



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
ESCUELA DE PSICOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y SOCIEDAD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA VIRTUAL
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
GESTIÓN DEL TALENTO EN LAS ORGANIZACIONES

PROPUESTA DE UNA HERRAMIENTA DE INTERVENCIÓN ONLINE PARA EL
MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN OPCIÓN DE GRADO MODALIDAD VIRTUAL

PRESENTA:

NATALIA BARRERA JIMENEZ CÓDIGO 1621020241
LINA MILENA CAMARGO BOADA CÓDIGO 1521021734
JUAN DAVID ROJAS CORREA CÓDIGO 1611023788

ASESOR:

RODRIGO LUPERCIO RIAÑO PINEDA

BOGOTÁ, FEBRERO - JULIO DE 2020.

Tabla de Contenidos

Resumen.	3
Capítulo 1. Introducción.	4
Descripción del contexto general del tema.	4
Planteamiento del problema.....	5
Pregunta de investigación.	6
Objetivo general.	7
Objetivos específicos.....	7
Justificación.	7
Capítulo 2. Marco de referencia.....	9
Marco conceptual.	9
Estrés: generalidades.	9
Estrés laboral.....	11
Modelos explicativos del estrés.....	13
Modelos explicativos del estrés laboral.....	15
Marco Empírico.....	17
Terapias para la intervención del estrés.....	17
Intervenciones psicológicas online.....	21
Capítulo 3. Metodología.	24
Tipo y diseño de investigación.....	24
Procedimiento.	24
Instrumentos de recolección de datos.....	25
Capítulo 4. Resultados.....	26
Discusión.	41
Referencias bibliográficas	43
Anexos.....	Error! Bookmark not defined.
Consideraciones éticas.....	49
Modelo Herramienta Intervención Online.....	51

Resumen.

El estrés laboral es una condición prevalente entre los trabajadores del sector de servicios y factores como el tiempo y las condiciones de movilidad impiden que este sector de la población se adhiera a los tratamientos cognitivo-conductuales para el manejo de la ansiedad. El presente trabajo presenta una herramienta de intervención soportada en Internet. Para el desarrollo de la herramienta se analizaron aspectos teóricos y empíricos que permitieron argumentar la inclusión de diferentes actividades, igualmente se realizó una encuesta a 151 trabajadores del sector servicios que permitió obtener información sobre conductas de afrontamiento del estrés laboral y preferencias en cuanto al uso de tecnología cuando se quiere evitar las consecuencias del estrés.

Se presenta el grupo de estrategias incluidas en la herramienta online, cada una de estas justificadas desde la evidencia.

Palabras clave: estrés laboral, intervenciones online, psicología electrónica, mindfulness.

Capítulo 1.

Introducción.

Descripción del contexto general del tema.

Desde hace varios años se ha reconocido que el estrés laboral es uno de los problemas de salud que más perjudica a los trabajadores, lo cual tiene una incidencia no solo en sí mismos, sino que también tiene un efecto sobre el resto de la organización, por ese motivo la importancia de estudiar y relacionar las variables: Rotación de personal como (Variable dependiente) y el estrés laboral como (variable independiente).

La rotación de personal, Chiavenato (2000), la utilizó para detallar la indecisión de los colaboradores entre su organización y su entorno laboral; muy relacionada con el bienestar laboral y a su vez con la estimulación. Así mismo Robbins (1998) manifiesta que la rotación laboral está relativamente relacionada con el desajuste que existe entre el colaborador y la organización, es decir si el empleado tiene una percepción de insatisfacción aumentan las posibilidades de deserción, al contrario de una persona satisfecha en su contexto laboral lo cual repercute de manera positiva.

De acuerdo con la encuesta implementada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, donde el 70,9% de la población encuestada en la compañía, señaló estar propenso a padecer algún accidente de trabajo, en el caso del personal dedicado a labores sanitarias el porcentaje alcanzado llega a ser del 74,9%. De acuerdo con el estudio de las principales causas de accidentes (v.g., riesgos de accidente por cortes y pinchazos) evidenció que las principales de estos se produjeron debido a algún tipo de descuido o falta de atención (45%), sobreesfuerzos por trabajar con mayor rapidez (19,4%), y al cansancio o agotamiento laboral (17,8%).

En cuanto a la encuesta referente a la *Calidad de Vida laboral implementada* por el Ministerio de Trabajo (2007), se pudo determinar que el 55,1% de las personas con mayores ocupaciones exponen niveles altos o moderados de estrés ante el 27,7% que manifiestan niveles bajos o muy bajos. Se pudo constatar que el nivel medio de estrés se mantuvo en un porcentaje igual para hombres y mujeres.

Así mismo, y según la encuesta implementada por la Unión Europea (2007) aproximadamente el 28 % de la población encuestada, que comprende a un total de 55 millones de colaboradores en Europa, manifestaron que su salud mental ha sido afectada en algún momento por la exposición a los riesgos psicosociales. La variable de riesgo seleccionada en mayor número de veces fue los escasos de tiempo y altas demandas de trabajo (23,0 %).

En consecuencia, tal y como afirman Kawakami & Tsutsum (2010) las altas exigencias laborales asociadas a la falta de control sobre la demanda laboral, repercuten en la salud de los colaboradores, por lo anterior, es claro que el estrés laboral afecta la salud mental y física de los trabajadores y es por ello por lo que se requieren mayores intervenciones y estrategias de autogestión soportadas por el área de Psicología que permitan mitigar el factor de tensión emocional (Estrés) en los servidores y tener distintos recursos que faciliten su proceso.

Planteamiento del problema

El estrés laboral es entonces una condición que prevalece en medio de los entornos laborales, y según los estudios mencionados anteriormente, podríamos deducir que sus consecuencias se ven reflejadas directamente en materia de productividad; el rendimiento de un trabajador que presenta síntomas asociados al

estrés claramente no es el mismo de un trabajador que no los presenta. Pero más allá de eso, las consecuencias negativas también recaen sobre el grupo social del trabajador, así como la alta probabilidad en el desarrollo de enfermedades.

Desde la psicología, son diferentes los abordajes que se pueden dar para atender estos casos personales de estrés, pero una de las dificultades que se puede presentar es el factor tiempo y desplazamiento, sobre todo en ciudades capitales donde la densidad de la población dificulta la movilidad en el tráfico, convirtiéndose esto en factores adicionales que pueden operar como desencadenantes de estrés.

Es en medio de este escenario, que la posibilidad de considerar intervenciones psicológicas online, que faciliten a los individuos un fácil acceso, con disponibilidad 24/7, se convierten en una muy buena opción, siempre y cuando las actividades dispuestas para ello tengan un sustento empírico y se encuentren basadas en la evidencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente proyecto busca abordar la problemática del estrés desde una mirada psicológica, buscando comprender los mecanismos biopsicosociales que operan como desencadenantes del estrés laboral, para posteriormente basados en la evidencia existente sobre la efectividad de las terapias de tercera generación, proponer un espacio de intervención online que sea auto gestionable y permita que los trabajadores en su mismo entorno laboral logren disminuir los síntomas asociados al estrés y alcanzar un bienestar psicológico.

Pregunta de investigación.

¿Cómo diseñar una herramienta de intervención online para disminuir los niveles de estrés laboral en los trabajadores del sector de servicios, que cumpla con las características de ser auto gestionable, de alta usabilidad, disponibilidad 24/7 y cuyas actividades estén soportadas en evidencia científica?

Objetivo general.

Diseñar una herramienta de intervención online para disminuir los niveles de estrés laboral en los trabajadores del sector de servicios, que cumpla con las características de ser auto gestionable, de alta usabilidad, disponibilidad 24/7 y cuyas actividades estén soportadas en evidencia científica.

Objetivos específicos.

Caracterizar las acciones que realizan los trabajadores del sector servicios para mitigar el estrés laboral.

Identificar técnicas de intervención clínica efectivas para la reducción del estrés laboral.

Diseñar módulos de intervención para mitigar los síntomas del estrés, adecuados para entornos online, soportados en evidencia psicológica.

Justificación.

Las nuevas tecnologías han permitido la construcción de un mundo hiperconectado, Internet, es una herramienta que hace parte de la cotidianidad y además una plataforma a la cual los trabajadores del sector servicio tienen acceso abierto y permanente, pues en la actualidad no se puede considerar una empresa de este sector, que no se encuentre conectada a la red. Adicional a lo anterior, el acceso a toda la información que permite esta sociedad de la información y el conocimiento ha promovido que cada vez más los individuos usen Internet para encontrar información o recomendaciones acerca del cuidado de la salud.

La web 3.0 por su parte, ha permitido replantear el rol de profesionales como psicólogos, maestros, doctores, puesto que ahora están disponible a cualquier hora y en cualquier lugar e incluso pueden direccionar acciones de manera asincrónica con la misma efectividad que se lograría en una interacción cara a cara.

Es justo en medio de este escenario donde este tipo de ejercicios investigativos se hacen importantes, porque buscan generar desde una disciplina como la psicológica una alternativa real, confiable y efectiva para atender una situación que afecta a la población de manera global.

En el ámbito colombiano, los trabajadores del sector servicio, que mayoritariamente se ubican en las ciudades con mayor densidad de población, se encuentran igualmente expuestos al estrés y muchas veces debido al tiempo, no buscan una ayuda psicológica para lograr mitigar sus síntomas y lograr una mejor calidad en su salud mental. La presente investigación se hace relevante, puesto que trata de resolver un problema real, por lo menos, generando una acción paliativa, desde donde adicionalmente se promueva la importancia del rol de los profesionales de la salud mental.

