://www.facebook.com/watch/live/?v=137614328468358&ref=watch_permalink

Alonso Ramos, J J (2010). *¿Tayloristas eminentes? Los trabajadores de los call centers en México*. (Tesis de maestría). El Colegio de la frontera Norte, Tijuana, México. Recuperado de: <https://www.colef.mx/posgrado/tesis/2008804/>

Aranceta Bartrina, J. (2001). *Nutrición comunitaria*. Barcelona, España: Masson

Aranceta Bartrina, J y Serra Majem, LI. (2012). *Alimentación y trabajo*. Madrid, España: Panamericana.

Arocha Rodulfo, J.I. (2019). Sedentarismo, la enfermedad del siglo XXI. *Clínica e Investigación en Arteriosclerosis* 31(5). 233-40. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S02149168193005433>

Bezares Sarmiento, V., Cruz Bojórquez, R., Burgos de Santiago, M. y Barrera Bustillos, M. (2012). *Evaluación del estado de nutrición en el ciclo vital humano*. México: McGraw-Hill.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Bravo, P. C. (2007). *La construcción de la identidad de género: Enfoques teóricos para fundamentar la investigación e intervención educativa* / *Revista de Investigación Educativa*. (2007), 25 (1). Recuperado de: <https://revistas.um.es/rie/article/view/96661>

Brusco, I. (12 de agosto de 2020). El problema del sobrepeso en la pandemia. *BAE negocios*. Recuperado de <https://www.baenegocios.com/saludybienestar/El-problema-del-sobrepeso-en-la-pandemia--20200812-0061.html>

Carmuega, E. (1994). Manual de educación para la salud PROMIN. Medicina y sociedad.

Cólica, P.R. (2016). *Estrés laboral y Burn Out. El síndrome de estrés en los call center* (1ª ed.). Argentina: Brujas.

Convenio colectivo de trabajo (CCT) 688/14. Ministerio de producción y trabajo. Presidencia de la Nación. 18 de marzo de 2020. Recuperado de http://www.atacc.com.ar/info_legal/cct/cct688.14-teletrabajo-bpo.pdf

Cunningham, J. M., Vaduganathan, M., Claggett, B. L., Jering, K. S., Bhatt, A. S., Rosenthal, N. y Solomon, S. D. (2020). Clinical Outcomes in Young US Adults Hospitalized With COVID-19. *JAMA Internal Medicine*. Published online. doi:10.1001/jamainternmed.2020.5313

De Tejada Lagonell, M. (2012). Variables sociodemográficas según turno escolar, en un grupo de estudiantes de educación básica: un estudio comparativo. *Revista de Pedagogía*, 33 (92), 235-269. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=659/65926546002>

Decreto 297/2020 de 2020 [Presidencia de la Nación]. Por lo cual se establece aislamiento social preventivo y obligatorio. 19 de marzo de 2020. Recuperado de <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042/20200320>

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

- Del Bono, A. (2016). Deslocalización de servicios y acción sindical: la organización gremial de los trabajadores de los centros de llamada de la Argentina. *Revista Andaluza de Antropología*, (n° 11), 174-198. Recuperado de: <https://relatsargentina.com/documentos/RA.1-EAyTA/RELATS.A.EA.DelBono1.pdf>
- Del Bono, A. y Bulloni M. (2007). Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de call centers offshore en argentina. Red de Bibliotecas Virtuales de CLACSO. Buenos Aires: http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/ceil-conicet/20171027043727/pdf_978.pdf
- Del Bono, A. y Leite, M. (2016). El impacto de la tercerización y la deslocalización en el trabajo de telemarketing: una comparación entre Argentina y Brasil. *Cuadernos del Cendes*, 33(93), 15-34. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-25082016000300003
- Del Bono, A. y Bulloni, MN. (2018). La acción sindical frente a la reestructuración global contemporánea. Desafíos de la deslocalización internacional en sectores de servicio en Argentina. *Revista Novos Rumos*, 55(1), 102-121. <https://doi.org/10.36311/0102-5864.2018.v55n1.08.p140>
- Elal, K. (2019). *Origen y evolución de los call centers en Argentina y en la ciudad de Santa Fe*. Grupo Temático N° 9: Cambio tecnológico y flexibilización laboral: desafíos para el trabajo y su regulación. Ponencia llevada a cabo en el 14° Congreso nacional de estudios del trabajo, Buenos Aires. Recuperado de: https://aset.org.ar/2019/ponencias/9_Elal.pdf
- Feinberg, R., Benzaken Koosed, T., Kowszyk, Y. y Covarrubias, A. (2011). Sostenibilidad y Call Centers en América Latina. *Forum Empresa*. Santiago de Chile. Recuperado de: <https://issuu.com/cedice/docs/sustentabilidad-callcenters-esp>

