

Universidad de Iberoamérica

Facultad de Psicología

Programa Breve para el Manejo Saludable del Estrés Laboral en una Empresa Corredora de
Seguros

Trabajo Final de Graduación bajo la modalidad de Tesis para optar por el grado de
Licenciatura en Psicología

Sustentantes:

Kiani Martin Wiessel 20220510

Camila Salas Rosales 20220631

San José, Costa Rica

Agosto, 2025

Comité Examinador

Programa Breve para el Manejo Saludable del Estrés Laboral en una Empresa Corredora de Seguros

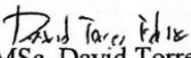
Trabajo Final de Graduación presentado en la Universidad de Iberoamérica en la modalidad de Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología

Presentado por:

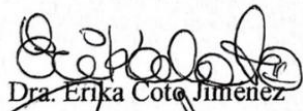
Kiani Martin Wiessel 20220510

Camila Salas Rosales 20220631


Aprobado por los siguientes miembros del Tribunal Examinador:


MSc. David Torres Fernández

Director del proyecto


Dra. Erika Coto Jiménez

Decana Facultad de Psicología


Lic. Rafael Román Quirós.

Profesor Invitado

Dedicatoria de Kiani Martin Wiessel

En primer lugar quiero dedicar este trabajo a mis papás, Kattia Wiessel Quesada y Russell Martin Oschner, por siempre ser mi apoyo y motivarme a perseguir mis sueños. A mi hermana, Keilyn Martin Wiessel, por siempre escucharme, aconsejarme y guiarme en la vida y en mi camino profesional.

También me gustaría agradecer a mi tía, Ariela Quesada Fernández, quien ha sido mi guía y mi inspiración. A mi prima Camila Ruiz Quesada, por siempre ayudarme y motivarme a ser un ejemplo a seguir para ella.

Asimismo, quiero celebrar tanto la culminación de este trabajo como la de esta etapa con mi amiga y compañera Camila Salas Rosales, quien, a lo largo del tiempo, me ha ayudado a disfrutar más esta hermosa carrera y me ha apoyado con su sabiduría y fortaleza.

Dedicatoria de Camila Salas Rosales

Dedico este trabajo a mi madre, Nancy Rosales Sierra, por su amor incondicional, sus consejos y por ser mi mayor inspiración. Mi hermano, Gustavo Salas Rosales, ha sido un respaldo constante y una referencia de esfuerzo e inteligencia.

También a Ignacio Yip Pantoja, por animarme a pesar de mis dudas e impulsarme a alcanzar mis metas, así como a su familia, que ocupa un lugar valioso en mi vida.

Se lo dedico a mi madrina, hermana y segunda madre, Tatiana Vindas Miranda, espero algún día ser tan fuerte y magnífica como ella; y a su esposo, Tommy Jiménez Castro, por su confianza y apoyo.

Finalmente, comparto este logro con mi compañera de carrera y amiga incondicional, Kiani Martin Wiessel, cuya empatía, dedicación y disciplina me harán siempre elegirla como colega.

Agradecimientos

Nos gustaría agradecer a la Facultad de Psicología de la Universidad de Iberoamérica, por brindarnos las herramientas necesarias para culminar exitosamente nuestra formación académica. A las personas docentes que con paciencia y dedicación compartieron sus conocimientos, contribuyendo no solo a nuestro desarrollo profesional, sino también a nuestro crecimiento personal.

Expresamos gratitud a nuestras familias, por su apoyo incondicional, por motivarnos a seguir en los momentos de duda y enseñarnos con su ejemplo el valor del esfuerzo y la disciplina. A nuestras amistades y colegas de carrera, con quienes compartimos muchos de los momentos más importantes de nuestras vidas, agradecemos profundamente por haber sido parte esencial de este recorrido.

Resumen Ejecutivo

El presente Trabajo Final de Graduación tuvo como propósito diseñar, aplicar y evaluar un programa breve para el manejo saludable del estrés laboral en personas trabajadoras de una empresa corredora de seguros en Costa Rica.