Desde la perspectiva metodológica, la presente propuesta, se convierte en una posibilidad adicional a otras herramientas que ya se encuentran disponibles, con la ventaja de que cada una de las actividades incluidas dentro del espacio de intervención se encuentran validadas desde lo teórico y lo empírico y están disponibles en un espacio libre, sin dependencia de membresías o suscripciones. Se trata del diseño de un verdadero entorno de promoción de la salud mental y el bienestar orientado a la población de trabajadores del sector servicios.

Desde la perspectiva académica e investigativa, el escenario diseñado en el entorno online será un contexto adecuado para formular nuevas investigaciones que posteriormente se pregunten por la efectividad de este tipo de herramientas y el perfil

de los usuarios que buscan mejorar la calidad de la salud mental haciendo este tipo de ejercicios.

Todo lo anterior, es importante para que el gremio de la psicología se muestre también como un gremio innovador, que logra formular desde la tecnología, recursos útiles para la población en general, promoviendo de esta manera una evolución de lo que hasta el momento ha sido la tele psicología tanto en Colombia como en Latinoamérica.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

Estrés: generalidades.

El estrés es un mecanismo de supervivencia, es algo innato del ser humano. Esto nos permite atacar o huir ante una amenaza, el problema o dificultad es cuando se tienen herramientas psicológicas para afrontarlo y sale del control de las personas. Cómo plantea Schuler, situación por la que un individuo enfrenta una oportunidad o restricción o exigencia con la que desea, y cuyo resultado percibe que es incierto pero importante. (1980), citado por Robbins (1994), el estrés es una condición dinámica.

Desde la perspectiva clínica, existen dos clases de estrés. El primero de ellos es el Eustrés, que se entiende como un estrés bueno. Para (García et.al, 2016; Cruz 2018) es un estrés que nos genera adrenalina y nos da combustible para nuestro organismo, generando una serie de hormonas, neurohormonas que nos van a poner en acción. Aunque se experimenta un poco de ansiedad, pero normalmente es porque se quiere terminar un trabajo, conseguir una meta o lograr un objetivo. Es un estrés que nos permite crecer personalmente. (Hernández y Gil, 2019)

Por otra parte, se encuentra el Distrés, que se trata de un estrés negativo que genera una ansiedad fuerte que no se puede controlar. Puede incluso llevar a la persona a tener ataques de pánico, que posteriormente conllevan a la depresión. Para (Gonzales y Martínez, 1995) esta condición tiene un efecto incluso a nivel celular, afectando tejidos y órganos.

Consecuencias del estrés

Según lo mencionado por Fernández y Vivas (2016) el cansancio crónico se da debido a la tensión muscular, estas están acompañadas además de síntomas como dolor, calambres o contracciones musculares, ya que es la manera en que los músculos reaccionan como mecanismo de defensa.

Para el caso de las mujeres, existen otras alteraciones asociadas que no solo se ven reflejadas en sintomatología físicas sino también psicológicas, lo cual se ha denominado como "síndrome del estrés femenino", lo antes mencionado puede tener como fin en la mujer enfermedades como diabetes, ansiedad, depresión, insomnio o incluso ocasionar accidentes, es importante también relacionarlo con otras instancias como lo puede ser el alcoholismo o el abuso de medicamentos. Además de lo anterior se puede presentar problemas de coordinación motora e hiperactividad, sin olvidar todas las afectaciones psicosomáticas, como lo son las alergias, las úlceras pépticas y el asma. (Witkin-Lanoil, 1988).

Comúnmente, se ha evidenciado como el estrés se asocia a un sin número de resultados en la salud mental y física, entre ellas se pueden identificar alteraciones como la depresión, la ansiedad e incluso intentos de suicidio, además de alteraciones como la Apnea del sueño, es importante recordar además otras molestias o sintomatología física que se puede presentar como causa del estrés tales como dolor de

espalda, fatiga o diferentes problemas digestivos, enfermedades autoinmunes, cardiovasculares, y problemas en la presión arterial (Bosma et al., 1998; Guglielmi y Tatrow, 1998; Belkic et al., 2000; Stansfeld et al., 2000; Beswick et al., 2006; Sobeih et al., 2006; Stansfeld y Candy, 2006; Cohen, 2012).

Estrés laboral

El estrés está, caracterizado por diferentes respuestas vivenciales ante circunstancias en este caso laborales, también se puede identificar como una respuesta emocional ante diferentes circunstancias (Gonzales de Rivera, 2001).

Lazarus (1993) plantea en primera instancia la idea de caracterizar el estrés como una emoción, esto con la finalidad de tener un mayor acercamiento con la experiencia del colaborador y las probables respuestas conductuales para afrontar estas vivencias de una manera sana física, emocional y mentalmente. (Lazarus, 1993)

Puede estar dado por diferentes situaciones, tal y como lo mencionan Landy y Trumbo (1976), en la mayoría de las ocasiones se debe a posturas organizacionales tales como, la competitividad, la demanda de una labor determinada, inseguridad del trabajador o las condiciones laborales que tiene cada colaborador dentro de la compañía. (Landy y Trumbo, 1976)

En el caso de Karasek (1990), él manifiesta que el estrés laboral está dado por el bajo control que tiene el colaborador frente a las obligaciones laborales por desarrollar. Así mismo y de acuerdo con lo mencionado por Gross (1970) los diferentes factores de estrés se dividen en 3 grupos: 1). los que están relacionados con el desarrollo de la carrera (opciones de ascenso dentro de la compañía, no perder el trabajo o retiro de la empresa), 2). Relacionados con la actividad propia que se desarrolla en la compañía (tarea repetitiva o de gran complejidad) y por último lo que

está directamente relacionado con la estructura organizacional. De ahí la importancia de analizar la relación que existe entre cada factor en relación con la influencia que éste ejerce sobre el desempeño del colaborador. (Gross, 1970)

El estrés laboral ha sido un tema que ha adquirido gran importancia en la última década, pues actualmente las empresas se preocupan un poco más por la salud mental de sus colaboradores ya que está directamente relacionada con el desempeño en el trabajo. (Peiró, 2010; Gil Montes, 2010)

El estrés al Interior de las empresas es un tema que abarca un campo de acción bastante amplio ya que hoy por hoy se vive una realidad en donde los factores de este riesgo psicosocial dependen de diferente problemáticas y situaciones que viven los trabajadores a diario, es por lo que en este trabajo de investigación se busca enfocar e identificar sus causas, síntomas y demás, teniendo en cuenta el bienestar de las partes y el respeto a sus derechos.

Casusas del estrés laboral

Según (Martínez, 2004) las principales causas del entorno o también llamados agentes estresores que pueden desencadenar en estrés son:

- Acoso laboral: El acoso laboral no solamente es sexual puede catalogarse también como acoso burlas, amenazas y cualquier tipo de violencia física o psicológica.
- Exigencias del colaborador: En ocasiones el colaborador tiene la necesidad de exigirse más en sus labores, pero esto de no ser manejado adecuadamente podría ocasionar estrés.
- Exigencias del jefe: En ocasiones las empresas buscan abarcar mayor número de obligaciones en menor tiempo, lo cual termina siendo poco productivo y repercutiendo en estrés.

- Trabajo monótono: Una labor rutinaria y con poca motivación puede afectar el desempeño laboral y ocasionar estrés.
- Demanda laboral: De acuerdo con la actividad económica de la empresa existen periodos de tiempo mucho más complejos y que pueden aumentar la demanda laboral, sin embargo, cuando esta demanda es superior a la capacidad operativa los colaboradores pueden verse afectados emocionalmente.

Consecuencias del estrés laboral.

Según lo mencionado por Martínez Selva (2004), el estrés se va evidenciando en diferentes escalas, en primera instancia se evidencian cambios en la conducta o en el desempeño del colaborador tales como: baja productividad, dificultad para concentrarse e insomnio. El estrés puede desencadenar a mayor escala en sentimientos de frustración y de no ser atendida a tiempo esta incurriría incluso en depresión y/o en “burnout” (Martínez, 2004).

Martínez menciona, además, que la frustración y preocupación ocasionadas por el estrés desencadenan un bajo estado de ánimo y este termina convirtiéndose en depresión, lo cual ocasiona un bajo deseo de emprender cualquier actividad tanto laboral como personal.

El síndrome de burnout, igualmente conocido como síndrome de desgaste profesional o del trabajador quemado, principalmente ocurre cuando la causa de ese factor estrés fue la alta demanda laboral y exigencias tanto del jefe como propias del colaborador; llevando al límite las capacidades del cuerpo y de la mente. (Leiter, 1989)

Modelos explicativos del estrés

El estrés ya tiene más de un siglo de ser estudiado y aunque han sido muchos los aportes de varias disciplinas, este constructo está muy globalizado, sin embargo, está ligado a aspectos fisiológicos, cognitivos y finalmente conductuales. En este apartado se enfoca especialmente al estrés laboral y se mencionaran algunos modelos, teorías y técnicas de mitigación de este.