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

- Fernández, A., Barisani, J. L., Guetta, J., Bosio, M., Chertcoff, J., Marino, J.,... Thiere, J. (2020). COVID-19. Review on Its Cardiovascular Impact. *Argentine Journal of Cardiology*, 88(3). 247-266. Recuperado de: https://www.sac.org.ar/wp-content/uploads/2020/07/v88n3a13_en.pdf
- Flores Uribe, C G (2014). *Condiciones de trabajo en la industria de call center en Chile. La situación laboral de los teleoperadores de empresas tercerizadas ubicadas en Santiago*. (Tesis de grado). Universidad Academia De Humanismo Cristiano, Santiago de Chile, Chile. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/2428>
- Gallardo, E. (12 de mayo de 2020). Call Centers: en casa, pero rebajan el salario y aumentan la presión laboral. *Prensa Obrera*. Recuperado de <https://prensaobrera.com/sindicales/call-centers-en-casa-pero-rebajan-el-salario-y-aumentan-la-presion-laboral/>
- Gamboa Yépez, D M (2021). *Evaluación de la carga mental del personal operativo en una compañía de servicios (call center), en la modalidad de teletrabajo*. (Tesis de grado). Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4099>
- Gutierrez, J. S. T. (2020). Impacto de los Hábitos Alimentarios y Actividad Física en trabajadores de Claro en la modalidad de Home Office Final. Universidad Privada Del Norte. Recuperado de: https://www.academia.edu/44843238/Impacto_de_los_Habitos_Alimentarios_y_Actividad_Fisica_en_trabajadores_de_Claro_en_la_modalidad_de_Home_Office_Final
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2007). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

- Hernández Triana, M. (2004). Recomendaciones nutricionales para el ser humano: actualización. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 23 (4); 266-92. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002004000400011
- Himitian, E. (6 de julio de 2020). Coronavirus en la Argentina. La pregunta incómoda: ¿Cuántos kilos subimos durante la cuarentena?. *La Nación*. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/coronavirus-argentina-la-pregunta-incomoda-cuantos-kilos-nid2391064>
- Hualde, A. y Micheli, J. (2018). Call center en México: dinámicas del trabajo y el empleo. *Anuario IET De Trabajo Y Relaciones Laborales*, 5, 257-269. doi: <https://doi.org/10.5565/rev/aiet.76>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos y Secretaría de Gobierno de Salud de la Nación (2019). *4° Encuesta Nacional de Factores de Riesgo para Enfermedades No Transmisibles. Resultados definitivos*. Recuperado de: http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000001622cnt-2019-10_4ta-encuesta-nacional-factores-riesgo.pdf
- Junta de Andalucía, Consejería de Salud (s.f.). *Cuestionario Internacional De Actividad Física (IPAQ)*. Recuperado de: https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af95872aeaa7_cuestionario_actividad_fisica_ipaq.pdf
- Kluge, H. H. P., Wickramasinghe, K., Rippin, H. L., Mendes, R., Peters, D. H.,... Kontsevaya, A. (2020). Prevention and control of non-communicable diseases in the COVID-19 response. *The Lancet*, 395(10238). 1678-1680. Recuperado de: <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S0140-6736%2820%2931067-9>

