

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
AFECTACIÓN EN EL BIENESTAR PSICOSOCIAL DE UN GRUPO DE TRES  
TRABAJADORAS CON CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA DEL SECTOR DE  
CALL CENTER EN MODALIDAD DE TELETRABAJO.

PRESENTA:

Zulma Carolina Amado Rodríguez, Cód. 1821020388

Estibel Palomeque, Cód.: 1911025935

Juan Carlos Gutierrez Orjuela Cód. 1521022507

Laura Gisell Mancilla Lañas Cód. 1821024046

Jessica Paola Díaz Torres Cód. 1521024125

SUPERVISOR:

HECTOR RAMÍREZ. MGS.

BOGOTÁ, MARZO - JULIO DEL 2023.

**Tabla de Contenidos**

	2
Resumen.	3
Capítulo 1.	4
Introducción.	4
Descripción del contexto general del tema.	5
Planteamiento del problema:	6
Pregunta de investigación.	7
Objetivo general.	7
Objetivos específicos.	8
Justificación.	8
Capítulo 2. Marco de referencia.	10
Marco teórico:	12
Marco Empírico:	14
Capítulo 3. Metodología.	17
Tipo y diseño de investigación.	17
Participantes.	17
Instrumentos de recolección de datos:	18
Consideraciones éticas.	18
Discusión.	23
Conclusiones.	25
Limitaciones.	26
Recomendaciones.	26
Referencias bibliográficas	28
Anexos.	31
Producto Multimedia: Ubicar el link del producto desarrollado.	31

### **Resumen.**

Esta investigación o trabajo se hizo con el fin de conocer o identificar cómo se encuentra el bienestar psicosocial y sus posibles afectaciones en tres trabajadoras con condición de discapacidad en el sector de Call center en modalidad de teletrabajo. Para llegar a identificar dicha afectación se basó la investigación en un enfoque cualitativo, utilizando una entrevista semiestructurada. Al momento de aplicar las entrevistas obtuvimos como resultado que las tres trabajadoras presentan un alto índice de estrés y que eso hace que se vean afectados algunos aspectos en su vida diaria. La fatiga es otro factor fundamental y que incidió en el quehacer de las tres trabajadoras, pues esa constante sensación de agotamiento influyó mucho en ellas al igual que el nivel de exigencia por parte de los empleadores, todo esto conllevó a que se sintieran sin energía y ganas de seguir trabajando.

**Palabras clave:** Bienestar psicosocial, teletrabajo, afectación, discapacidad y calidad de vida.

## **Capítulo 1.**

### **Introducción.**

El trabajo es la principal actividad de supervivencia realizada por el ser humano que desde las eras más primitivas se ha desarrollado de manera autónoma, a su vez ha servido como escenario de manera importante para que el ser humano desarrolle habilidades, establezca relaciones sociales y tenga un balance positivo entre lo emocional, lo afectivo y su economía. El valor de la inclusión laboral de aquellas personas con una discapacidad ha llevado al cuestionamiento sobre qué tan dispuestas están las empresas a contratar personas con discapacidad, el bienestar laboral y psicosocial que están dispuestos a brindar a este tipo de empleados. (Chavarría et. al, 2011).

La importancia de la investigación sobre cuál es la afectación del bienestar psicosocial de las mujeres en condición de discapacidad que trabajan en un call center en modalidad de teletrabajo surge a raíz de las problemáticas y dificultades por las que atraviesan todos los seres humanos que sufren algún tipo de discapacidad, ya que por su condición se crea una brecha de desigualdad, discriminación y falta de oportunidades en el mundo laboral que sin duda conllevan a un aumento de los índices de pobreza en cada país.

El enfoque de esta investigación está encaminado a identificar cuáles son los riesgos y afectaciones a los que se ven expuestas las trabajadoras en condición de discapacidad en modalidad de teletrabajo, aplicando los principios de respeto por la libre expresión, participación e inclusión y la igualdad, y así poder conocer los diferentes conflictos laborales, los efectos y afectaciones de las trabajadoras de discapacidad física y la repercusión que estos tienen sobre su

vida social y laboral de igual modo poder describir la facilidad de adaptación al teletrabajo por parte de las mujeres discapacitadas. . (Tomasina et. al (2022))

Para dar respuesta al tema central de la investigación se debe emplear una recopilación de datos sobre los aspectos más relevantes empezando por la indagación en distintas fuentes confiables y bases científicas de información, sobre la afectación del bienestar psicosocial en las mujeres en condición de discapacidad en modalidad de teletrabajo, después se llevará a cabo una intervención a tres mujeres dos de ellas en silla de ruedas (paraplejia) y la tercera con un trastorno urinario, todas ellas trabajadoras de call center, a quienes se les formuló una entrevista semiestructurada con opción de respuesta abierta para su libre opinión acerca de cada pregunta.

Para así poder hacer una comparación desde las distintas posturas de las participantes analizar sus puntos de vista, para comprender las grandes dificultades con las que viven día a día las personas en condición de discapacidad, lograr entender desde el más simple de los conceptos. En este sentido todas las afectaciones que experimentan los teletrabajadores en su bienestar psicosocial, que se ven reflejadas mediante el desarrollo de conductas que les permita hacer frente a la problemática como lo es el caso el aislamiento constante, la poca comunicación y la falta de socialización.

### **Descripción del contexto general del tema.**

Actualmente son muchos los países que han mantenido el teletrabajo, siendo Europa el continente que lo lidera, a la cabeza Dinamarca con más del 35%, Suecia y Países Bajos con poco más del 30% e Inglaterra con más del 25% por mencionar algunos. Para América latina el índice de teletrabajo lo lideran Brasil y Argentina con al menos un 10% seguidos por México y Colombia que superan el 3% y Chile con cerca del 2%. Cabe resaltar que con la llegada de la

pandemia por el coronavirus los porcentajes correspondientes al teletrabajo llegaron a cifras considerablemente altas debido al confinamiento y distanciamiento social decretado por los distintos gobiernos (Hernán Tenorio B.M, 2021a).