Podríamos definir estrés laboral según los aportes de algunos autores como Mc Grath (1976) que propuso que el estrés laboral se da cuando el individuo percibe un desajuste entre las funciones y las capacidades que debe de tener para el cargo o tarea específica. Ejemplo: posiblemente una persona recién promovida podría experimentar estrés, por el tipo de responsabilidades que no tenía. (Grath, 1976)

Otro de los aportes que pueden ser útiles para comprender lo leído fue el de Brengelman (1987) donde es expone que el estrés laboral son los escenarios donde el trabajador es expuesto a altas demandas laborales y se reduce la capacidad de afrontamiento de estos. (Brengelman, 1987)

De acuerdo a un estudio de la organización internacional del trabajo (OIT), en Colombia se estima que de cada cinco empleados al menos uno sufre fatiga y estrés, este dato es de gran importancia a tener cuenta ya que esto afecta a ambos lados, tanto trabajadores como organización, está muy claro que todas las situaciones que pasen dentro de una organización afectan a las personas, que se encuentran guiados por sus motivaciones, emociones entre otros aspectos.

Según al aporte de la Comisión Europea (1999) donde definen el estrés laboral como el conjunto de reacciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y finalmente conductuales, en cada una de estas o fases mencionadas se refleja de manera distinta pero llegan a un mismo resultado que es nociva directamente para el colaborador y la

misma vez indirectamente para la organización, esto en otras palabras podría resumirse que si el trabajador es expuesto a altas demandas de estrés y no se reduce podría verse afectada su salud y por consiguiente si las organizaciones no reducen significativamente este aspecto se podrían elevar las cifras de ausentismo en las áreas de trabajo, la rotación de personal y los incapacitados. Esto impactaría en la producción y rendimiento de la compañía, por eso es indispensable abordar este tema de manera oportuna.

Modelos explicativos del estrés laboral.

Se podría considerar que el origen principal del estrés laboral se da por un desajuste de la relación entre el trabajador y la empresa, los posibles estresores (factores psicosociales) y la percepción subjetiva de una verdadera amenaza. Se mencionarán a modo de resumen aquellas teorías que han proporcionado insumo para consolidar más este constructo

Teoría del ajuste Persona- Entorno (P-E).

Propuesta por French, Roguers y Coob donde evalúa la dinámica de la relación del colaborador y el trabajo que coadyuvan enormemente al bienestar de trabajador. En ese orden de ideas, en esta teoría se menciona que el desequilibrio o desajuste se tiene en consideración dependiendo quien lo perciba, es decir, si el empleado considera que sus competencias no van en armonía con las funciones que desempeña se produce el desequilibrio y desde la perspectiva de la organización o empresa las exigencias del puesto de trabajo no van acorde a lo esperado. (French, Roguers y Coob, 1974)

Modelo Demanda y control.

Propuesto por Karasek y Theorell (1990) Postula que existen dos factores principales de estrés; la primera son las demandas psicológicas y la segunda es el control que se tiene de sí mismo. En sintonía con lo anterior explica las dos dimensiones Demanda y Control: La demanda se refiere a los conflictos de acuerdo con la cantidad de trabajo, la otra que es el control da alusión a el control funciones y el control de las competencias o capacidades. En primera instancia el modelo plantea que cuando el individuo es expuesto a altas demandas psicológicas se ve afectada la toma de decisiones. (Karasek y Theorell, 1990)

La segunda parte del modelo nos refiere a que tanto la motivación como el aprendizaje y el crecimiento personal se pueden visualizar si van en armonía las demandas laborales y el control que los individuos tiene sobre ellos mismos.

El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa.

El modelo les apuesta a dos conceptos viéndolo con un desajuste en la relación “Costes” y “Ganancias”. Cuando se habla de costes se estaría haciendo referencia a los esfuerzos del colaborador y las retribuciones que va a percibir por la labor prestada. El modelo señala que si el colaborador percibe que el beneficio y recompensa no son equivalentes se puede generar el desajuste “Tensión”, dentro del modelo se hace alusión a los esfuerzos, pero divide tal concepto, “Esfuerzo Extrínsecos” y “Esfuerzos Intrínsecos” en otras palabras externos e internos.

El primero se está refiriendo a todas las exigencias de la labor y la segunda fase hace alusión a la percepción, motivación o perspectivas que tiene el colaborador en sintonía con las labores que desempeña, se mencionaran algunas de las recompensas que percibe el trabajador para poder ampliar, la primera es el salario el cual debe de estar ajustado, la segunda y la tercera son compensaciones no económicas “salarios emocionales”, donde van incluidos reconocimientos , posibles

ascensos, galardones y estabilidad laboral, no se puede olvidar que cada colaborador es único y posee estructuras mentales diferentes, se debe de tener en cuenta que la percepción va ser diferente (Siegrist, 1996, 1998).

Marco Empírico.

Terapias para la intervención del estrés.

Terapias cognitivo-conductuales.

Duazary (2011) afirma que “La Terapia Cognitiva- Conductual es un modelo de tratamiento de variados trastornos mentales, que laboran ayudando al paciente a que transforme sus pensamientos, emociones, conductas y respuestas fisiológicas disfuncionales por otras más adaptativas para controvertir sus problemas o en este caso la depresión. Y que como su nombre lo indica, surgió por la unión de dos grandes teorías de la psicología.” (p.252).

Terapia de aceptación y compromiso.

Es una de las más completas terapias de tercera generación que se encuentra vinculada con una de las teorías que emprende el estudio del lenguaje y la cognición humana, es distinguida como la Teoría del Marco Relacional (Hayes, Barnes-Holmes y Roche, 2001).

Estas terapias tienen como finalidad ayudar a bajar el grado de estrés en los diferentes ámbitos de los trabajadores, son una alternativa que genera salud tanto física como mental, directamente relacionadas con el concepto de flexibilidad psicológica.

Cuando se interiorizan sentimientos ligados a la frustración y a la aversión, se desvía el presente y aunque la atención está encaminada a suprimir lo que está sucediendo para dar continuidad con el día a día habitual, es claro que se requiere

mucho más que la intención, debe haber un esfuerzo constante perseverante y por su puesto; disciplina.

Como inferencia, los seres humanos no podemos responder vigorosamente a las oportunidades para cumplir con el objetivo determinado interponiendo con el logro de metas (Bond, Hayes y Barnes-Holmes, 2006). Al contrario, las personas deberíamos renunciar a esfuerzos inútiles para poder controlarnos internamente. Esto quiere decir hacer una introspección más profunda, observar nuestros pensamientos y sentimientos sin evaluarlos, sin controlarlos sin prejuicio alguno. Si esto se tiene en cuenta se puede mejorar el patrón de comportamiento en el trabajo, Así los impactos serán beneficiosos en el comportamiento organizacional (Flaxman y Bond, 2005).

En consecuencia y como se mencionó en un principio; La teoría del marco relacional sostiene que la enseñanza o el aprendizaje relacional es una contestación o respuesta operante que reside en aprender y enlazar momentos a través de diversos ejemplos hasta separarlos del contexto que los relaciona dando origen a nuevos eventos; esto permite que los organismos respondan sobre la respuesta a un evento en términos de otro evento, con el cual comparten elementos físicos y que las bases del primer elemento transforme el segundo elemento.

Técnicas y métodos de Mindfulness.

Esté método de meditación hace parte de la costumbre representativa del oriente, una de las primeras lenguas llamada “pali”, se conoce como “atención plena” que significa sati en la lengua parí o smrti, que quiere decir recordar, “recordar” (Stahl & Goldstein, 2010). Esta práctica se entiende “conforme a la conciencia que florece por medio de la reflexión del momento actual y sin juicio alguno, vivir el momento como algo único” según (Kabat-Zinn, 2003), (Bazarkeo, Cate, Azocar & Kreitzer

2013) para ellos es un tipo de aprendizaje interno, que tiene como finalidad el alivio de la mente y el cuerpo mediante la atención en el instante presente.

Según Franco (2009) esta técnica de mindfulness es un arte humano fundamental, nomotética, en donde la persona toma consciencia de su vivencia tanto mental como física debido al desarrollo de autoconciencia. Esta práctica de mindfulness brinda la capacidad al ser humano de examinar sus emociones, las sensaciones del momento presente. Para, (Alexandre, Bernstein, Hunter, Walter, Roizen & Morledge, 2017) el ejercicio de mindfulness tiene como fundamento llegar a agrandar la concentración del individuo, aprobando y viviendo el presente, el momento y el ahora como principal objetivo para conducir sus actuaciones. Según, (sammons & Luken 2016) Mindfulness encamina el crecimiento de las personas por lograr desarrollar una observación en el instante actual explorando sentimientos, sensaciones en la materia y el cuerpo a su vez con los instantes vividos.

Mindfulness para Carson, Shapiro, Astin, & Freedma (2007) está conformado por tres partes, los cuales tienen como finalidad “proyectar la meditación en una unidad comprensible y simple”. (El primer axioma es la intención), éste es una propuesta de la psicología occidental, en búsqueda de sacar a la luz la meditación y tomando como punto de inicio el budismo, una práctica con dinamismo y evolución que va generando una flexibilidad y cambio de conciencia. (Segundo axioma la atención), abarca conforme a la exploración en intervención de lo externo e interno del vivir el presente sin juicio alguno. (El tercero expresa que la disposición o actitud de percibir las singularidades que el sujeto trae al momento de iniciar esta práctica de mindfulness), el individuo llegará a ver vislumbrar la experiencia sin juicios y sin interpretaciones “llevando a cabo la aceptación, la amabilidad y la apertura”

Para (Good, et al. 2016) gracias a estos procesos de mindfulness. El primer paso es la atención, esta práctica ayuda a que los individuos se concentren más y no se

distraigan, generando una mayor eficiencia y atención a objetos o situaciones determinadas, generando un aumento y fortaleza atencional y evitando que el individuo se desconcentre generando que la persona se enfoque en vivir el momento presente, la atención mejora viviendo el hoy. Esto representa un ahorro en la repartición de recursos atencionales.