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

- Machecha Matsudo, S.M. (2019). Recomendaciones de actividad física: un mensaje para el profesional de la salud. *Revista de nutrición clínica y metabolismo*, 2(2). 44-54.
- Macías A, Gordillo G, Camacho E. (2012). Hábitos alimentarios de niños en edad escolar y el papel de la educación para la salud. *Rev Chil Nutr Vol. 39, N°3*. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchnut/v39n3/art06.pdf>
- Macías, A., Gordillo, G., Camacho, E. (2012). Hábitos alimentarios de niños en edad escolar y el papel de la educación para la salud. *Rev Chil Nutr. 39(3)*, 40-43. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchnut/v39n3/art06.pdf>
- Malta, D. C., Szwarcwald, C. L., Azevedo Barros, M. B., Saar Gomes, C., Machado, I. E., Borges de Souza, J.,... Gracie, R. (2020). A pandemia da COVID-19 e as mudanças no estilo de vida dos brasileiros adultos: um estudo transversal, 2020. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 29(4). 1-13. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/S1679-49742020000400026>.
- Martínez de Icaya P., Vázquez Martínez C., Casado Cornejo T., y Rojas M. (2005). *Nutrición y Alimentación: manual teórico-práctico* (2a ed). Madrid: Díaz de Santos.
- Mayorga Dávila, A M (2014). *Conocimientos, actitudes y prácticas acerca de refrigerios durante las horas de trabajo entre los trabajadores administrativos y los trabajadores de call center y su relación con el género y las horas de trabajo en la corporación nacional de Telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/7522>
- Mera-Mamián, A. Y., Tabares-Gonzalez, E., Montoya-Gonzalez, S., Muñoz-Rodríguez, D.I., y Monsalve-Vélez, F. (2020). Recomendaciones prácticas para evitar el descondicionamiento físico durante el confinamiento por pandemia asociada a COVID-19. *Universidad y Salud*, 22(2). 166-177. DOI: <https://doi.org/10.22267/rus.202202.188>

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

- Messenger, J. y Ghosheh, N. (2010). *Offshoring and Working Conditions in Remote Work*. (1ª ed.). Palgrave Macmillan and the International Labor Organization.
- Ministerio de Salud, Argentina (s.f.) *Manual de lugares de trabajo saludables*. Recuperado de: http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000000482cnt-2013-01_manual-lugares-trabajo-saludables.pdf
- Ministerio de Salud, Argentina (2016). *Guías Alimentarias para la Población Argentina*. Recuperado de: http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000000817cnt-2016-04_Guia_Alimentaria_completa_web.pdf
- Ministerio de Salud, Argentina (2019). *2º Encuesta Nacional de Nutrición y Salud*. Recuperado de: http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000001602cnt-2019-10_encuesta-nacional-de-nutricion-y-salud.pdf
- Moreno G M. (2012). Definición y clasificación de la obesidad. *Rev. Médica Clínica Las Condes*, 23 (2); 124-8
- Murgueitio Herrera, V.S. (2017). *Riesgos laborales y calidad de servicio: un análisis de las condiciones y regulaciones laborales y los impactos del incremento de la productividad en la salud de las y los operadores telefónicos de la corporación nacional de telecomunicaciones empresa pública CNT EP desde enero 2008 hasta diciembre 2015* (Tesis de posgrado). Recuperada de: <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4774/1/TESINA%20Murgueitio%20Herrera%20Ver%C3%B3nica%20Soledad.pdf>
- Orellano, V (2011). *Espacios de alimentación y hábitos alimentarios de los trabajadores*. Tesis de grado). Universidad FASTA, Mar del Plata, Argentina. Recuperado de: <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/3088>
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). *Un enfoque integral para mejorar la alimentación y nutrición en el trabajo: estudio en empresas chilenas y recomendaciones adaptadas*. Santiago de Chile, Chile.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Organización Mundial de la Salud (1998). *Promoción de la salud, Glosario*. Recuperado de: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67246/WHO_HPR_HEP_98.1_spa.pdf;jsessionid=5310F8AF70BC1CF3F390344F496F169C?sequence=1

Organización Mundial de la Salud (2018). *Enfermedades no transmisibles*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/noncommunicable-diseases>

Organización Mundial de la Salud (2020). *Obesidad y sobrepeso*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/obesity-and-overweight>

Organización Mundial de la Salud (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud*. Recuperado de: <http://www.who.int/dietphysicalactivity/pa/es/>

Organización Panamericana de la Salud. (2007). *Estrategia Regional y Plan de Acción para un enfoque integrado sobre prevención y control de enfermedades crónicas*. Recuperado de: <https://www.paho.org/spanish/ad/dpc/nc/reg-strat-cncls.pdf>