Por lo tanto, hemos tomado la decisión de indagar muchos en cuáles son las consecuencias graves que el teletrabajo trajo para la salud de los empleados; pues sabemos que hoy en día se ve reflejado en más de un 40% en casos como el estrés laboral, comparado con aquellos trabajadores que aun desarrollan sus labores desde la oficina con al menos un 24%, siendo América latina con México como el país con más índices de estrés laboral con una tasa del 75% por encima de grandes potencias de la economía como los Estados Unidos que no supera el 60% y China que llega casi al 70%, lo que podría describir a estrés laboral como una principal causa de trastornos de personalidad, la depresión también desencadenar algún tipo de ansiedad, incluso hay quienes han llegado a contemplar el suicidio como pronta solución a los problemas de tipo laboral. (Hernán Tenorio B.M, 2021b)

### **Planteamiento del problema:**

Sin duda alguna el teletrabajo ha tomado fuerza en los últimos años, aún más después de lo vivido frente al Covid 19, circunstancias que llevaron a las organizaciones a flexibilizar sus procesos, modificando horarios y tiempos. Se pensaría que con la modalidad de teletrabajo se daría un equilibrio entre la vida laboral y familiar, que quizás representa un mayor beneficio para las mujeres, pero se ha evidenciado que esto se puede volverse en arma de doble filo, ya que si bien es cierto se reduce el tiempo en el trabajo, aumenta más las horas de trabajo en casa, dejando a un lado la privacidad de las familias siendo un gran detonante de ansiedad y estrés, afectando el bienestar psicosocial del colaborador; es por ello que hemos decidido abarcar dicho

tema sobre las afectaciones en el bienestar psicosocial en unas trabajadoras del sector de Call center en modalidad de teletrabajo. Sin embargo, algunas organizaciones señalan que los trabajan en modalidad de teletrabajo, que a menudo no pueden beneficiarse de ningún tipo de contrato que proteja sus derechos, enfrentan muchos riesgos, incluida la pérdida de independencia cuando los trabajadores intentan nuevas formas de administrar el trabajo; mayores sentimientos de aislamiento y otros problemas psicológicos; la desprotección de las condiciones de trabajo debido a que no se realizan controles, y en el caso de las mujeres trabajan en casa, el riesgo de enfrentarse a una doble carga por la necesidad. (*Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, 24-26 de octubre de 2016*).

### **Pregunta de investigación.**

¿Cómo se ve afectado el bienestar psicosocial de un grupo de tres trabajadoras con estado de discapacidad física del sector de call center en modalidad de teletrabajo?

### **Objetivo general.**

Identificar cuáles son los riesgos y afectaciones a los que se ven expuestos las trabajadoras con condición de discapacidad física en el sector de call center por la modalidad de teletrabajo.

### **Objetivos específicos.**

- Conocer los diferentes conflictos a los que se exponen las tres trabajadoras con la modalidad de teletrabajo.

- Comprender los efectos y afectaciones que se generan en una trabajadora en condición de discapacidad física en la vida social, familiar y en su entorno con la modalidad de teletrabajo.
- Describir cómo perciben las tres funcionarias del call center su autorrealización con esta modalidad de teletrabajo.

### **Justificación.**

Las causas de riesgo psicosocial, se consideran el resultado sobre los cambios que han tenido las organizaciones laborales recientemente después de la pandemia SARS-CoV 19, es aquí donde la modalidad de teletrabajo se implementa con más auge en el mundo laboral; trayendo algunos contras para las personas que lo practican, afectando la conformidad de la vida laboral y personal.

Este proyecto de indagación está orientado en un estudio cualitativo para determinar las afectaciones en el bienestar psicosocial de tres trabajadoras del sector de Call center en la modalidad de teletrabajo. La investigación se realizará con tres trabajadoras de Call center en la ciudad de Bogotá con el objetivo de poder identificar como se ve afectados el bienestar de las trabajadoras con condición de discapacidad física, tanto en los aspectos físicos, emocional y social. Según Valdivieso y Xavier, E (2021), el bienestar psicosocial de un trabajador en modalidad de teletrabajo, se ve afectado de muchas maneras; recordemos que cuando nos referimos a afectaciones en la “psico” son todas aquellas patologías que afectan al trabajador por medio de la mente (conjunto de procesos propios de la mente) y “social” surge la organización y la gestión del trabajo. Recargarse de trabajo puede traer consigo un sin número de enfermedades y riesgos los cuales unos pueden ser más notorios que otros, como lo son: el estrés, ansiedad,



sedentarismos y la fatiga; Pues es nuestro lugar de trabajo donde pasamos una gran parte de nuestro tiempo, con esto buscamos entender: ¿cómo perciben su autorrealización?, ¿Qué identifican ellas como bienestar psicosocial? ¿Cómo por su condición de discapacidad física se puede de forma positiva o negativa inferir en el rendimiento laboral?

Lo que se quiere es descubrir y mostrar algunos factores de riesgo inmersos en el ambiente laboral de las trabajadoras, con el fin de tomar las acciones necesarias y oportunas de precaución, protegiendo un adecuado estado de salud y clima laboral; el cual se mirara de manera muy positiva para las trabajadoras, en la productividad laboral. Es muy significativo examinar y garantizar que las tres trabajadoras vinculadas a la compañía del sector de Call center; se encuentren en buenas condiciones, que no posean ningún inconveniente para desarrollar su labor y así poder gozar de un excelente bienestar físico, mental y emocional.

## **Capítulo 2.**

### **Marco de referencia.**

#### **Marco de conceptual:**

##### **Generalidades**

La afectación en el bienestar psicosocial de los trabajadores es una condición presente dentro de las empresas o cualquier otra situación laboral existente, cuyos efectos se derivan principalmente por la rutina del trabajo o ejecución de sus tareas y lo complejo que resulta, lo cual genera una afectación en la salud física, psicológica, psíquica y social de cada trabajador, por causas como el estrés laboral, el acoso laboral, la violencia laboral, donde la mayor preocupación es cuando estos riesgos ponen en peligro la vida de cada trabajador. (Jiménez, León, 2010).