El segundo paso es la cognición, mindfulness: ayuda a mejorar la flexibilidad cognitiva, aumenta la técnica para que la memoria de trabajo sea efectiva, al igual que la memoria de largo plazo y memoria de corto plazo. Concluyendo colabora a que la inteligencia sea fluida. El tercer paso es la emoción, llega según los cambios dados por la emoción, transformándose, generando en la persona una nueva representación de las situaciones, también, hace que sea más fácil y sencilla la manera de expresar emociones negativas y positivas reduciendo la ansiedad o angustia dejando a un lado pensamientos de futuro y pasado. El cuarto paso es la conducta, se ha demostrado que la práctica de mindfulness genera en el individuo una mejora en las respuestas automáticas de hábitos disminuyendo gradualmente, produciendo comportamientos consientes, emergiendo nuevas respuestas adaptativas. En práctica se ha demostrado que tiene efectos fisiológicos, el cortisol disminuye y el sueño es restaurador. Esta meditación enseña a los individuos a entrar en un grado de conciencia sobre sus vivencias y necesidades” según (Bosch & Rexroth, 2014). Para lograr que esto suceda esta práctica de mindfulness, nos enseña diferentes técnicas las cuales pueden aplicarse en el ambiente organizacional.

Se descubre que la respiración, hace que aumente la relajación y la atención, con esta técnica las personas aprenden a aumentar el desarrollo de la conciencia aceptando de una manera natural y sin juicios los pensamientos negativos en el momento según (Ekman, 2015). El afirma que la meditación mindfulness en el individuo, aclara sus objetivos de vida gracias a la autocompasión que va desarrollando a través de la consciencia.

La intención de los seres humanos al desarrollar habilidades motivados al servicio, para aclarar expectativas laborales, animando a las personas a desarrollar la empatía.

Otra técnica mindfulness es la compasión o autocompasión, en esta técnica la persona inicia una práctica introspectiva en la atención de este y de los demás. Con esto el practicante de esta meditación podrá comprender los sentimientos de los otros y tener compasión de el mismo, para Ekman (2015) sería “la meta de toda practica educar para la autocompasión y la compasión”

Intervenciones psicológicas online.

Ahora bien, si se lleva el conocimiento adquirido al campo digital es muy posible que estos ejercicios y muchos otros se puedan realizar de forma interactiva siendo aún más llamativos para los interesados, pues a lo largo de la ejecución de tareas y con las nuevas expectativas laborales, la tecnología más que una alternativa, es un pilar elemental para la modernización.

(Integral. Prevención, 2018) cita como en el desarrollo de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, es aconsejable considerar otras fuentes informativas, que otorguen una visión global de la compostura organizacional y psicosocial propio de la compañía y el trabajador.

Por otra parte, algunas investigaciones revelan efectos positivos sobre el estrés laboral, cuando se realizan intervenciones online.

Por ejemplo, el ensayo realizado por medios digitales a 150 estudiantes universitarios con estrés elevado expuso que “Las intervenciones basadas en Internet y en dispositivos móviles podrían ayudar a aumentar la utilización de las intervenciones psicológicas, ya que se puede acceder fácilmente, lo que permite una alta escalabilidad, y puede proporcionarse a bajo costo”. (Mathias Harrer, Sophia Helen Adam, Rebecca Jessica Fleischmann, Harald Baumeister, Randy Auerbach, Ronny Bruffaerts, Pim Cuijpers, Ronald C Kessler, Matthias Berking, Dirk Lehr, David Daniel Ebert. (2018).

Por otra parte, una Intervención de manejo de estrés móvil basada en la web realizada a 264 empleados y enfocada a la reducción de la tensión emocional, indicó que “Los resultados muestran que este tipo de intervención puede tener grandes efectos a largo plazo”. Heber, Elena & Lehr, Dirk & Ebert, David & Berking, Matthias & Riper, Heleen. (2016)

En el caso de las empresas; si bien es importante implementar correos electrónicos y SMS comunicativos con información clara y veraz; también es importante resaltar que en el contenido: la comunicación digital, incluido los videos y mapas mentales, imágenes con movimiento, entre otros lograrán captar mayormente la atención del colaborador, así mismo la implementación de cuestionarios digitales brindará una descripción tanto de los factores que pueden ser motivacionales como los factores de frustración que repercuten en estrés en la implementación de planes de acción y mejora para las áreas creando un efecto sobre el resto de la organización.

La recopilación y envío de material audiovisual a través de los ordenadores de las empresas, en pequeños espacios de tiempo durante el día, generarían un efecto recordatorio que puede evidenciarse positivamente en el desarrollo de las funciones de cada colaborador y en el ambiente laboral en general.



Las intervenciones digitales no solo permiten optimizar el tiempo, sino que también al ser digitales están al alcance del colaborador para revisar el material de mayor importancia cuantas veces lo crea necesario, permitiendo así que cada colaborador pueda replantearse la manera en que percibe las cosas y la forma en que estas afectan tanto su desarrollo en el trabajo como su bienestar personal.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

La presente es una investigación de carácter documental que busca recopilar información para a partir de ella presentar una propuesta de diseño de una intervención auto gestionable para la prevención primaria y secundaria del estrés laboral. Se establecieron búsquedas a partir de los siguientes criterios.

- Estrés + Definición
- Estrés + Mecanismos fisiológicos
- Estrés + Estrés laboral
- Estrés laboral + Terapias de tercera generación
- Estrés laboral + terapia de aceptación y compromiso
- Estrés laboral + mindfulness
- Estrés laboral + Intervenciones online

Procedimiento.

La presente investigación se realizó en tres fases:

I. **Recolección de información:** Se trata de la fase relacionada propiamente con la investigación documental, en donde se logró construir un marco teórico y empírico, que pudiera soportar desde la psicología la propuesta del protocolo de intervención.

II. **Estudio descriptivo:** Se realizó una encuesta entre trabajadores del sector de servicios, para indagar acerca de sus situaciones laborales como detonantes del estrés y las estrategias de afrontamiento que usaban. En este estudio participaron 151 trabajadores del sector servicio.

III. Propuesta de protocolo: Se realiza una propuesta de intervención soportada en tecnología y teniendo como referencia las terapias de tercera generación, con la característica de ser auto gestionable.

Instrumentos de recolección de datos.

Para la recolección de datos que permitió medir las variables, se empleó como instrumento la aplicación de una encuesta online dirigida a la muestra lo cual permitió que los datos quedarán registrados a través de gráficos. La encuesta consta de un total de 10 ítems, basado en la escala de Likert.

La escala Likert se trata de una escala psicométrica, actualmente una de las más usadas técnicas cuantitativas para investigación y está compuesto por preguntas con base a las variables de estudio, para así relacionarlas con exactitud. Esta herramienta debe su nombre al investigador social Rensis Likert, primero en desarrollarla en 1932, y consiste en un cuestionario que busca reflejar la comprensión de opiniones y actitudes y, determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los participantes de la investigación, frente al fenómeno u objeto de estudio (Alaminos & Castejón, 2006).

Muestra: La recolección de datos se realizó en un solo momento buscando describir la relación entre las variables y la perspectiva de los encuestados frente a la problemática, delimitando así:

- Población: Nuestra población comprende a todos los trabajadores del área de servicios, género masculino y femenino, mayores de edad que forman quienes residen en la ciudad de Bogotá.
- Participantes: 151 trabajadores entre 18 a 40 años.

- Criterios de inclusión: Trabajadores quienes dentro de su labor se desempeñen prestando un servicio, residentes en Bogotá.
- Criterios de exclusión: Los evaluados serán excluidos del estudio si:
Son residentes de una ciudad diferente a la señalada. Ser menores de 18 años o mayores de 40 Personal que no se desempeñen en el área de servicios.

Capítulo 4.

Resultados.

Se realizó una encuesta a 151 trabajadores del sector de servicios, de los cuales un 39.9% corresponde a mujeres y un 63.4% corresponde a hombres.

Del total de las personas encuestadas, la mayor parte de la población pertenece al estrato socioeconómico 3, correspondiendo a un 45.1% de la población, seguido por el estrato 2, correspondiendo a un 31.7% y finalizando con los estratos 6,5, 4 y 1 que se comprenden con porcentajes iguales o inferiores a un 16.2%. Así mismo es posible evidenciar como de los diferentes encuestados, el sector de servicios más participativo es el sector de la educación con un porcentaje del 37.3%. Lo anterior, se puede observar en las figuras 1, 2 y 3.

Figura 1

Indique por favor su genero
142 respuestas

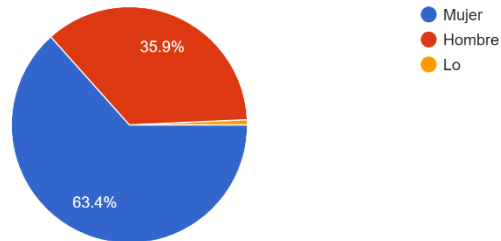


Figura 2

Seleccione el estrato socio económico al que pertenece
144 respuestas

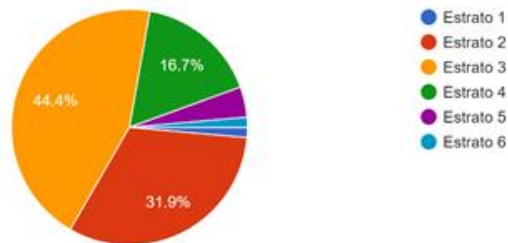
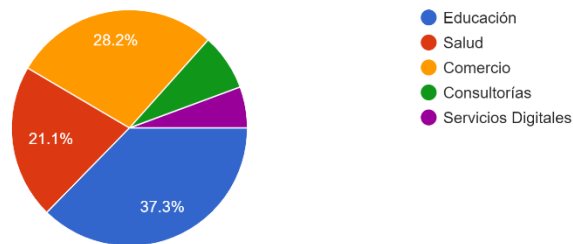


Figura 3

Indique el sector de servicios al cual hace parte
142 respuestas



Por otro lado, encontramos que según los resultados mostrados en las figuras 4,5 y 6, en relación al Estrés Percibido: Los encuestados registraron su nivel de

tensión emocional en 3 sobre una escala de 1 a 5 permitiendo ver que el estrés laboral es un factor influyente dentro de sus trabajos, también muestran una clara asociación entre el estrés laboral y las afectaciones que éste les produce a nivel personal y familiar con un porcentaje de manifestación del 77.5% sobre un 100%, al mismo tiempo que atribuyen a la falta de tiempo para cumplir con todas sus funciones como una de las principales causas de su tensión emocional.