El estrés laboral se reconoce como un estado de malestar que se presenta por medio de alteraciones emocionales que ocurren durante etapas de adaptación a cambios importantes o sucesos vitales estresantes (Cuatrecas, 2009, como se citó en Valdez et al., 2022). Sus causas se ven influenciadas por factores internos y externos, dificultando la capacidad de adaptación de la persona (Lopategui, 2000, como se citó en Salamanca y Garavito, 2021).

En el caso de la empresa aseguradora, mediante una entrevista con la encargada se identificó que las principales fuentes de estrés en las personas funcionarias provenían de aspectos intrínsecos relacionados con sobre-compromiso, el cual se caracteriza por una gran necesidad de aprobación, percibiendo las demandas y la capacidad para afrontarlas de manera inadecuada (García-Maroto et al., 2021).

A partir de lo anterior, se planteó la propuesta de un programa *vinculado al Mindfulness* y elementos de la Psicología Organizacional Positiva, dado que se vinculan a la disminución del estrés y al aumento del bienestar en el ámbito laboral (Roldán, 2024; Hernández et al., 2022).

Estudios utilizados como referencia para esta investigación, indicaron que el *Mindfulness* además de reducir el estrés, aumenta la resiliencia, la satisfacción laboral, el *engagement* y el bienestar en el ámbito laboral, mientras que la Psicología Organizacional Positiva mejora la productividad, el clima laboral y reduce riesgos psicosociales como el estrés laboral (Goilean et al., 2020; Hernández et al., 2022).

Según las necesidades de la empresa, el marco teórico se construyó sobre el concepto de estrés laboral, distinguiendo entre estrés negativo y positivo, así como sus principales causas

intrínsecas ligadas al sobre-compromiso mencionado en la entrevista, por lo que se incluyó la sobrecarga laboral, el perfeccionismo, la adicción al trabajo y el desequilibrio vida-trabajo, sin dejar de lado las implicaciones que tienen estas, junto con el estrés, a nivel biopsicosocial. Para su debido abordaje, se definió el *Mindfulness* y la autocompasión ligada a este, y la Psicología Organizacional Positiva, con dos de sus elementos esenciales: *engagement* y resiliencia.

De esta manera, el objetivo general de la investigación es evaluar los efectos de un programa breve sobre los niveles de estrés laboral, *engagement*, resiliencia y autocompasión en las personas trabajadoras de una empresa corredora de seguros.

Dentro de los objetivos específicos se encuentran: psicoeducar sobre los factores internos, causas e implicaciones del estrés laboral en el bienestar físico, emocional y en el desempeño laboral de las personas trabajadoras; instruir sobre los componentes de autocompasión, *engagement* y resiliencia, como recursos personales fundamentales para la reducción de los factores de riesgo que causan el estrés en el trabajo; y reducir los factores de riesgo e impacto del estrés laboral por medio de técnicas basadas en el *Mindfulness* aplicables en el entorno organizacional.

Para la elaboración del estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño pre-experimental con pre-prueba y post-prueba en un solo grupo. La muestra consta de 16 personas, de edades entre los 18 y 57 años, que se desempeñan en puestos administrativos y operativos en la empresa corredora de seguros.

Se elaboró un cuestionario conformado por las escalas *Work Stress Screener* (Cuestionario de Detección de Estrés Laboral, WOSS-13), *Resilience at Work Scale* (Escala de Resiliencia en el Trabajo, ReWoS-24), *Utrecht Work Engagement Scale* (Escala Utrecht de Compromiso Laboral, UWES-17) y *Self-Compassion Scale Short Form* (Escala de Autocompasión - Forma Corta, SCS-SF); para la realización de las evaluaciones. Asimismo, se implementaron tres sesiones en modalidad de taller, donde se realizaron diferentes

actividades para explicar conceptos relacionados con estrés laboral, sus desencadenantes e implicaciones; además de conceptos como la autocompasión, la resiliencia y el *engagement*; y se brindaron técnicas de *Mindfulness* como herramientas para un manejo saludable de este tipo de estrés.