##### **Bienestar**

El bienestar puede estar comprendido como como la suma de dos factores importantes en la vida de cada ser humano, por un lado, se considera que existe el bienestar cuando se ha conseguido distintos bienes materiales que de alguna manera satisfacen las necesidades de cada persona (el dinero, la posición económica, riquezas y demás bienes externos). El segundo factor importante el interior de cada persona, los sentimientos, la espiritualidad, estado de ánimo y la plena realización de cada uno de sus sueños y anhelos, según Aristóteles mencionaba en su obra “la ética Nicomáquea, 1098” también mencionaba la existencia de los bienes materiales, bienes para el cuerpo y los bienes para el alma, que unidos los tres dan la consecución del bienestar total de las personas. (Aguado et. al, 2012). Lo valioso de la inclusión al mundo laboral de personas en condición de discapacidad lleva a la estabilidad y bienestar personal, así como generar beneficios importantes para las empresas a nivel tributario.

**Discapacidad:**

Uno de los grandes retos que enfrenta la sociedad es contraer algún tipo de discapacidad, de manera universal se podría describir como la limitación de las funciones corporales, personales, sensoriales y sociales principalmente con una condición de salud física o mental de manera continua o temporal. Lo que lleva a cualquier individuo a tener dificultades para participar en la vida cotidiana. (Padilla-Muñoz, 2010). La discapacidad se divide de acuerdo con unos parámetros establecidos que van con el tipo de área del conocimiento interesada en su estudio, cabe resaltar que este tipo de clasificación también tiene un interés particular, político y económico de alguna organización con miras a obtener algún tipo de beneficio. (Padilla, 2011). Cabe resaltar la discapacidad física no es igual a una condición de salud, esta es una afectación de salud de manera permanente y que puede ser tratada más no curada por completo, como lo es el caso de las personas en silla de ruedas mientras que la condición de salud solo es una alteración momentánea con tratamiento médico y fácil curación, como las infecciones urinarias en nuestro caso (Mundial, 2011). Que para su sustento económico deben buscar una forma de emplearse buscando las distintas alternativas que ofrece el mundo laboral como lo es el teletrabajo.

**Teletrabajo:**

Por eso el teletrabajo ha pasado a ser una gran herramienta para la comunidad en condición de discapacidad, pues esta forma de trabajo les permite desarrollar actividades profesiones, la inclusión laboral desde un lugar distinto a la oficina central que tiene como ventaja el uso de nuevas tecnologías que permiten el avance significativo en sus actividades y una forma más fácil de comunicarse entre colegas y la eliminación del desplazamiento a lugares determinados. (Ramírez, Rúa, 2014). Cuando una persona en condición de discapacidad tiene la

posibilidad de trabajar, y se le brindan las herramientas de trabajo suficientes o la adecuación de instalaciones de acuerdo con sus necesidades no solo va a tener mayor motivación, también logrará unas destrezas en lo personal y laboral.

### **Calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral puede entenderse como la suma de varios factores, que están relacionados entre sí, como lo son los métodos y herramientas que brinda una organización para el desarrollo del trabajo, la adaptación y la experiencia que tenga el trabajador con dichos recursos, las condiciones laborales y salariales, la estabilidad emocional y familiar así como las relaciones laborales entre jefes y compañeros y todos aquellos aspectos que hacen que el trabajador experimente sentimientos positivos de gratitud y sentido de pertenencia hacia su trabajo, donde se mezclan los intereses de la empresa con los personales y se genera una motivación para el alcance y el disfrute de una calidad de vida. (Granados, 2011).

### **Marco teórico:**

Uno de los grandes retos hoy en día frente al bienestar psicosocial de un trabajador, son las condiciones presentes al momento de realizar una tarea que se encuentra directamente relacionada con su trabajo y aún más cuando se trabaja en área de call center y con condición de discapacidad física; dado que en algunas ocasiones los factores sociales, familiares y laborales influyen directamente en ello. Según Méndez, el bienestar social lo detalla como “un período o circunstancias de la humanidad; en que cada uno los integrantes alcanzan una complacencia llena que totalizan sus necesidades orgánicas y sociales, tangibles y no tangibles” (1995). p 17.

Directamente la calidad de vida es una dimensión subjetiva del bienestar psicosocial, y todo lo anteriormente mencionado lo hallamos: "**Pirámide de las necesidades**", inventada por

Abraham Maslow, y él en su hipótesis especifica las carestías humanas en 5 niveles, el primero, que en este caso viene siendo el cuatro, puede ser clasificarse por grupos tales como "insuficiencia de necesidades" y en el nivel más alto, es decir, el 5 lo cito "autorrealización". Lo ideal es que, si las principales necesidades del primer nivel no están realizadas, no sé puede trabajar por cubrir las necesidades que siguen en las filas.

Los niveles de jerarquía de necesidades es un practica o teoría que esta aplica a nuestro trabajo investigativo con la condición para decir que las tres trabajadoras de Call center en modalidad de teletrabajo pueden tener el recubrimiento principal de sus necesidades, pero el análisis de la calidad de vida es fundamental y varios factores afectan esto como lo son: el estrés, la fatiga y sumado a ello la discapacidad física. Se puede averiguar e ir más a fondo y preguntar ¿Cuales son esos niveles de necesidades que dentro de su campo laboral se ha cubierto? Este trabajo nos hace identificar varios factores de riesgo de manera taxonómica que se encuentran inmersos en su entorno laboral estableciendo los efectos, su valoración, organización de la actividad preventiva, el avance de diversas causas, nociones y modelos hipotéticos, características individuales, con el único objetivo para la ejecución, análisis, estrategias y plan de acción para prevenirlos.