Figura 4

De 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta ¿Cuál es el nivel de estrés diario que maneja en su trabajo?
 142 respuestas

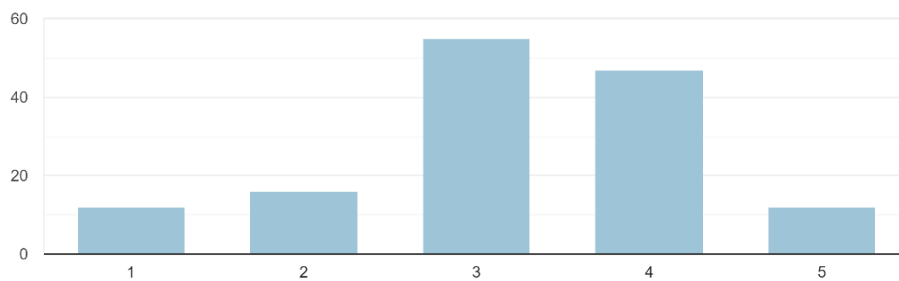


Figura 5

¿Considera que el estrés laboral lo afecta en su vida personal y familiar?
 142 respuestas

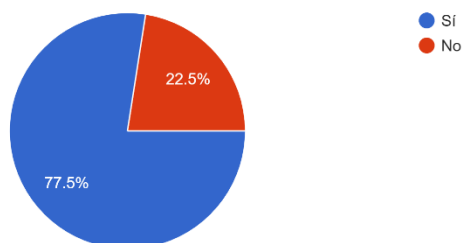
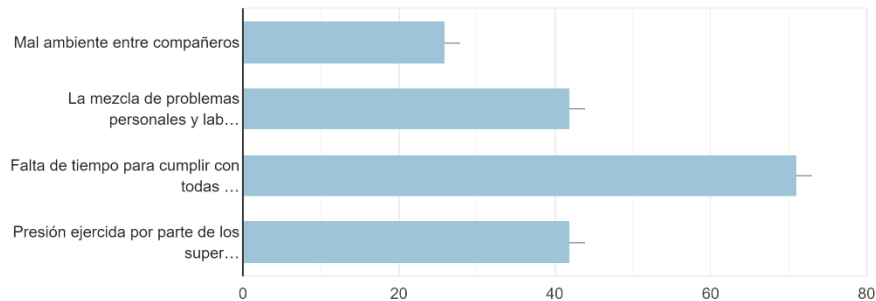


Figura 6

¿Cuál considera usted que es la principal causa del estrés laboral?

141 respuestas



Finalmente, y en relación con la importancia que le dan los encuestados a la temática y según los resultados a las preguntas 7,8, 9 y 10 es posible evidenciar que aunque son conscientes del impacto negativo que genera el estrés en sus vidas: prefieren interiorizar lo vivido sin recurrir a la búsqueda de un profesional para trabajar en ello, información que podemos ver con un porcentaje del 85.2% de los encuestados sobre un 100%, mientras el 14.8 % ha sido tratado solo en alguna oportunidad, también encontramos que la mayor parte de la muestra considera que el uso de redes sociales y la utilización de medios tecnológicos mitigan el impacto del estrés en sus vidas laborales y un 93% se encuentra de acuerdo en querer participar en un espacio en línea para tratar la problemática, lo que demuestra la importancia de empezar a trabajar con recursos tecnológicos y digitales, viéndolo más que como una preferencia, como una necesidad para el mundo organizacional y los trabajadores del sector de servicios en general.

Figura 7

¿Ha buscado acompañamiento psicológico para tratar el estrés?
 142 respuestas

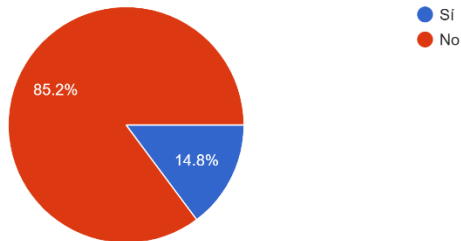


Figura 8

De los siguientes recursos propios ¿Cuál es el más utilizado por usted para disminuir el estrés laboral?
 140 respuestas

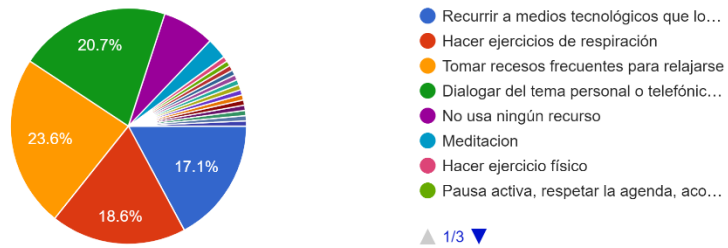


Figura 9

De los siguientes medios tecnológicos, ¿Cuál considera usted que logra disminuir con mayor efectividad su estado de estrés?
 137 respuestas

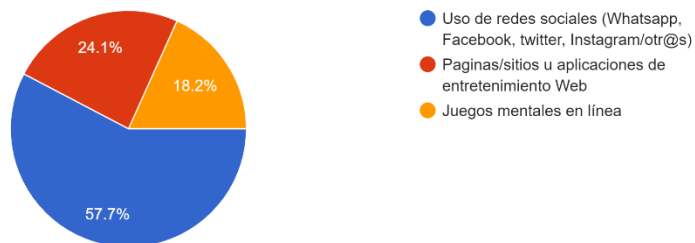
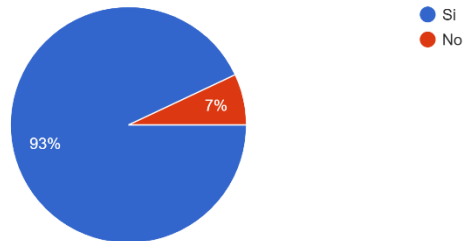


Figura 10

¿Le gustaría encontrar un espacio en línea con recursos que le ayuden a aliviar el estrés laboral?
143 respuestas



Herramienta de intervención online

A partir de los resultados generados y la revisión teórica, se propone el diseño de una herramienta de intervención que está organizada de la siguiente manera:

1. Creación de espacio en línea: Teniendo en cuenta que los encuestados señalan que buscan salir del estrés visitando espacios online y que estarán de acuerdo en encontrar acompañamiento psicológico de un experto desde el canal virtual, Se crea el espacio www.nombre.com. Una especie de portal de autogestión donde los colaboradores podrán encontrar diferentes ayudas para manejo del estrés de acuerdo con los causales del mismo.

2. Características del espacio en línea: El espacio en línea tiene los siguientes elementos:

➤ **Respira:** Este es un espacio donde el visitante encontrará diferentes ejercicios de respiración, estas técnicas ayudan a manejar el estrés que normalmente va acompañado de ansiedad

- **Comparte con otros:** Este espacio es un foro en el cual el visitante podrá conocer otras experiencias que han querido compartir los visitantes a través de este espacio, de esta manera el visitante podrá identificar otras técnicas de afrontamiento en base a las vivencias compartidas
- **Relájate aquí:** A través de esta zona el visitante encontrara diferentes actividades de meditación y Yoga, estas permitirán mitigar el estrés en el visitante.
- **Maneja tu tiempo:** Sin lugar a duda una de las principales causas de estrés es el escaso tiempo con el cual se puede contar para determinada función, en este espacio el visitante encontrara algunas técnicas de manejo de tiempo mediante la priorización de actividades.

Adicionalmente se contará con un foro con un experto que funcionará de la siguiente manera, el visitante comparte su situación y de acuerdo con esto se brindaran estrategias adicionales a las ya establecidas en la herramienta, pues es importante conocer según la causal de estrés una estrategia diferente de abordarlo o en su defecto como complemento de los espacios antes mencionados.