Los resultados mostraron que las escalas utilizadas presentaron una confiabilidad interna aceptable a alta. En las pruebas T, no se encontraron diferencias significativas en la mayoría de las variables medidas, excepto en vigor y absorción, las cuales disminuyeron con la finalización del programa.

En cuanto a las correlaciones, en el pretest, el estrés positivo se asoció con mayor dedicación, mientras que el estrés negativo se relacionó con menor autocompasión. El bienestar se vinculó con mayor resiliencia, y el vigor mostró relaciones positivas con la dedicación y la autocompasión.

En el posttest, el estrés positivo pasó a relacionarse también con el bienestar, manteniendo su vínculo con una variable del *engagement* de vigor, mientras que el estrés negativo mostró una asociación más fuerte con la autocompasión y, además, se relacionó con la reducción del bienestar. Las dimensiones del *engagement* se vieron más integradas, y surgió una diferencia por género en la resiliencia, con valores más altos en hombres.

En conjunto, los resultados señalan que el programa pudo acentuar la percepción de los efectos negativos del estrés negativo, y fortalecer las relaciones entre los recursos positivos.

Aunque el programa breve no generó cambios significativos, a partir de lo observado durante las sesiones y lo expresado por las personas colaboradoras, se evidenció un proceso de mayor claridad respecto a los factores que les producen estrés, así como una reflexión sobre las conductas de sobrecarga laboral a las que suelen exponerse. Esto incrementó su compromiso con la implementación de hábitos más saludables relacionados a su entorno de trabajo.

Dichos hallazgos se relacionan con varios estudios previos que refuerzan la relación entre el estrés laboral con la dedicación y el vigor, en donde el estrés negativo disminuye el desempeño, además de comprobar que el estrés maligno afecta el bienestar general de los trabajadores (Suárez y Yui, 2022; Villafuerte, 2021; Noguera, 2021; Vega et al., 2022).

Se encontró que el género femenino suele tener mayor propensión al estrés laboral (Mejía et al., 2019), lo que se vincula a los resultados sobre una ligera elevación en los niveles de resiliencia en hombres. Asimismo, que la meditación y *Mindfulness* reducen el estrés e incrementan el bienestar (Roldán, 2024), asociándose al impacto de la autocompasión y la resiliencia sobre el estrés negativo y el bienestar general.

Por otro lado, un estudio de Psicología Organizacional Positiva reafirmó que el *engagement* reduce el estrés, teniendo un impacto positivo en los trabajadores, por lo que la correlación encontrada sobre cómo el vigor y la dedicación aumentan el estrés positivo, respalda lo propuesto (Hernández et al., 2022).

Índice

Capítulo 1: Introducción	10
--------------------------------	----

Justificación	11
Capítulo 2: Marco De Referencia	13
Antecedentes	13
Antecedentes Institucionales.....	14
Antecedentes Internacionales.....	14
Antecedentes Nacionales	21
Marco Teórico.....	24
Estrés.....	24
Estrés Laboral	24
Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa	25
Desencadenantes del Estrés Laboral	27
Implicaciones del Estrés Laboral	30
Manejo Saludable del Estrés Laboral	33
Factores Protectores Ante el Estrés Laboral	40
Capítulo 3: Problema	41
Objetivos.....	42
Objetivo General.....	42
Objetivos Específicos.....	42
Hipótesis	43
Hipótesis General.....	43
Hipótesis Específicas	43
Hipótesis Nula.....	43
Capítulo 4: Metodología	44
Diseño	44
Participantes.....	44
Instrumentos.....	45
Work Stress Screener (WOSS-13).....	45
Resilience at Work Scale (ReWoS-24).....	46
Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES-17).....	47
Self-Compassion Scale Short Form (SCS-SF)	48
Procedimiento	49
Proceso de Recolección de Datos	49
Técnicas de Análisis	49
Procedimiento para Mantener la Confidencialidad.....	50
Plan de Intervención	50
Capítulo 5: Resultados	51
Análisis de Resultados	51
Tabla 1. Correlaciones bivariadas entre las variables en estudio durante el pre-test.....	55
Tabla 2. Correlaciones bivariadas entre las variables en estudio durante el post-test.....	56