### **Marco Empírico:**

Las afectaciones por la modalidad de teletrabajo en las mujeres con discapacidad involucran una gran variable de afectaciones y hallazgos que son conllevados por diversos factores. La discapacidad en la actualidad es un problema que se caracteriza como estructural, dado que, en una investigación ejecutada por el Colegio Nacional de Estadística y Censo en Argentina (codarin 2005), se obtuvo como resultados que las discapacidades más frecuentes en

primer lugar se establecen las motoras (39.5%), a continuación las visuales con un (22,%), las auditivas con un (18%) y por último las mentales con un (15,4%), es decir, que el 7,15 de la población en dicho país tiene una discapacidad (2.176.12) personas, asociándose a un índice muy alto la mitad de esta población está en una edad de trabajar y que debido a sus condiciones deben someterse a lo que se rige en las empresas.

Un estudio científico realizado en Medellín que refiere con la constante tendencia de apoyar a las empresas innovadoras para impulsar la economía, encontró que la modalidad de teletrabajos no presenciales no es muy popular, de esta manera entorpece a los sujetos con discapacidad físicas. Por otra parte Óscar Daniel Carvajal Clavijo en el estudio realizado en su estudio realizado el año 2014 al 2019, en el cual enfoca el análisis de los obstáculos que se implican con la modalidad de teletrabajo y los cuales impedían que dicha modalidad posibilite la reducción de tasa de desocupación en personas en condición de discapacidad, si es claro que esta población en Colombia suma más de 3 millones de personas.

Es más que evidente que el individuo por naturaleza es una persona activa que utiliza su tiempo en acciones que son enfocadas a dar respuesta a sus necesidades y pretensiones, y emplearse es una de ellas en donde podrá saciar su desarrollo social y laboral, por dicha razón es trascendental que las individuos con discapacidad (PcD), puedan desarrollarse en un ámbito laboral, en un detallado documento universal sobre la discapacidad se detectó que las personas con PcD poseen más posibilidades de estar desempleadas y por lo general ganan muy poco cuando laboran. Las cantidades de la encuesta a nivel mundial estipulan que los valores de vacante son mínimos entre los caballeros y damas con condición de discapacidad (53% / 20% respectivamente), que entre los varones y mujeres no discapacitados (65% / 30%).

Esto adicional a que los individuos con discapacidad son considerados a modo general no idóneo para el desarrollo de las actividades a ejecutar y que en la modalidad de teletrabajo no pueden ser controladas o supervisadas desde el punto de vista de la observación se puede asumir que el desarrollo de las actividades se lleva a cabo con dificultad o con el apoyo de terceros que se rodean en el su círculo social. De esta manera se ve afectada la imagen y las posibilidades de crecimiento en la organización.

En un artículo elaborado por la organización para la Cooperación y el desarrollo económico (OCDE), se demostró que en (27) naciones los individuos con discapacidad en disposición para trabajar, en comparación con sus homólogos no imposibilitados, tienen desventajas reveladoras en el ámbito laboral y por ende son asignadas las peores oportunidades para ser empleados, su tasa de empleo promedio no supera el (44%). Para el desarrollo de las actividades de una persona con discapacidad en el sector de Call center en la modalidad de teletrabajo, puede verse afectada la poca interacción y el aislamiento y contacto personal con los compañeros de trabajo, eliminando un ambiente laboral de inclusión, dificultando el trabajo en equipo y aislando al trabajador, llevándolo a tener un resultado en el descenso de la productividad y reducción de aprendizaje, por esto las empresas que practican la modalidad de teletrabajo deben implementar estrategias para mantener la integración de los grupos de trabajo y el desarrollo de estrategias para que no se vean afectados los trabajadores en la pérdida del placer y disfrute de las actividades encomendadas.

No obstante surge un cuestionamiento si la modalidad de teletrabajo es una estrategia idónea para resolver la empleabilidad en personas con discapacidad, para Shop (2004) en su estudio de investigación el cual fue basado en una idea para proporcionar ocupación a personas con alguna discapacidad mediante la modalidad de teletrabajo, indica la importancia de

considerar ejecutar un rastreo de las condiciones que brinden la seguridad en el lugar en donde se lleva a cabo sus labores, de este modo las congruencias laborales están relacionadas con el régimen de gestión y seguridad en el trabajo.

En Colombia se halló en las referencias de una indagación ejecutada por Telecom y con el apoyo del MINTIC, a un grupo de trabajadores de 10 personas con discapacidad el laborar en un Call center virtual alrededor de 5 meses, permitió que la experiencia como plan piloto fuera determinada como una opción laboral que ayudaba a hubiera oportunidades para dicha población, por dicha razón el teletrabajo es una elección ideal que facilita a las personas PcD, pertenecer a una población laboral que contribuye de manera social, responsable y que aporta principalmente al conocimiento y la mano de obra calificada y oportunidades entre otras (CODESS 2014).

### **Capítulo 3.**

#### **Metodología.**

#### **Tipo y diseño de investigación.**

La indagación de enfoque cualitativo es un enfoque metodológico que brinda la oportunidad de construir conocimiento sobre la realidad social utilizando palabras, textos, diagramas e imágenes. El aspecto cualitativo de la indagación brinda la oportunidad de acercar a esta situación a partir de datos cualitativos. Para nuestra investigación, optamos por una entrevista semiestructurada. Blasco y Pérez (2007, citados en Ruiz, s.f.), refieren que las investigaciones cualitativas estudian la realidad en su ámbito natural y la forma en la que



ocurren, explicando los distintos fenómenos de una determinada población. Por ello el tipo de diseño de esta investigación es cualitativo con enfoque fenomenológico, ya que permite hacer una descripción desde la experiencia humana, por ende esta investigación nos permitirá tratar de entender aquellas situaciones que viven en el día a día y en las diferentes circunstancias de la vida cotidiana de estas mujeres.