3. Actividades de intervención a través del espacio en línea

ESPACIO PARA RESPIRAR	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
Actividad: “Respira conscientemente”	Este espacio tiene como finalidad dejar para el visitante una serie de actividades de respiración, estos ejercicios son un método sencillo y eficaz para dar manejo a los estados de ansiedad y al estrés; pues cuando hay estrés aumenta la frecuencia cardíaca y se acelera la respiración. La dinámica se puede realizar con los ojos cerrados o abierto, de las dos formas se puede realizar, la respiración	Según el estudio experimental realizado por Cea Ugarte JI, González-Pinto Arrillaga A, Cabo González OM. (2015) la respiración es fundamental para el manejo del estrés debido a que lo primero que ocurre gracias al cortisol, (hormona del estrés) es una aceleración de la respiración, Al realizar ejercicios de respiración se puede obtener una respiración pausada, esto va regulando todos los

	<p>debe ser profunda y consciente. Ojos cerrados o abiertos no importa la postura del cuerpo. La atención debe estar centrada en la respiración y debe ser profunda Distractores: sin importar vuelve a retomar con tranquilidad la respiración.</p>	factores fisiológicos que acompañan el estrés.
--	--	--

COMPARTE CON OTROS	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
Actividad: “No eres el único”	La finalidad de este foro es que los visitantes conozcan de otras personas que han transcurrido por esta situación, conozcan como las herramientas de la página ayudaron con su proceso y que otras técnicas de afrontamiento pueden utilizar, esto permitirá también que el visitante entre en una etapa de aceptación y así mismo afronte de la mejor manera el proceso, a la misma vez que puede relacionarse con otros que atraviesan o han atravesado la misma situación.	Según Albert Bandura (1977) implemento la teoría del aprendizaje vicario, como un aprendizaje social en base a las experiencias o vivencias que han experimentado otras personas, en esta medida el foro sería bastante eficaz en la medida que de acuerdo con lo expuesto por los demás visitantes pueden aprender mutuamente de las técnicas implementadas por cada uno.

RELAJATE AQUÍ	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
----------------------	--------------------	----------------------

<p>Actividad No 1: “Burbujas”</p>	<p>En este ejercicio se combinan dos sentidos: Vista y oído, vamos a imaginar que nos encontramos en un lugar que nos inspira tranquilidad, es un lugar solitario oscuro y nos envuelve en una sensación de paz, a lo lejos escuchamos un agradable estallido viene de una gran luz que ha explotado a nuestra derecha, y escuchamos esta misma explosión a la izquierda son pequeñas burbujas de luz luego otra encima de nuestra cabeza y así van estallando por todo nuestro cuerpo hasta quedar nuestro cuerpo dorado lleno de una gran energía que nos cubre y nos quita todos los dolores, esta energía nos renueva cada célula, cada órgano, cada tejido, cada uno de nuestros sistemas y en general todo nuestro cuerpo. Al abrir nuestros ojos nos vamos a sentir más tranquilos y relajado.</p>	<p>Según (Gunaratana 2011) el budismo que es la base de estas técnicas nos invita a vivir el presente y se deben practicar a través de la meditación (Brow y Ryan,2003)</p>
-----------------------------------	---	---

RELAJATE AQUÍ	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
<p>Actividad No. 2 “La pérdida del sentido”</p>	<p>Vamos a coger una palabra que nos guste mucho por ejemplo (SOL) vamos a repetirla muchas veces, después de un momento nos vamos a dar cuenta que ha perdido su significado, entonces nos olvidamos por completo del significado de la palabra y la vamos a ver solo como una secuencia de sonidos que salen de nuestra</p>	<p>En este cuadro.... Pérez (2019), plantea que x ejercicios mejoran los estados de relajación.... Este ejercicio para Hiland (2015) por muy doloroso que parezca se debe centrar atención a los estímulos visualizarlos, traerlos al presente y enfrentarlos. Sus juicios</p>

	<p>boca, puede ser que la lleguemos a visualizar con todas sus letras pero sin ningún significado, también nos podemos sentir como si estuviéramos viendo en otro idioma esa palabra.</p> <p>Bien, ya llegamos hasta este punto con esta palabra. Vamos a tomar la palabra “No valido” esta palabra debemos repetirla muchas veces hasta que su sentido se diluya en los movimientos de nuestra boca. El pensamiento de un momento para otro deja de tener sentido.</p> <p>Cuando hayamos terminado estos dos ejercicios podemos tomar como opción realizar algunas preguntas como: ¿Me está haciendo útil ese pensamiento?, ¿Me ayuda a resolver alguna situación?, Me está beneficiando?, ¿Me va a llevar hacia alguna parte?</p> <p>Esto nos va a permitir soltar este tipo de pensamientos y dejarlos marchar.</p>	
--	--	--

RELAJATE AQUÍ	DESCRIPCION	JUSTIFICACION
<p>Actividad No 3. “Estoy teniendo el pensamiento de...”</p>	<p>Vamos a coger el pensamiento o los pensamientos que me están perturbando en este momento los que no permiten disfrutar de este momento y lo voy a poner en la siguiente frase: “yo no soy _____” el objetivo es que podamos completarla de acuerdo a la experiencia que vivimos en ese momento traerla al presente luego vamos a decirla en voz alta,</p>	<p>Este ejercicio para Hiland (2015) por muy doloroso que parezca se debe centrar atención a los estímulos visualizarlos, traerlos al presente y enfrentarlos. Sus juicios</p>

	<p>seguido vamos más fuerte y finalmente vamos a gritarla en este momento nos vamos a sentir mal vamos a sentir que somos ese o esos pensamientos intrusivos , nos puede es ese momento llegar imágenes a la mente de que nos sentimos de esa manera errónea nos pueden llegar imágenes de personas que nos hicieron sentir así, olores , sabores. Bien una vez que ya llegamos a este punto vamos a coger la siguiente frase “Estoy teniendo el pensamiento de que yo soy _____ y vamos a decir esta frase en voz alta este pensamiento debe ser positivo el antónimo del pensamiento que escribimos en la primera frase y lo vamos a decir en voz alta y vamos subiendo poco a poco el tono de voz hasta decirlo muy fuerte.</p> <p>Lo que llega a suceder después de realizar este ejercicio es que nos hemos desvinculado de este o estos pensamientos, lo comenzamos a ver con una perspectiva diferente poco a poco va cambiando la perspectiva, repetir la última frase va ayudarnos a lograr una gran distancia con nuestros pensamientos rumiantes</p>	
--	---	--

RELAJATE AQUÍ	DESCRIPCION	JUSTIFICACION
Actividad No 4. “Medita mientras caminas”	Vamos a regalarnos media hora de paseo en esta media hora no solo vamos a entrenar nuestro cuerpo también	En este tipo de ejercicios según Wolever (2012) un enfoque en la respiración, haciendo conciencia de cada

	<p>vamos a entrenar nuestra mente, vamos a iniciar tomando conciencia de nuestra respiración, luego vamos a encontrar el ritmo de caminar el que sea más liberador para nosotros. Nos concentramos en nuestros pies tomamos conciencia que son los que cargan el peso de nuestro cuerpo, sentimos la energía que transmiten nuestros pies al cuerpo cada vez que damos un paso, subimos por nuestros tobillos, luego por nuestras pantorrillas, rodillas, muslos, nuestros genitales, nuestro abdomen haciendo conciencia de cada parte de nuestro cuerpo al caminar, sentimos como se va conectando cada parte. Continuamos subiendo por nuestro pecho sintiendo el latido de nuestro corazón, cada vez más acelerado y vamos aumentando nuestra velocidad poco a poco sentimos como nuestros brazos se van agitando. Subimos por la nuca llegamos a nuestra cara sentimos el sudor que nos invita a sacar los pensamientos negativos y nos dice que somos más que este tipo de pensamientos somos energía pura. Vamos a ir bajando suavemente nuestro ritmo y nuestra respiración poco a poco. Damos gracias a nuestro cuerpo por permitirnos sentir que estamos presentes en el aquí y en el ahora.</p>	<p>parte de nuestro cuerpo trae beneficios a la salud como la disminución de la presión sanguínea, mejora el ritmo cardiaco, y un gran resultado en el bienestar psicológico.</p>
--	--	---

RELAJATE AQUÍ	DESCRIPCION	JUSTIFICACION
----------------------	--------------------	----------------------

<p>Actividad No. 5 “Mindfulness en casa”</p>	<p>Vamos a elegir un lugar de la casa que nos resulte agradable, este lugar debe estar libre no debe generar distracciones, debemos de comprometernos a tomar quince minutos de nuestro tiempo lo ideal sería a diario 10 o 15 minutos nos vamos a concentrar en nuestra respiración. Vamos a inspirar lentamente y vamos a contar hasta diez mentalmente, vamos a retener la respiración contando mentalmente hasta diez, exhalamos contando mentalmente hasta quince.</p>	<p>Para Dane,(2011) a través de la respiración, manejando diferentes tipos de respiración podemos llegar a estados profundos de conciencia del presente. del aquí y del ahora</p>
--	---	---

RELAJATE AQUÍ	DESCRIPCION	JUSTIFICACION
<p>Actividad No 6. “Desayunar al ritmo Mindfulness”</p>	<p>Es una práctica súper sencilla nos enseña a comenzar el día de una manera muy positiva. Lo único que tenemos que hacer es buscar un lugar tranquilo, sin distracciones comenzamos a desayunar con total conciencia. Vamos a prestar atención a la multiplicidad de todos los sabores que tenemos, olores, el tacto de los alimentos que vamos tomando y así nos vamos conectando con el presente.</p>	<p>Para Hyland,lee y mills,(2015) en este ejercicio nos enseñan a dar valor al presente, al momento que estamos viviendo, ver las cosas en realidad como son.</p>
RELAJATE AQUÍ	DESCRIPCION	JUSTIFICACION
<p>Actividad No. 7 “Mindfulness de colores”</p>	<p>En nuestro lugar de trabajo podemos tomar un momento vamos a respirar profundamente mientras pensamos que estamos rodeados de una luz de un color específico este color se va modificando según el color que nosotros escojamos ejemplo de morado pasamos</p>	<p>para Dane,(2011) a través de la respiración, manejando diferentes tipos de respiración podemos llegar a estados profundos de conciencia del presente. del aquí y del ahora</p>