Capítulo 6: Discusión.....	57
Discusión de Resultados	57
Limitaciones.....	59
Conclusiones	60
Recomendaciones	61
Referencias.....	63
Anexos	72
Anexo 1: Entrevista de Recolección de Datos de la Empresa	72
Anexo 2: Encuesta de Bienestar Laboral	72
Anexo 3: Plan de Intervención.....	92
Sesión 1: Evaluación inicial.....	92
Sesión 2: Introducción al estrés laboral y sus causas e implicaciones.....	93
Sesión 3: Importancia de la autocompasión, resiliencia y engagement.....	94
Sesión 4: Mindfulness aplicado.	97
Sesión 5: Evaluación final	99

Capítulo 1: Introducción

El estrés laboral se define como el conjunto de factores o situaciones estresantes derivadas directamente del trabajo, y puede transformarse en un estado patológico crónico que

impacta tanto al cuerpo como a la mente del trabajador. Las condiciones diarias del ambiente organizacional que propician este tipo de estrés van más allá de lo personal, afectando directamente el bienestar del individuo y repercutiendo en su productividad (Acosta, 2008, como se citó en Suárez et al, 2020).

Por ende, el manejo saludable del estrés en el ambiente laboral es un tema de suma importancia, es necesario reconocer esta situación, abordarla y darle el tratamiento adecuado, puesto que tiene efectos negativos sobre la salud mental y física, en la calidad de vida, la productividad y el rendimiento de las personas trabajadoras (Martínez, 2004; OIT, 2016; como se citaron en Lotito, 2023).

Existen factores específicos que se encuentran dentro del ambiente laboral que contribuyen significativamente al desarrollo del estrés. Entre los principales se encuentran la sobrecarga laboral, la falta de apoyo institucional, la desorganización en áreas como los recursos disponibles, la comunicación deficiente, las relaciones sociales conflictivas, las dinámicas de trabajo poco saludables, y los estilos de gestión ineficientes (Buitrago et al, 2021).

Incluso, la falta de claridad en los roles, el clima organizacional desfavorable, los horarios laborales extensos, el escaso personal y las condiciones físicas del entorno donde se desempeñan las actividades profesionales, también son elementos estresantes (Buitrago et al, 2021). No obstante, el estrés no surge únicamente como causa de factores estructurales y externos, sino también por motivos personales e internos como el sobre-compromiso, que aumentan el riesgo de frustración y tensión (García-Maroto et al., 2021).

Es así como el presente estudio destaca estrategias para la reducción y el manejo saludable del estrés, integrando técnicas de meditación y elementos de la Psicología Organizacional Positiva.

Justificación

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es responsable de aproximadamente el 60% de las ausencias laborales, por lo que en la actualidad se ha destacado como un tema de salud pública y un factor significativo para el rendimiento laboral en el siglo XXI (2016, como se citó en Ruiz, 2023; Quirós, 2020).

Por lo tanto, destacar dicha problemática es esencial para lograr una prevención temprana en el personal de las empresas y un mejor desempeño, lo que implica crear conciencia sobre los factores de riesgo e informar sobre posibles medidas para regular el estrés de manera adecuada (Buitrago et al., 2021).

Asimismo, el Colegio de Profesionales en Psicología (2021) añade que los sentimientos de culpa, el trabajo en exceso, el desequilibrio entre la vida personal y el trabajo, la sensación de desgaste, el aislamiento, la pérdida de hábitos saludables y los síntomas de burnout son las principales razones por la que las personas trabajadoras acuden a espacios de atención psicológica y salud ocupacional, lo cual resulta de los altos niveles de estrés.

Esto comprueba que el estrés en el trabajo, no responde únicamente a condiciones estructurales del entorno, sino también a las demandas interpersonales y los recursos internos de cada individuo (Quirós, 2020) por lo que un programa dirigido a estas variables puede ser adecuado.