### **Participantes.**

Para realizar esta investigación se contará con un grupo de tres mujeres funcionarias de un call center en la ciudad de Bogotá, cuyo estrato socioeconómico es 2, el grado de escolaridad para dos de ellas bachiller y una se encuentra realizando estudios universitarios. Las tres poseen condición de discapacidad en donde dos de ellas utilizan sillas de ruedas y una de ellas sufre de un trastorno urinario. El cargo que realizan es denominado dentro de la empresa como agentes de call center, sus edades oscilan entre los 20 y 40 años, todas ellas fueron informadas del instrumento que se utilizara, para lo cual estuvieron de acuerdo para realizarlo.

### **Instrumentos de recolección de datos:**

Para esta investigación, el instrumento utilizado será una entrevista semi estructurada de diez preguntas, pues dicha preguntas fueron creadas de acuerdo a las necesidades de las participantes, se enviara el link por whatsapp para acceder a formulario de Google Forms; es de gran importancia el instrumento escogido para esta investigación, ya que son preguntas abiertas y escritas que proporcionan mayor comodidad y permiten la libre participación y sus resultados dependen tan solo del entrevistado. Así mismo se les permitirá que expresen libremente su

perspectiva como persona en condición de discapacidad y como cree que esta condición afecta su vida diaria en esta modalidad de trabajo.

### **Estrategias de análisis de datos:**

La información recopilada anticipadamente en esta investigación, de la entrevista semiestructurada se tabularán de forma detallada en Word, pues los datos se obtendrán de las respuestas que las participantes consignarán en el programa Google Forms. Los datos completos se utilizarán para realizar los análisis necesarios subyacentes a los resultados de este estudio. Los aspectos relacionados con la discapacidad se recopilarán por aparte para obtener un resultado preciso que permita obtener información de todo punto de vista.

### **Consideraciones éticas.**

En la presente investigación se tuvieron muy en cuenta los derechos de los participantes a la emisión de la Resolución 8430 de 1993 y de la Ley 1090 de 2006, explicándoles los fines de dicha investigación. Se da uso a un formato de consentimiento informado, en el cual se deja claridad que la información suministrada será para fines académicos; en este se evidencia que la persona encuestada acepta las condiciones de la actividad educativa, por lo cual se deja constancia firmada por ambas partes que toda la información recopilada en este documento es confidencial y no va a tener ningún tipo de perjuicio, dando así cumplimiento a las normas reglamentarias dadas por el gobierno nacional.

Según el artículo:

**Artículo 46:** La recolección de datos psicológicos, interviú y resultados de pruebas por escrito, electromagnéticamente o en otros medios de almacenamiento digital o electrónico estará

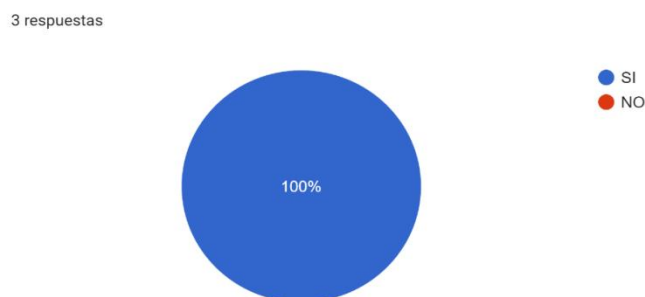
sujeto a la responsabilidad personal del psicólogo en una situación segura, siempre que se conserve durante un cierto período de tiempo y un oculto que frena que personas ajenas accedan a él.

**Artículo 47:** Por la figura explícita o circunspecta de terceros no necesarios para la actividad competitiva. Los profesionales en formación requieren el consentimiento previo del usuario. (Código de Ética para Psicólogos – de la Ley 1090 de 2006).

#### **Capítulo 4.**

#### **Resultados.**

Para esta investigación se contó con la participación de 3 mujeres en condición de discapacidad dos de ellas se encuentran en silla de ruedas, sus edades se encuentran entre los 20 y 40 años y una de ellas presenta un trastorno urinario, las trabajadoras actualmente se encuentran vinculadas laboralmente a un Call center modalidad teletrabajo en la ciudad de Bogotá, las tres mujeres no superan años de edad a quienes se les informo el objetivo de esta investigación y la importancia de conocer sus opiniones, para lo cual las participantes estuvieron de acuerdo en participar en esta investigación como se muestra a continuación



**figura1.** Aceptación en la participación de esta investigación por parte de las teletrabajadoras del Call center y su aprobación de consentimiento informado.

Al evaluar si la compañía para la que actualmente laboraban les había adecuado el lugar de trabajo de acuerdo con las necesidades especiales que cada una requiere de acuerdo con su condición de salud las 3 participantes manifestaron que si les habían recibido esas adecuaciones para el desarrollo óptimo del trabajo en casa.

Y es que en términos laborales es importante resaltar la importancia que tiene el teletrabajo para estas personas en condición de salud por eso su opinión sobre las ventajas y desventajas del teletrabajo nos deja ver en nuestras encuestadas aseguran que la ventaja más grande es evitar el desplazamiento de un lugar a otro, con ello se evitan la exposición a temas como las variaciones en el clima de Bogotá, los temas de inseguridad que azotan la ciudad ahorros en tiempo y dinero, pero en cambio las desventajas que ellas perciben son muy distintas, una de ellas afirma que se pasa mucho tiempo encerrada en la casa, la segunda considera que no hay límite en horario laboral, para la última ha evidenciado algún tipo de persecución laboral por parte de los jefes y que nunca se les tiene en cuenta los horarios en lo que inician labores ni la hora en la que terminan que en ocasiones resulta ser mayor a la establecida.

Por eso si ellas pudieran cambiar algo en su vida laboral las 3 mujeres tienen una percepción distinta una de ellas afirma que le gustaría que se le respetaran más los horarios de trabajo, la segunda desea que se le paguen las horas extras de trabajo que trabaja de más y que nunca se le reconoce por su parte la última participante desea sentir menos presión laboral.

Al indagar sobre su salud física y mental las participantes también han visto algún cambio de gran relevancia desde que se encuentran en la modalidad de teletrabajo en su salud física dos de ellas si han presentado algún tipo de cambio que prefieren no mencionar mientras que una de ellas no se ha visto afectada ya que se siente a gusto con su puesto de trabajo y la manera en que lo desarrolla.