Organización Panamericana de la Salud. (2010). *Salud de los Trabajadores: Recursos*. https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es

Organización Panamericana de la Salud. (2015). *Alimentos y bebidas ultraprocesados en América Latina: tendencias, efecto sobre la obesidad e implicaciones para las políticas públicas*. Recuperado de: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51523>

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)*. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/tag/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>

Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española* (23° ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/taylorismo>

Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española* (23° ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/edad>

Ripoll, F. (25 de marzo de 2020). El empleo remoto avanza a velocidad en los “call centers” cordobeses. *La Voz*, Recuperado de: <https://www.lavoz.com.ar/negocios/empleo-remoto-avanza-a-velocidad-en-call-centers-cordobeses>

Rivas Villanueva, M E (2018). *Hábitos alimentarios de jóvenes universitarios que laboran como agentes telefónicos en una cuenta de Call Center de la Ciudad de Guatemala. Enero a mayo 2012* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/09/15/Rivas-Maria.pdf>

Rodríguez, M. A., Crespo, I. y Olmedillas, H. (2020). Ejercitarse en tiempos de la COVID-19: ¿Qué recomiendan hacer los expertos entre cuatro paredes?. *Revista Española de Cardiología*, 73(7), 527-529. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S03008932203017555>

Saborío Morales, L. y Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32 (1), 119-124. Recuperado de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es

Serra Valdés, M. (2020). Las enfermedades crónicas no transmisibles y la pandemia por COVID-19. *Revista Finlay*, 10(2), 78-88. Recuperado de: <http://revfinlay.sld.cu/index.php/finlay/article/view/846>

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

- Silva Peralta, Y., Caminos, M., Pereyra, M. y Pérez Villar, M. (2018). *Niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Mar del Plata, Mar del Plata, Argentina. Recuperado de: <http://nulan.mdp.edu.ar/3064/>
- Suarez Carmona W., Sánchez Oliver A. (2018). Índice de masa corporal: ventajas y desventajas de su uso en la obesidad. Relación con la fuerza y la actividad física. *Nutrición clínica en medicina, (XII) pp. 128-139*. Recuperado de: <http://www.aulamedica.es/nutricionclinicamedicina/pdf/5067.pdf>
- Suarez, A.F. (2019). *Repercusiones psicosociales y sufrimiento psíquico en los trabajadores de call centers de la hipermodernidad* (Tesis de grado). Universidad de la República, Montevideo, Uruguay. Recuperado de: https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_anthon_franco_suarez_pdf.pdf
- Sudriá, M.E., Andreatta, M.M. y Defagó, M.D. (2020). Hábitos alimentarios durante la cuarentena por coronavirus (covid-19) en Argentina: Resultados preliminares. Manuscrito presentado para su publicación. Recuperado de: <https://www.conicet.gov.ar/cuarentena-por-covid-19-y-su-impacto-en-los-habitos-alimentarios/>
- Taylor, P. y Bain, P., (1999) An assembly line in the head: work and employee relations in the call centre. Citado en: Alonso Ramos, JJ. (2010). *¿Tayloristas eminentes? Los trabajadores de los call centers en México*. Tesis de Maestría en Demografía. El Colegio de la Frontera Norte, A.C. México.
- Vargas Albarrán, DP. (2019). *Contexto y alimentos que configuran comidas saludables y no saludables reportadas por adultos jóvenes de la ciudad de Toluca, 2019* (tesis de grado). Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, Estado de México.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

- Vidal, V. (2015). *Jornada de trabajo y remuneración de un teleoperador de call center*. [Tesis de Maestría, Universidad Tres de Febrero]. <https://docplayer.es/3230217-Jornada-de-trabajo-y-remuneracion-de-un-teleoperador-de-call-center-1.html>
- Wanjek, C. (2005). Food at Work: Workplace solutions for malnutrition, obesity and chronic diseases. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221170152_en.pdf
- Xavier Castro, R., Martino Roaro, L., Vergara Castañeda, A. (2014). Concordancia entre el peso y estatura auto referido y al medido durante la Semana de la Salud Lasallista del año 2014. *Memorias del XVI concurso Lasallista de investigación, desarrollo e innovación clidi 2014 (1)*, pp. 1-4. Recuperado de: <https://doi.org/10.26457/mclidi.v1i0.606>