	<p>azul y vamos a tomar un momento para sentir que lo que nos transmite la energía de cada color que percibimos en ese momento. Al final vamos a imaginar que somos una luz que transmite muchas tonalidades en especial del color que más nos gusta y le vamos a transmitir a nuestra mente y a todo nuestro cuerpo, eso es lo que somos luz</p>	
RELAJATE AQUÍ	DESCRIPCION	JUSTIFICACION
<p>Actividad No.8. “Mindfulness tensión muscular”</p>	<p>Cuando llegamos a casa sentimos que El cuerpo esta adolorido vamos a utilizar este ejercicio de meditación para eliminar este dolor. Nos vamos a sentar o recostar en el suelo y nos vamos a centrar en la parte donde notemos mayor tensión, vamos a imaginar que sobre esta zona tenemos un nudo que no nos permite movernos y este nudo tenemos que soltarlo con la mente. Nuestra atención debe ir centrada a cada lazada del nudo vamos respirando suavemente y vemos cómo se va deshaciendo, las hebras se desenredan y al final se van desintegrando poco a poco como si fuera una capa de arena.</p>	<p>Según (Salanova,2017; Daney Brummel,2014 Leloy Anseel; Dimitrova y Sels 2013). Este tipo de meditaciones ayudan a las personas a encontrar novedad en cada actividad realizada, escuchando su cuerpo en el trabajo un empleado que lleva estas técnicas de meditación se dará cuenta cuando comienza a presentar síntomas de estrés laboral y como mitigarlos</p>
RELAJATE AQUÍ	DESCRIPCION	JUSTIFICACION
<p>Actividad No. 9 “Recuerdo activo”</p>	<p>Cuando no hemos tenido un buen día laboral, vamos a cerrar los ojos realizamos una respiración profunda, vamos a trasladarnos al inicio de nuestro día: vamos a traer</p>	<p>Según (Salanova,2017;Daney Brummel,2014 Leloy Anseel;Dimitrova y Sels 2013). Este tipo de meditaciones ayudan a las personas a</p>

	<p>estos recuerdos a nuestra mente vamos a empezar a recordar cómo hemos dormido, cual fue nuestro desayuno, como hemos saludado a nuestros familiares comenzamos a revivir estos pensamientos y sensaciones que nos han generado dolor y vamos a inhalar, en este momento traemos estos pensamientos negativos y vamos a exhalar las sensaciones que nos trajeron estos momentos y vamos a repetir esta respiración conscientemente nueve veces. Poco a poco va a llegar la calma y la aceptación de estos momentos cada vez con una intensidad menos dolorosa.</p>	<p>encontrar novedad en cada actividad realizada, escuchando su cuerpo en el trabajo un empleado que lleva estas técnicas de meditación se dará cuenta cuando comienza a presentar síntomas de estrés laboral y como mitigarlas</p>
--	--	---

MANEJO DEL TIEMPO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
<p>Actividad No 1. Técnicas de manejo de tiempo “Checklist”</p>	<p>La implementación de esta herramienta consiste en realizar una lista de tareas o un “Checklist” que permita a la persona tener claro cuales con las metas o focos principales del día. Se deberá ubicar en el número 1 en adelante la tarea de mayor prioridad ya que esto permite que la ejecución de cada una de las ellas se ajuste al tiempo de entrega que cada una debe llevar.</p>	<p>Según García, Mayelin (2010) La administración del tiempo consiste en una organización provisional, para lograr los objetivos planeados, dentro de sus aportes menciona que no se trata de conquistar el tiempo, si no de poder aprovechar su misma naturaleza. Dentro de los puntos mencionados encontramos: la orientación, la ejecución, el control, priorización, previsión, utilización de medios auxiliares, ajuste al tiempo y el control de cumplimiento de planes.</p>

MANEJO DEL TIEMPO	DESCRIPCION	JUSTIFICACION
Actividad No 2. Técnicas de manejo de tiempo “Reflexiona y optimiza”	<p>En el contexto laboral se vuelve se suma importación optimizar tiempos para la ejecución de las labores, sin embargo, en muchas ocasiones no se logran los objetivos propuestos.</p> <p>La dinámica de esta actividad consiste en realizar una introspección, es decir, un autoanálisis de las competencias que consideramos que debemos de mejorar.</p> <p>En una hoja se van a escribir las competencias a nivel individual que previamente ya tuvimos que haber identificado y diariamente vamos a hacerle el seguimiento para saber cómo ha sido el progreso.</p>	<p>Según el aporte de Stephen R. Covey, (2012) es fundamental identificar como definir prioridades para el inicio de actividades, esta priorización debe realizarse inicialmente diferenciando entre lo realmente urgente y lo no importante.</p>

Discusión.

Como se mencionó en el marco teórico, el estrés es una reacción que se manifiesta en lo conductual, lo cognitivo y lo fisiológico, y esto se relaciona con los resultados de la encuesta donde se evidenció que la calidad de vida de un trabajador tiende a verse desmejorada al estar expuestos altos niveles de estrés pues su salud mental y física, aunque de alguna manera es estable proyecta una gran posibilidad de deterioro, lo anterior basándonos en la muestra donde gran parte de los trabajadores que sufren de estrés laboral adjudican como principales factores estresores a la falta de tiempo y presión laboral como influyentes negativos sobre sus relaciones

interpersonales, desencadenantes por supuesto de enfermedades como la depresión, ansiedad, entre otras alteraciones.

Así mismo se pudo comprobar que los trabajadores tienden a interiorizar lo vivido evitando recurrir a la búsqueda de un profesional, dándole prioridad a los medios digitales y tomándolos como principal recurso de autoayuda para mitigar el impacto que el estrés genera en sus vidas, resultado que permite reconocer la importancia en la implementación de terapias de tercera generación y técnicas que permitan servir como complemento en las redes de contacto digital, por supuesto soportado en diferentes modelos que den a conocer al lector la existencia del estrés como enfermedad y la prioridad para no pasar desapercibido ya que de éste como se evidenció resultan gran cantidad de afectaciones.

De acuerdo con la investigación realizada cabe resaltar la teoría del ajuste persona-Entorno (P-E) propuesta por (French, Roguers y Coob, 1974) donde menciona que el desequilibrio o desajuste se tiene en consideración dependiendo quien lo perciba, es decir, si es el empleado o la organización.

En sintonía con la anterior se vuelve de suma importancia tener como aliado herramientas tecnológicas que permitan orientar a las personas o al usuario la forma en que se pretende reducir el estrés laboral con las herramientas online que se presentan, ya que estas pueden ser de fácil uso para el usuario, adicionalmente se mitigan causas más graves del estrés pues este puede desencadenar a mayor escala en sentimientos de frustración y de no ser atendida a tiempo esta incurriría incluso en depresión y/o en “burnout” mejor conocido como síndrome del trabajador quemado (Martínez, 2004)

Es fundamental utilizar mecanismos Online, teniendo en cuenta que uno de los principales factores que ocasionan estrés, es el poco tiempo para el desarrollo de

determinadas tareas (Martínez, 2004); estas herramientas permiten que las personas puedan hacer uso de ellas sin realizar desplazamientos que impliquen más esfuerzos o la exposición a otros agentes estresantes como el tráfico o ruido de la ciudad.

Finalmente, para futuras investigaciones se propone realizar un seguimiento a los usuarios de la herramienta online, analizando sus interacciones en el espacio web y a través de diseños mixtos, valorar la potencia real de la herramienta para mitigar los síntomas del estrés laboral.

Referencias bibliográficas

1. Aikens, A. K., Astin, J., Pelletier, R. K., Levanovich, K., Baase, M. C., Yeo Yung, P., & Bodnar, M. C. (2014). Mindfulness goes to work. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 56(7), 721–731.
2. Alaminos, A., & Castejón, J. L. (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. Universidad de Alicante.
3. Alfonso, B., Calcines, M., Monteagudo, R. & Nieves, Z. (2018). Estrés académico. *Edumecentro*, 7(2), 163-178. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v7n2/edu13215.pdf>
4. Brown, K W., & Ryan, R. (2003). The benefits of being present: Mindfulness and its role in Psychological well- being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(4), 822-848.
5. Bazarko, D., Cate, R. A., Azocar, F., & Kreitzer, M. J. (2013). The impact of an innovative mindfulness based stress reduction program on the health and well being of nurses employed in a corporate setting. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 28(2), 107–133.
6. Berstein, well, D. (2017). Mindfulness interventions. *The Anual Review of Psychology*.68, 491–516

7. Blanco Guzmán, Mario. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura*, (12), 71-78. Recuperado en 29 de junio de 2020, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008&lng=es&tlng=es .
8. Baer, R. A., Smith, G. T., Hopkins, J., Krietemeyer, J., & Toney, L. (2006). Using self-report Assessment methods to explore facets of mindfulness. *Assessment*, 13(1), 27-45.
9. Birdie, A. (2015). Mindfulness and its role in workplace. *India Journal of Positive Psychology*.6 (4), 432-435.
10. Benítez Larghi, Sebastián. (2020). Desafíos de la inclusión digital en Argentina. Una mirada sobre el Programa Conectar Igualdad. *Revista de Ciencias Sociales*, 33(46), 131-154. Epub 01 de junio de 2020. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.26489/rvs.v33i46.7>
11. Brengelmann, J. C. (1986). Estrés, superación y calidad de vida en personas sanas y enfermas. *Evaluación Psicológica*, 2, 47-78.
12. Brengelmann, J. C. (1987). Estrés y terapia contra el estrés: Un proyecto Internacional. En M. C. López-Altschwager y F. Alcalá-Toca.: *Progresos en Análisis y Modificación de Conducta*. J. C. Brengelman: Publicaciones e España. Valencia IFT Publicaciones (v.o. 1981).
13. Cabanach, R., Souto-Gestal, A., Doniz, L. G. & Camba, S. (2016). Efectos diferenciales de la atención y la claridad emocional sobre la percepción de estresores académicos y las respuestas de estrés de estudiantes de fisioterapia. *Fisioterapia*, 38(6), 271-279. Recuperado de <https://bit.ly/2UZor21>
14. Covey. S (2012). Manejo de tiempo, ¿Cómo definir prioridades?. *Los 7 hábitos para la gente altamente efectiva*. Tomado de: <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/manejo-del-tiempo-como-definir-prioridades/>
15. Dantzer R. (1997). Stress and immunity: what have we learned from psychoneuroimmunology? *Acta physiologica Scandinavica. Supplementum*, 640, 43–46.