Respecto al sus estados emocionales es importante resaltar que con respecto a los cambios en su bienestar mental como estrés, depresión y ansiedad sus opiniones son muy divididas una de ellas de manera constante ha sentido estos cambios mientras que las otras afirman que alguna vez han si han tenido esos cambio, pero una de ellas afirma que esos cambios se dan debido a la presión que ejercen sobre su trabajo y siente que lo hacen más debido a su condición de salud porque creen que ella no será capaz de rendir al cien por ciento.

Las técnicas que utilizan para afrontar esos momentos de depresión, ansiedad o estrés nuestras encuestadas recurren a dar solución de manera autónoma como comer algún tipo de comida especial o salir a pasear a algún lugar, escuchar cualquier tipo de música para obtener estabilidad, o en últimas respirar profundo tranquilizarse y demostrar que en su trabajo puede ser mucho mejor.

En cuanto al apoyo que las empresas les brindan a las trabajadoras como capacitaciones o algún acompañamiento psicológico para evitar complicaciones en sus estados de estrés, ansiedad o depresión, solo dos de ellas han recibido algún tipo de acompañamiento, mientras que una de ellas nunca ha recibido apoyo de su empresa sienten que para esa empresa el estado de ánimo de su empresa no es importante, lo realmente importante son los resultados de la producción de cada empleado.

Más allá de la estabilidad que les puede brindar el trabajo, también es importante saber cómo se sienten las teletrabajadoras respecto a su calidad de vida actual en la cual se puede evidenciar que cada participante en uno de los casos siente que su vida se ha deteriorado, dos de ellas se sienten muy felices pero con la diferencia de que una de ellas se siente agradecida por la oportunidad de poder trabajar desde la casa pero que se le pagara el tiempo extra para seguir trabajando más motivada. Para la realización personal de cada una de ellas la misma persona que

siente su vida deteriorada considera que también está sacrificando muchos aspectos de su vida que le impiden tener una realización plena, mientras que el resto de las participantes dicen sentirse muy bien.

En aspectos importantes como la vida social, la afectación en el ámbito familiar o en el entorno del hogar solo una de ellas considera que no ha tenido problemas con el teletrabajo mientras que otra de ellas considera que si existe esa afectación, ya que casi no hay tiempo para compartir con los seres queridos o que por el contrario por andar trabajando duro para cumplir con los objetivos laborales se ha descuidado el entorno familiar, y que si el aspecto esta así de afectado el tiempo para el esparcimiento y la diversión con amigos y compañeros de trabajo ha tenido un cambio significativo por lo cual su vida social se ha visto muy afectada. Todas las empleadas perciben que por su condición de discapacidad se genera más presión laboral, debido a que el empleador cree que por su condición no desempeñará la totalidad del trabajo asignado y requiere mayor rigor. Todas están de acuerdo y concluyen en que evitar el desplazamiento es su mejor beneficio. El poder usar su baño, adecuado a sus necesidades.

### **Discusión.**

Tal como se ha planteado en el transcurso de la investigación, se intentó establecer una relación entre el bienestar psicosocial y las afectaciones de tres trabajadoras con condición de discapacidad en el sector de Call Center en modalidad de teletrabajo, aunque se ha dejado claro que la base teórica y las hipótesis anteriormente planteadas pueden no ser las únicas causales asociadas, si se establece una prelación en la cual se resalta las respuestas en su gran mayoría atienden a el hecho que por ser mujeres y en condiciones especiales con limitantes deban

someterse a un ámbito laboral hostil en los cuales prime principalmente el beneficio de la empresa y no se tiene en cuenta lo que esto impacta en la persona, el marco empírico muestra diferentes hallazgos a los que una persona en condición de discapacidad debe enfrentarse y se hace evidente que dos de las tres mujeres encuestadas presentan un alto índice de inconformidad en ámbito laboral, se sienten afectadas y vulnerables por el trato al que se exponen diariamente.

Principalmente se basa en temor e incertidumbre debido a su condición deban ceder a todo tipo de petición como la extensión de horas laborales, sin establecer un horario que les permita llevar una vida normal para la atención de otros temas indispensables en el desarrollo de cualquier individuo, de esta manera se ve deteriorada su salud mental y un no crecimiento profesional para una auto realización plena.

Su rendimiento para dos de estas mujeres no resulta ser al 100% o evidentemente podría tratarse de un tema de percepción individual. Se encuentran como coincidencias en el marco empírico y en las respuestas dadas por las mujeres la importancia de que la modalidad teletrabajo permite evitar desplazamientos innecesarios, los cuales van sujetos a cambios de clima y tiempo que por la condición que ellas presentan pueden ocasionarles una mayor dificultad y dependencia de un tercero.

Pero este mismo encierro ha afectado principalmente a dos de las tres mujeres, creando inseguridad y sometiéndose a un trabajo bajo presión el cual les ha sido difícil de sobrellevar.

Es claro que la empresa si ha realizado una inversión para las respectivas adecuaciones en el lugar en donde laboran las mujeres, pero se debe resaltar que el entorno social que la rodea si logra ser un factor importante para sobrellevar de una mejor manera dicho proceso, no obstante la falta de apoyo familiar o el compartir más con el cerco más cercano puede alterar un

incremento hormonal en las mujeres que conlleven a grandes cambios de humor, los cuales a su vez, dependiendo de la condición emocional que se encuentre la madre pueden ser factores que potencialicen a la depresión; respecto a la pregunta abierta se logra establecer que el bienestar psicosocial de las tres trabajadoras con estado de discapacidad física del sector de Call center en modalidad de teletrabajo si se ve altamente afectado en un ámbito conductual, afectivo y psicosocial.