ANEXOS



Anexo N° 1. Instrumento de recolección de datos

Consentimiento informado

La presente encuesta forma parte de un relevamiento de datos llevado a cabo por una estudiante de la carrera de Lic. en Nutrición, que está desarrollando su trabajo de investigación para la Licenciatura (T.I.L). El objetivo de este estudio es *describir los hábitos alimentarios, el nivel actividad física y el estado nutricional, de los/as trabajadores/as del turno tarde, en un Call Center de la ciudad de Córdoba que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo* y se realiza con la Dirección y Co-dirección de la Lic. María Eugenia Eppens y Lic. María Julia Angeli respectivamente.

La participación en el estudio no implica ningún riesgo para su salud y supone responder la siguiente encuesta en forma individual y anónima, siendo las respuestas, opiniones y datos personales confidenciales, resguardando toda información personal. Por otro lado, la participación es totalmente voluntaria y puede negarse a responder alguna de las preguntas o dar por finalizada su participación cuando lo crea oportuno. Cualquier duda podrá consultarla con la entrevistadora al teléfono (351)-6258228.

El tiempo estimado para responder la encuesta es de 10 a 15 minutos.

Deseo participar: SI _____ NO _____

Por favor, lea las siguientes preguntas con atención y selecciones la/las respuestas según corresponda:

Actualmente, ¿se encuentra ante alguna de las siguientes situaciones?:

Licencia por enfermedad / Licencia por maternidad / Periodo de lactancia materna

SI.....NO.....

(En caso de **responder AFIRMATIVAMENTE**, se da por finalizada la encuesta)

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

1. Género:
 - a) Mujer
 - b) Hombre
 - c) Trans
 - d) Prefiero no decirlo

2. Edad: _____ años

3. N° de años que trabaja en la empresa: _____
4. ¿Cuántas horas trabaja **por semana** como agente telefónico en el Call Center?
 - a) 20 horas por semana
 - b) Entre 20 y 25 horas por semana
 - c) Entre 25 y 30 horas por semana
 - d) Entre 30 y 36 horas por semana

5. ¿Tiene algún otro trabajo además de este?
Sí _____ No _____

6. ¿Tiene familiares a cargo en su hogar?
 - a) Si
 - b) No

7. ¿Tiene **diagnosticada** alguna de las siguientes enfermedades? (marque todas las que correspondan):
 - a) Diabetes
 - b) Hipertensión arterial
 - c) Enfermedad cardiovascular
 - d) Obesidad
 - e) Cáncer
 - g) No tengo ninguna enfermedad.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

8. Cuál es su **peso** aproximado? _____ Kilogramos
9. ¿Cuál es su **talla** aproximada? _____ metros
10. Desde que comenzó a teletrabajar: ¿Percibe alguna **variación en su peso** corporal?
- a) Sí, bajé de peso
 - b) Sí, aumenté de peso
 - c) Se mantuvo igual
11. En cuanto a la **compra y preparación** de los alimentos en su hogar:
- a) Soy la/el responsable de hacer las compras y preparar los alimentos.
 - b) Otra persona se encarga de hacer las compras y preparar los alimentos.
 - c) Comparto la responsabilidad con otro miembro del hogar
 - d)
12. Desde que comenzó a teletrabajar: ¿Modificó su alimentación en cuanto a la **cantidad** de alimentos consumidos?
- a) Sí, ahora como menos
 - b) Sí, ahora como más
 - c) No, como lo mismo que antes
13. **Durante su horario de trabajo**, ¿realiza alguna comida? ¿Cuál/es? (*marcar todas las que correspondan*):
- a) Almuerzo
 - b) Merienda
 - c) Cena
 - d) Colaciones o picoteos entre comidas
 - e) Ninguna
14. Las comidas que hace **durante** su horario laboral:
- a) Las planifica y organiza con anticipación
 - b) Elige en el momento lo que va a comer
 - c) Otros: ¿Cuál?

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

15. Respecto a las comidas que realiza **durante** su horario laboral:

- a) Come mientras está atendiendo las llamadas.
- b) Come en sus descansos o breaks.
- c) En ambas opciones.