Por su parte, el *Mindfulness* se destaca en el tema, ya que se ha evidenciado su utilidad en el ambiente organizacional por sus beneficios en la regulación emocional, la satisfacción laboral, la prevención del burnout y la ansiedad, la disminución de la dependencia a mecanismos de afrontamiento poco saludables y la reducción del estrés (Olaya et al., 2023; Gupta et al., 2022, como se citó en Roldán, 2024).

Igualmente la Psicología Organizacional Positiva, se ha posicionado como un enfoque primordial para el bienestar y éxito en el trabajo, centrándose en identificar y potenciar las

fortalezas personales de los trabajadores, con el objetivo de mitigar el estrés laboral, mejorar la salud tanto física como psicológica, y limitar los riesgos en los empleados, a través de componentes como el engagement y la resiliencia (Hernández et al., 2022).

Por lo anterior, el programa de corta duración propuesto en el presente trabajo se fundamenta en técnicas de *Mindfulness* y en los principios de la Psicología Organizacional Positiva, al considerar que ambos enfoques brindan herramientas eficaces para fortalecer recursos personales, prevenir el estrés y fomentar el bienestar.

Atender el estrés laboral es necesario para lograr una prevención temprana en el personal de las empresas, lo que implica crear conciencia sobre los factores de riesgo e informar sobre posibles medidas para regular el estrés de forma adecuada (Buitrago et al., 2021).

Capítulo 2: Marco De Referencia

Antecedentes

El presente apartado tiene como propósito recopilar aquellos estudios que abordan el estrés laboral desde distintas perspectivas. Para ello, se incluye la contextualización de la empresa, así como una revisión de antecedentes internacionales y nacionales que abordan esta

problemática. Los artículos seleccionados permiten comprender los factores que inciden en el estrés en diversos entornos organizacionales y, además, algunos incorporan elementos de *Mindfulness* y Psicología Organizacional Positiva, los cuales forman parte central del programa diseñado en esta investigación.

Antecedentes Institucionales

El presente Trabajo Final de Graduación se realizó en una empresa corredora de seguros con 5 sedes en el territorio costarricense y aproximadamente 40 personas que trabajan en ella, cuyo principal servicio es la intermediación entre aseguradoras y los clientes para la colocación y el uso de los seguros de vida, vivienda, vehiculares y de viaje.

La persona representante de la empresa refiere que al ser un trabajo que demanda agilidad y capacidad de resolución de problemas en un tiempo corto, se reflejan altos niveles de estrés en los colaboradores, además de que algunos asumen más trabajo del que tienen asignado, trabajan fuera del horario laboral establecido de lunes a jueves de 7:30 a.m a 5:30 p.m y viernes de 7:00 a.m a 4:00 p.m, y tienen dificultades para delegar tareas a otras personas.

La persona representante niega dificultades en cuanto al clima organizacional, pues menciona que existe un gran compañerismo y apoyo entre las y los trabajadores, describiéndolo como un ambiente muy colaborativo.

Dicha empresa actualmente no cuenta con un departamento de Recursos Humanos, pero ha implementado varios programas de bienestar tanto para sus empleados como para sus clientes, y cuentan con una certificación de Top Employer en materia de administración organizacional.

Antecedentes Internacionales

Una investigación realizada por Suárez y Yui (2022), *Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de seguros del Instituto Nacional de Ciencias*

Neurológicas, evaluó la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en una muestra de 30 trabajadores administrativos. Para ello, se utilizó una metodología de investigación del tipo descriptivo correlacional, aplicando cuestionarios validados y con una alta confiabilidad en forma de escala tipo Likert.

Los resultados indicaron una correlación entre el estrés y el desempeño laboral, pues a medida que el nivel de estrés aumenta, el desempeño laboral disminuye. Como principales factores de estrés se identificaron la sobrecarga laboral, la falta de apoyo por parte de los superiores, los problemas en la comunicación y el conflicto de roles. Además, se resalta que este tipo de estrés puede volverse crónico, afectando el bienestar físico y mental, por lo que se considera relevante gestionar adecuadamente los factores psicosociales en el ambiente laboral para mejorar el bienestar organizacional (Suárez y Yui, 2022).