Hallando lo anteriormente expuesto, no descartan ninguna de las hipótesis planteadas, dado que todas las afectaciones presentadas pudieron ser comprobadas basadas en las respuestas suministradas por las participantes, lo cual los lleva a concluir, que para las mujeres con discapacidad y que laboran en un Call center, el tener el conocimiento claro de cuáles son las posibles causales de sus afectaciones facilita el manejo de las mismas, ya sea dentro del mismo entorno y en la búsqueda de las herramientas o asesoría oportuna que ayudé al visionamiento de un mejor futuro de manera satisfactoria, logrando establecer un vínculo emocional estable en el ámbito laboral, familiar y afectivo (consigo misma).

### **Conclusiones.**

En cuanto a los conflictos y riesgos a los que están expuestas las empleadas en esta investigación encontramos cambios en su salud, ya que al evitar desplazamiento se limita la actividad física. Esta modalidad de trabajo también aumentó la presión, sobrecarga laboral, tiempos de trabajo más largos y horarios que no se respetan, desde el punto de vista de las empleadas se ejerce mayor presión por ser una persona con discapacidad lo que afecta en gran parte la salud mental, evidenciándose en algún caso depresión y ansiedad, se puede notar que existe un déficit en la atención a la salud mental por parte de las empresas.



Respecto a los hábitos en su alimentación también presentaron cambios relacionados con la misma ansiedad. En un aspecto positivo se pudo observar que las empresas están más comprometidas con la ergonomía y bienestar ya que a las empleadas tienen sus puestos de trabajo adecuados a sus necesidades particulares.

La vida social y familiar varía por diferentes factores propios de cada individuo, sin embargo la mayoría está de acuerdo en que se presenta dificultades con el tiempo que tienen para disfrutar en familia ya que las extensas jornadas de trabajo lo impiden, bien sea por la exigencia del mismo o por la dificultad que se presenta con el manejo del tiempo y la capacidad para finalizar la jornada de trabajo en el tiempo estimado. El ámbito familiar se considera el más afectado.

Para la autorrealización de estas mujeres la mayoría se siente a gusto con lo que han logrado y con la oportunidad que la empresa les ha brindado para ejercer un oficio sin ninguna dificultad, pero quisieran que el tiempo extra laborado fuera remunerado ya que están sacrificando tiempo para sí mismas y para su familia, mismo que no podrán recuperar.

### **Limitaciones.**

Dentro de las limitantes para la realización de este proyecto encontramos que el tiempo nos jugaba a nuestro favor, ya que por motivos laborales, tiempos, horarios al igual que desplazamientos dificultaba el contacto personal con las trabajadoras.

Dentro de las dificultades para poder contactarnos con las personas que estarían en este estudio se agrega que por su condición física el tiempo para entrevistas era muy limitado ya que

debían cumplir con ciertas restricciones medicas al igual que frecuentemente deben cumplir con sus controles médicos.

Se evidencio cierta inseguridad de las funcionarias para responder a las preguntas de la entrevista ya que manifestaban temor frente a que la empresa tuviera acceso a las mismas.

### **Recomendaciones.**

En nuestro sumario de formación como futuros profesionales en el área de la psicología, siempre se nos recalcó lo importante indagar lugares que nos permita aplicar los conocimientos adquiridos, pues existen muchas empresas que necesitan investigaciones que les permitan mejorar en su quehacer y su productividad, por lo que la calidad de vida de los miembros de una empresa son un eje fundamental para dicha productividad.

Pues el bienestar psicosocial de las trabajadoras con condición de discapacidad física en su gran mayoría siempre se ve afectado de muchas maneras, ya que por lo general los trabajadores no aprenden a desligar los contextos a los que se enfrentan como lo son: lo familiar, personal y lo laboral. Es indispensable que las tres trabajadoras, estén en una constante autoevaluación de su desempeño y como se perciben en tiempos futuros, pues la autorrealización es un proceso que se logra o se llega con compromiso y constancia. Pero para ellos tampoco se puede dejar a un lado la autoaceptación que es una clave para lograr el bienestar.

Del mismo modo, para un programa de psicología, de alguna manera, esto es aún más importante, es necesario poder incentivar este tipo de trabajos de investigación que le propicie al estudiante la oportunidad de llegar a lo que podría ser su obra profesional, desde la idea y desde práctica.

### Referencias bibliográficas

Aguado, M., Calvo, D., Dessal, C., Riechmann, J., González, J., & Montes, C. (2012). *La necesidad de repensar el bienestar humano en un mundo cambiante*. Papeles de relaciones ecosociales y cambio global, 119(2), 49-76.

Blasco y Pérez, (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: Ampliando Horizontes*

Callejas, H. J., Gomez, S. I., Uribe, S. L., & Vergel, L. C. (2017). *Teletrabajo como estrategia de empleabilidad para población con discapacidad*. *Revista ingenio*, 14(1), 137-145.

Recuperado de:

<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ingenio/article/view/2202/2155>

Carvajal Clavijo, O. D. (2020). *Obstáculos del teletrabajo para reducir la tasa de desempleo de las personas en condición de discapacidad en la ciudad de Bogotá*. *REDIIS / Revista*

*De Investigación E Innovación En Salud*, 4(4), 114–125. Recuperado de

<https://doi.org/10.23850/rediis.v4i4.325>

Delgado M. G (2011) *El modelo social de discapacidad: aplicación en Colombia*. . Ámbito Jurídico.

García, C. E., & Sánchez, A. S. (2001). *Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad*. Boletín del RPD, 50, 15-30.

Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en Psicología*, 14(2), 209-221.

Hernández Tenorio, B. M., (2021). *Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una aproximación mediante el modelo JD-R*. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 10(29), 1-22

Jiménez J., A. L. (2011). *Tecnología como fuente de estrés: una revisión teórica al concepto de tecnoestrés*. *Temas De Comunicación*, (21), 157–180. Recuperado a partir de <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/temas/article/view/433>

Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Mundial, B. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad 2011*.