16. ¿Cuánto tiempo le dedica a las comidas que realiza **mientras está trabajando**?

- a) Entre 5 y 10 minutos
- b) Entre 10 y 20 minutos
- c) Entre 20 y 30 minutos
- d) No sabe, no tiene registro del tiempo.

17. En una semana habitual, **durante su horario de trabajo** ¿Cuántos días come o bebe...? (marcar el número de días para cada alimento).

Recuerda que **solo debes marcar lo que comes durante el horario de trabajo**.

- a) Gaseosas, aguas saborizadas, jugos (con azúcar)
No Consumo 1 2 3 4 5
- b) Frutas o ensaladas de frutas
No Consumo 1 2 3 4 5
- c) Vegetales (no papa, batata)
No consumo 1 2 3 4 5
- d) Tartas, empanadas, tortillas, pastas
No Consumo 1 2 3 4 5
- e) Carnes (pollo, vacuna, etc)
No Consumo 1 2 3 4 5
- f) Pescado
No Consumo 1 2 3 4 5
- g) Snacks, papas fritas, chizitos, otros
No Consumo 1 2 3 4 5
- h) Sándwiches de miga, pebetes, tortuguita
No Consumo 1 2 3 4 5

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

- i) Leche, yogur o queso
No Consumo 1 2 3 4 5
- j) Galletitas de agua o salvado
No Consumo 1 2 3 4 5
- k) Galletitas dulces con o sin relleno, bizcochitos dulces o salados
No Consumo 1 2 3 4 5
- l) Facturas, criollos, tortas
No Consumo 1 2 3 4 5
- m) Frutos secos (maní, almendras, nueces, etc)
No Consumo 1 2 3 4 5
- n) Cereales, granola
No Consumo 1 2 3 4 5
- o) Golosinas (alfajores, chocolate, caramelos, chupetines)
No Consumo 1 2 3 4 5
- p) Infusiones (mate, té, café) CON azúcar
No Consumo 1 2 3 4 5

18. ¿Cuántos vasos de **agua** toma durante su horario laboral? (*Solamente agua, NO incluye aguas saborizadas/gaseosas/jugos ni infusiones*).

_____ vasos

ACTIVIDAD FÍSICA

Ahora le solicitamos complete las siguientes preguntas sobre actividad física.

- Desde que comenzó a teletrabajar, ¿realiza algún tipo de actividad física?
SI.....NO.....
- En caso de que la respuesta anterior sea “SI”: ¿Nota que hubo alguna **variación** en cuanto nivel y frecuencia que realizaba antes de comenzar a teletrabajar?
 - Aumenté mi nivel y frecuencia de actividad física
 - Disminuí mi nivel y frecuencia de actividad física
 - Mantuve mi nivel y frecuencia de actividad física

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

Las siguientes preguntas se referirán al tiempo que usted destinó a estar físicamente activo en los últimos 7 días.

Por favor responda a cada pregunta aún si no se considera una persona activa. Piense acerca de las actividades que realiza en su trabajo, como parte de sus tareas en el hogar o en el jardín, moviéndose de un lugar a otro, o en su tiempo libre para la recreación, el ejercicio o el deporte.

*Piense en todas las actividades **INTENSAS** que usted realizó en los **últimos 7 días**.*

*Las actividades **INTENSAS** son aquellas que requieren un gran esfuerzo físico que lo hacen respirar mucho más intensamente de lo normal (tales como hacer ejercicios aeróbicos, andar rápido en bicicleta, levantar pesos pesados, cavar). Piense solo en aquellas actividades físicas que realizó durante por lo menos **10 minutos** seguidos.*

3. Durante los **últimos 7 días**, ¿en cuántos realizó actividades físicas **INTENSAS**

- a) _____ días por semana.
- b) Ninguna actividad física intensa. **Vaya a la pregunta 5**

4. Habitualmente, ¿cuánto tiempo en total dedicó a una actividad física **INTENSA** en uno de esos días?

- a) _____ horas por día.
- b) _____ minutos por día.
- c) No sabe/No está seguro

*Piense en todas las actividades **MODERADAS** que usted realizó en los **últimos 7 días**.*

*Las actividades **MODERADAS** son aquellas que requieren un esfuerzo físico moderado que lo hace respirar algo más intensamente que lo normal.*