El estudio de Muñoz (2023), *El estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima - Miraflores 2022*, analizó la influencia del estrés laboral en la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros. Se empleó un diseño no experimental y de corte transversal, con una población de 70 trabajadores de la empresa. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 46 preguntas con escalas Likert, compuesto por la Escala de estrés laboral de la OIT–OMS y la Escala SERVQUAL del Marketing Science Institute.

Los resultados confirmaron que el estrés laboral influye significativamente en la calidad del servicio, con una relación moderadamente alta. Se halló una correlación significativa entre el estrés y diversas variables como la desconfianza por parte del supervisor, la presión y carencia de respaldo del equipo de trabajo, el conflicto entre colegas, la falta de reconocimiento, las confusiones en la distribución de roles, el poco control sobre el trabajo, no tener el conocimiento técnico para competir en la empresa y el manejo de mucho papeleo. Concluyó que mayores niveles de estrés reducen la calidad de atención, por lo que se

recomendó implementar talleres psicológicos, estrategias para disminuir la carga laboral, capacitaciones en atención al cliente y evaluaciones periódicas del estrés y calidad del servicio (Muñoz, 2023).

Villafuerte (2021) realizó un estudio, *Estrés laboral y desempeño anual en la corporación del seguro de depósitos, fondo de liquidez y seguro de depósitos – COSEDE en el año 2020*, para analizar las variables relacionadas al estrés laboral y desempeño de los trabajadores de la institución. Se utilizó un enfoque descriptivo-transversal y se evaluó a 54 funcionarios mediante dos herramientas del Ministerio de Trabajo, el Cuestionario de Evaluación Psicosocial en Espacios Laborales, para definir los niveles de estrés de los empleados; y la Metodología de Evaluación de Desempeño 360°, para evaluar a los trabajadores según las metas organizacionales.

Se reveló que los principales factores de riesgos en la institución se encuentran asociados a la carga y ritmo de trabajo, la salud autopercebida, el reconocimiento, los tiempos de descanso, el liderazgo y el acoso laboral; estos están directamente relacionados con el nivel de estrés de los trabajadores, lo que afecta su productividad y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Evidenció una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño anual, mostrando que mayores niveles de estrés afectan negativamente el rendimiento. Se recomendó implementar medidas de prevención, como ajustes en la carga laboral, mejoras en liderazgo y estrategias para la gestión del estrés (Villafuerte, 2021).

Según Arellano y otros (2022), en su artículo *Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes*, el estrés laboral en el personal asistencial puede influir directamente en su desempeño.

En su estudio se identificó que el 75% del personal asistencial presentaba un nivel de estrés medio y un 24% un nivel alto. Esta situación se relaciona con diversos factores, como las demandas psicológicas del trabajo, la falta de autonomía y el apoyo social en el entorno

laboral. De acuerdo con lo encontrado, los altos niveles de estrés afectan la exactitud en el desempeño de los trabajadores, influyendo en la calidad de la atención brindada (Arellano et al., 2022).

Asimismo, se ha demostrado que la sobrecarga laboral, la incertidumbre organizacional y la falta de recursos son factores determinantes en la generación de estrés dentro del personal de salud. Para abordar esta problemática, el estudio propone un programa de intervención dirigido a reducir el estrés laboral y optimizar el desempeño del personal asistencial. Se plantea que la implementación de estrategias que mejoren el clima laboral pueden reforzar el trabajo en equipo, proporcionar herramientas para la gestión del estrés y contribuir a mejorar la precisión y la calidad del trabajo en el sector salud (Arellano et al., 2022).

El estudio de Capristán (2018), *Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño laboral - Gerencia Regional de Salud - Lambayeque*, tuvo como objetivo aplicar un programa de manejo del estrés laboral y evaluar su impacto en el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque. Para ello, se utilizó un diseño pre-experimental con un grupo de estudio. Se aplicaron encuestas a una muestra de 61 trabajadores antes y después de la implementación del programa. La evaluación del desempeño se basó en tres dimensiones: desempeño de la tarea, civismo y productividad.