- Oficina Internacional del Trabajo (2016). *Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y financieros* (Ginebra, 24-26 de octubre de 2016).
- Observatorio de Riesgos Psicosociales en el (2009). *El tecnoestrés efecto sobre la salud y prevención*.
- Padilla-Muñoz, A. (2010). *Discapacidad: contexto, concepto y modelos*. *International law*, (16), 381-414.
- Pérez Sánchez, C., & María Gálvez Mozo, A. (2009). *Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar*. *Athenea Digital (Revista de Pensamiento e Investigación Social)*, 57–79.
- Padilla Muñoz, Andrea. (2011). *Inclusión educativa de personas con discapacidad*. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40(4), 670-699. Retrieved May 19, 2023, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502011000400007&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502011000400007&lng=en&tlng=es).
- Sierra Tejada, M. (2021). *Teletrabajo como opción frente a la inclusión laboral de las personas con discapacidades físicas en empresas de base tecnológica en Medellín* (Bachelor's thesis, Escuela de Derecho y Ciencias Políticas). Recuperado de: <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/8671>

Ramírez, S. L. C., & Rúa, N. E. G. (2014). *El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo*. Revista CES Salud Pública, 5(1), 82-91.

Tomasina, Fernando, & Pisani, Adriana. (2022). *Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria*. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 25(2), 147-161. Epub 15 de julio de 2022. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.07>

Valdivieso, B., & Xavier, E. (2021). *Los riesgos psicosociales asociados a la modalidad de teletrabajo y su prevención para la Empresa EKS Grupo Inmobiliario* [Universidad Intencional SEK]. <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/4118>

**Anexos.**

**Producto Multimedia: Ubicar el link del producto desarrollado.**

<b>Autores</b>	<b>Nombres y apellidos estudiantes</b>
	Zulma Carolina Amado Rodríguez, Estibel palomeque, Juan Carlos Gutierrez Orjuela, Laura Gisell Mancilla Lañas, Jessica Paola Díaz Torres.
	<b>Director del trabajo de grado</b>
	Héctor Alfredo Ramirez
<b>Programa</b>	Psicología
<b>Título del proyecto</b>	Afectación en el bienestar psicosocial de un grupo de tres trabajadoras con condición de discapacidad física del sector de Call Center en modalidad de teletrabajo.
<b>Objetivo del proyecto</b>	Identificar cuáles son los riesgos y afectaciones a los que se ven expuestos las trabajadoras con condición de discapacidad física en el sector de call center por la modalidad de teletrabajo.
<b>Duración de la sustentación</b>	5 minutos 52 segundo
<b>Enlace YouTube</b>	<a href="https://youtu.be/8GMrPMA15ds">https://youtu.be/8GMrPMA15ds</a>

**Entrevista semi estructurada:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScVlqdGCMsEZ\\_5WQwtvTIk7bs-qok-fIGu1FML6phzTLoA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScVlqdGCMsEZ_5WQwtvTIk7bs-qok-fIGu1FML6phzTLoA/viewform?usp=sf_link)

**Consentimiento Informado**

La presente investigación es conducida por Zulma Carolina Amado Rodríguez, Estibel Palomeque, Juan Carlos Ordoñez Orjuela, Laura Gisell Mancilla Lañas. Estudiantes de psicología de la Universidad Politécnico Grancolombiano. El objetivo primordial del presente proyecto es: Estudiar la afectación en el bienestar psicosocial de un grupo de tres funcionarias con discapacidad física del sector de call center en modalidad de teletrabajo.

De acuerdo estipulado en la ley 1090 de 2006 del código deontológico en el artículo dentro de los principios generales del Código Deontológico y Bioético para el ejercicio de la profesión de Psicología.

ARTÍCULO 30. Los registros de datos psicológicos, entrevistas y resultados de pruebas en medios escritos, electromagnéticos o de cualquier otro medio de almacenamiento digital o electrónico, si son conservados durante cierto tiempo, lo serán bajo la responsabilidad personal del psicólogo en condiciones de seguridad y secreto que impidan que personas ajenas puedan tener acceso a ellos.

ARTÍCULO 25. 4 cuando el cliente se encuentre en incapacidad física o mental demostrada que le imposibilite para recibir sus resultados o dar su consentimiento informado. En tal caso, se tomarán los cuidados necesarios para proteger los derechos de estos últimos.

Si acepta tomar parte con la presente investigación, se le van a realizar una serie de 10 preguntas en una entrevista. Con un tiempo estimado de 15 a 20 minutos. La información tratada en la entrevista semiestructurada, es para fines académicos, los temas tratados serán de uso exclusivo para la información del proyecto investigativo que se está realizando y solo se publicaran en el mismo. Esto una vez se cuente con la autorización de usted.

Si tiene alguna duda sobre este proceso puede realizar las preguntas que desee con el fin de que la información quede clara. También si no está conforme puede retirarse en el momento que lo desee, si en algún momento de la entrevista alguna pregunta le causa inconformidad puede hacerlo saber al entrevistador y no responder.

Agradecemos su participación.

-----



Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

## Entrevista Semiestructurada

### ENTREVISTA PARA FUNCIONARIAS CON CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA DEL SECTOR DE CALL CENTER EN MODALIDAD DE TELETRABAJO.

NOMBRE:

CC:

EDAD:

Por favor responda a las siguientes preguntas con total sinceridad, sus respuestas serán totalmente confidenciales:

- **¿El estrés que le puede generar su trabajo ha afectado en alguna manera su vida familiar? Explique su respuesta**
- **¿Alguien de su entorno le ha pedido que trabaje menos?**
- **¿Le es fácil levantarse de la cama para ir a trabajar?**
- **¿Tiene problemas para conciliar el sueño?**
- **¿Cree que expresa últimamente las siguientes emociones, llora, se enfada, grita?**
- **¿Se siente estresado? Explique su respuesta**
- **¿Dónde se siente más cómodo trabajando, en casa o en la oficina? Explique su respuesta**
- **¿Qué es lo que más le gusta o le disgusta de su trabajo?**
- **¿Por qué cree sentirse frustrada?**
- **¿Qué le gustaría cambiar de su rutina diaria?**