*Piense solo en aquellas actividades físicas que realizó durante por lo menos **10 minutos** seguidos.*

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

5. Durante los **últimos 7 días**, ¿en cuántos días hizo actividades físicas **MODERADAS**? como transportar pesos livianos, andar en bicicleta a velocidad regular, hacer yoga, pilates, gimnasia en el agua, caminar a paso rápido. **No incluya caminar.**
- a) _____ días por semana
 - b) Ninguna actividad física moderada. **Vaya a la pregunta 7**
6. Habitualmente, ¿cuánto tiempo en total dedicó a una actividad física **MODERADA** en uno de esos días?
- a) _____ horas por día.
 - b) _____ minutos por día.
 - c) No sabe/No está seguro

*Piense en el tiempo que usted dedicó a **caminar** en los **últimos 7 días**. Esto incluye caminar en el trabajo o en la casa, para trasladarse de un lugar a otro, o cualquier otra caminata que usted podría hacer solamente para la recreación, el deporte, el ejercicio o el ocio.*

7. Durante los **últimos 7 días**, ¿En cuántos **camino** por lo menos **10 minutos** seguidos?
- a) _____ **días por semana**
 - b) Ninguna caminata. **Vaya a la pregunta 9**
8. Habitualmente, ¿cuánto tiempo en total dedicó a caminar en uno de esos días?
- a) _____ horas por día.
 - b) _____ minutos por día.
 - c) No sabe/No está seguro

La última pregunta es acerca del tiempo que pasó usted sentado durante los días hábiles de los últimos 7 días. Esto incluye el tiempo dedicado al trabajo, en la casa, en una clase, y durante el tiempo libre. Puede incluir el tiempo que pasó sentado ante un escritorio, visitando amigos, leyendo, viajando en ómnibus, o sentado o recostado mirando la televisión.

“Hábitos alimentarios, actividad física y estado nutricional de teletrabajadores de una cuenta de Call Center, en el año 2020”

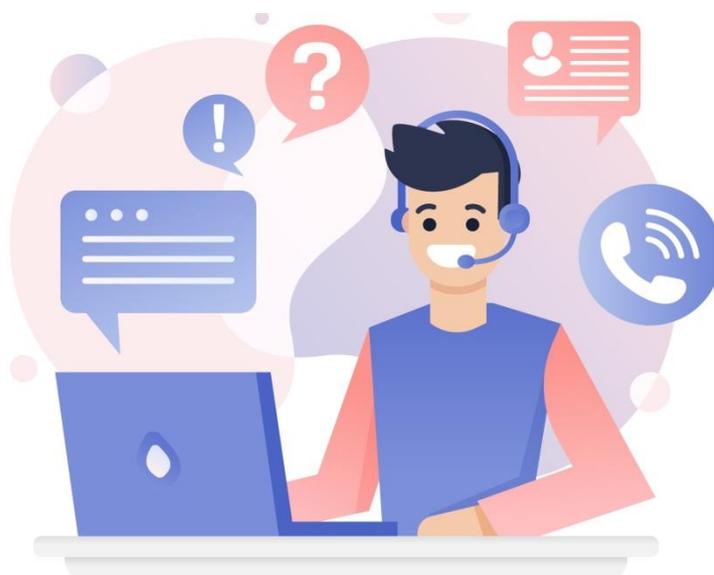
9. Durante los **últimos 7 días** ¿cuánto tiempo pasó **sentado** durante un **DÍA HÁBIL**?

- a) _____ horas por día.
- b) _____ minutos por día.
- c) No sabe/ No está seguro

¿Desea hacer algún comentario sobre la encuesta?

La encuesta ha terminado, ¡Muchas gracias por su colaboración!

GLOSARIO



GLOSARIO

CC: Call Center

AT: Agente telefónico

AF: Actividad física

OMS: Organización Mundial de la Salud

ECNT: Enfermedades Crónicas No Transmisibles

IMC: Índice de Masa Corporal.

Morbimortalidad: aquellas enfermedades causantes de la muerte en determinadas poblaciones, espacios y tiempos.

Sistema NOVA: clasifica los alimentos y los distintos tipos de alimentación según la naturaleza, finalidad y grado de procesamiento industrial