16. Duazary (2011, diciembre). Terapia cognitiva-conductual (TCC) como tratamiento para la depresión: una revisión del estado del arte. *Revista de la facultad de ciencias de la salud*. Vol.8(Nº2)251-257.SIII
17. Ekman, E. (2015). Development, delivery, and evaluation of a pilot stress reduction, emotion regulation, and mindfulness training for juvenile justice officers. *Journal of Juvenile Justice*, 4(2), 71–94.
18. Factores psicosociales motivacionales y estado de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 56(218), 12-21. Recuperado en 08 de abril de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000100002&lng=es&tlng=es.
19. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Epub 13 de enero de 2020. Recuperado en 11 de marzo de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es
20. Franco, C. (2009). Modificación de los niveles de burnout y de personalidad resistente en un grupo de deportistas a través de un programa de conciencia plena (mindfulness). *Anuario de Psicología*, 40(3), 377–390.
21. Gil-Monte, Pedro R. (2009). Riesgos Psicosociales En El Trabajo y Salud Ocupacional. *Rev. Perú Med Exp Salud Pública*. 29 (2):237-41.
22. Gil-Monte, Pedro R.. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173. Recuperado en 13 de julio de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272009000200003&lng=es&tlng=es.
23. González de Rivera, J.L. (2001). Nosología Psiquiátrica del Estrés, *Psiquis*, 22, 1-7.
24. Harrer, M. (2018) Efectividad de una intervención basada en Internet y en aplicaciones para estudiantes universitarios con estrés elevado: ensayo controlado

- aleatorio. Biblioteca nacional de Medicina. Tomado de:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29685870/>
25. Heber, Elena & Lehr, Dirk & Ebert, David & Berking, Matthias & Riper, Heleen. (2016). Web-Based and Mobile Stress Management Intervention for Employees: A Randomized Controlled Trial. *Journal of Medical Internet Research*. 18. e 21. 10.2196/jmir.5112. Background: Work-related stress is highly prevalent among employees and is associated with adverse mental health consequences.
 26. Integral, Prevención. Riesgos Psicosociales en la población Colombiana. Barcelona, España. (05 de julio de 2018).
 27. Juliet Hassard (jefa de tareas), Kevin Teoh, Tom Cox & Philip Dewe, Birkbeck College University of London (BBK), Reino Unido Marlen Cosmar, Robert Gründler & Danny Flemming, DGUV, Alemania Brigit Cosemans & Karla Van den Broek, PREVENT, Bélgica. (2014).
 28. Karasek, R. A., Jr. (1979) La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
 29. Karasek, R., Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
 30. Landy, Trumpo (1976). Definiciones del estrés laboral según autores. *Psicología Psicología Online*. Tomado de: <https://www.psicologia-online.com/definiciones-de-estres-laboral-segun-autores-806.html>
 31. Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Nueva York: Springer.
 32. Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
 33. Leiter, M. (1989 a). Conceptual implications of two models of burnout: A response to Golembiewski. *Group and Organization Studies*, 14 (1) 15-22.

34. Stahl, B., & Goldstein, E. (2010). *A Mindfulness Based Stress Reduction Workbook*. Oakland, CA: New Harbinger Publications.
35. Luken, M., & Sammons, A. (2016). Systematic review of mindfulness practice for reducing job burnout. *The American Journal of Occupational Therapy*, 70(2), 1-14.
36. Leiter, M. (1989). El sueño negado: el agotamiento profesional y las limitaciones de las organizaciones de servicios humanos. *Canadian Psychology / Psychologie canadienne*, 32 (4), 547–558. Tomado de: <https://doi.org/10.1037/h0079040>.
37. Martínez Selva, J. M. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S. Tomado de: <https://www.dasumo.com/libros/%22estres-laboral-guia-para-empresarios-y-empleados%22-pdf.html>
38. Monte, Pedro R. (2012). Definiciones del estrés laboral según autores. *Psicología Online*. Tomado de: <https://www.psicologia-online.com/definiciones-de-estres-laboral-segun-autores-8>.
39. Mc Grath, J. E. (1976). Stress and behaviour in organisations. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organisational Psychology* (1351-1396). Chicago: Rand McNally.
40. Mejía, Christian R. (2019). Medicina del trabajo *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. Tomado de: http://www.aeemt.com/Revista_AEEMT_NF/VOL_28_N03_2019_SEP/NO%20SOCIOS/MDT%20VOL28_N3%20NO%20SOCIOS.pdf
41. Otero (2011). Causas del estrés: para la dinámica del estrés dentro del entorno laboral es compleja Tomado de: [file:///F:/MASSS/ContentServer%20\(6\).pdf](file:///F:/MASSS/ContentServer%20(6).pdf)
42. Organización Mundial de la salud (2004). *La Organización del trabajo y Estrés*. Tomado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua..
43. Peirò, J.M. (2010). Cuestiones fundamentales en la evaluación de los riesgos psicosociales. *Prevención del riesgo psicosocial y bienestar en el trabajo*. 2, página 13-66.

44. Rodríguez Carvajal, Raquel, & Rivas Hermosilla, Sara de. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 72-88.
Tomado de: <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
45. Sandín, Bonifacio (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales, *Internacional Journal of Clinical and Psychology*, 3819, 141-157.
ISSNN:-2600. Tomado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337/33730109>
46. Siegrist, J. (1996). Efectos adversos para la salud de condiciones de alto esfuerzo / baja recompensa. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1 (1), 27–41.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
47. Vázquez Díaz, (2019). Uno de cada cinco trabajadores en Colombia sufre del síndrome de ‘Burnout’. *Revista la república, Alta gerencia*. Tomado de:
<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/uno-de-cada-cinco-trabajadores-en-colombia-sufre-del-sindrome-de-burnout-2896073>
48. Wang j, korczykowski M. (2007) Neurobiología del estrés. *Revista chilena de Neuropsiquiatria* Tomado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/3315/331527722006.pdf>

ANEXOS

Anexo 1
consideraciones éticas.

TEMA: PROPUESTA DE UNA HERRAMIENTA DE INTERVENCIÓN ONLINE PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL
Ciudad y fecha: Bogotá __ Julio 2020
<p>Yo _____, una vez comunicado sobre el propósitos, objetivo principal y procedimientos que se llevarán a cabo en este proyecto Investigativo, autorizo a Juan David Rojas Correa, Lina Camargo y Natalia Barrera Jimenez, estudiantes de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano para la realización del siguiente Cuestionario de diseño cerrado con preguntas tipo escala LIKERT. Adicionalmente aclaro que se me ha informado que: Mi participación es totalmente voluntaria y no recibiré beneficio personal de ninguna clase. Toda la información que se obtenga y los resultados del proyecto investigativo serán tratados de manera confidencial. El archivo del estudio se guardará en la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano a cargo de la responsabilidad de los estudiantes, así mismo los resultados personales no podrán estar disponibles para terceros como familiares, organizaciones gubernamentales, entidades del estado o instituciones educativas. Por lo anterior me permito constar que el presente documento se ha leído en su totalidad y lo he entendido completamente.</p>
<p>Documento de identidad Cédula de Ciudadanía No. _____ de la ciudad de Bogotá.</p> <p style="text-align: right;">Firma: _____.</p>

Anexo 2

Modelo Herramienta Intervención Online.



Estamos en Instagram como @fleximind2020. Ingresa a nuestro enlace, sigue nuestras fotos y vídeos:

https://www.instagram.com/invites/contact/?i=1h8o6ipx82jns&utm_content=fha9j1

Nuestra página web <https://juan16yakman.wixsite.com/website>





Juan Pardo
 800.000.0000

MANEJA TU TIEMPO

Debido al constante laboral se vuelve de suma importancia que las responsabilidades se realicen en los tiempos establecidos ya que esto e...

0 comentarios · Escribe un comentario



Juan Pardo
 800.000.0000

NO ERES EL ÚNICO

La finalidad de este foro es que los visitantes conozcan de otras personas que han transcurrido por esta situación, comentar como las ha...

0 comentarios · Escribe un comentario



Juan Pardo
 800.000.0000

NO ERES EL ÚNICO

La finalidad de este foro es que los visitantes conozcan de otras personas que han transcurrido por esta situación, comentar como las ha...

0 comentarios · Escribe un comentario



Juan Pardo
 800.000.0000

TODO LO QUE SE NECESITA SABER DEL ESTRÉS

¿Qué es el estrés? Antes de abordar los métodos de afrontamiento del estrés, es importante investigar un poco más, el estrés es un proceso...

0 comentarios · Escribe un comentario