Los resultados mostraron que, tras la implementación del programa, hubo mejoras significativas en las tres dimensiones evaluadas. Se observó un aumento en la iniciativa de los trabajadores, una mayor adaptación a los cambios organizacionales y una mejor comunicación entre compañeros y superiores. Además, se identificó una disminución en los niveles de estrés relacionados con la sobrecarga de trabajo y la falta de capacitación (Capristán, 2018).

La investigación refleja la importancia de los programas de manejo del estrés en el entorno laboral, destacando que su implementación no solo mejora el bienestar de los

empleados, sino que también incrementa su productividad y compromiso con la organización (Capristán, 2018).

Otra investigación importante es la de Mejía y otros (2019) llamada *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica*, que tuvo como objetivo determinar los factores socio-laborales que inciden en el estrés entre los trabajadores latinoamericanos, para lo que se realizó un estudio en el que participaron 2608 trabajadores de seis países: Venezuela, Ecuador, Panamá, Colombia, Honduras y Perú.

Se utilizó una escala validada para medir el nivel de estrés, y entre los resultados se evidenció que Venezuela presentaba el mayor nivel de estrés con un 63 %, mientras que los países con menores índices fueron Perú y Colombia. Además, se identificó que el estrés laboral tenía una mayor prevalencia en mujeres y que entre los factores que se relacionan a este se encuentran las condiciones sociopolíticas y económicas de cada país, variables individuales como el género y edad, el volumen excesivo de trabajo, la falta de participación en la toma de decisiones, la supervisión inadecuada y las malas relaciones interpersonales en el trabajo (Mejía et al., 2019).

El artículo *“Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización”*, presenta un estudio realizado con 73 administrativos de una universidad de Colombia. Con un enfoque mixto, se identificó que el 33 % de los trabajadores presentaban niveles muy altos de estrés y el 25 % niveles altos, lo que evidenció la necesidad de implementar estrategias de intervención (Valencia y Enríquez, 2019).

Se encontraron como principales factores de estrés la sobrecarga laboral, las altas exigencias y la falta de control sobre las tareas asignadas. Para prevenir y disminuir estos efectos se efectuaron campañas de sensibilización sobre el autocuidado, formación en hábitos saludables, pausas activas y estrategias de afrontamiento. Los resultados indicaron una buena acogida por parte de los participantes y una mejora en la percepción de su bienestar, resaltando

la importancia de intervenciones organizacionales para la prevención del estrés laboral (Valencia y Enríquez, 2019).

Asimismo, un estudio realizado por Oblitas et al. (2020), sobre el “*Impacto del mindfulness en el estrés en trabajadores de una universidad de Lima Sur*”, tuvo como objetivo evaluar el efecto de un programa de entrenamiento en *Mindfulness* sobre distintos tipos de estrés: fisiológico, emocional, percibido y laboral. La muestra estuvo compuesta por 28 trabajadores universitarios previamente identificados con niveles elevados de estrés laboral mediante una evaluación institucional.

Este empleó un diseño preexperimental con pretest y postest en un solo grupo. El programa consistió en seis sesiones semanales de dos horas cada una, centradas en técnicas de atención plena en la respiración, cuerpo, pensamientos, emociones y descanso. Se utilizaron instrumentos psicométricos validados como el Inventario de Distrés Emocional Percibido, el Inventario de Estrés Percibido y la Escala de Estrés Laboral (Oblitas et al., 2020).

Los resultados mostraron una disminución significativa en indicadores fisiológicos de estrés, así como una mejora en los niveles de distrés emocional, estrés percibido y estrés laboral, concluyendo en que el programa de *Mindfulness* tuvo un impacto positivo en la reducción del estrés en los trabajadores, promoviendo además una mayor conciencia emocional y prevención de riesgos psicosociales (Oblitas et al., 2020).

Por su parte, una revisión realizada por Goilean y otros (2020), “*Mindfulness en el ámbito del trabajo y de las organizaciones*”, tuvo como objetivo sintetizar los principales hallazgos sobre la implementación del *Mindfulness* en contextos laborales.

Los autores evidenciaron que, el *Mindfulness* reduce el estrés laboral, mejora la resiliencia, promueve la satisfacción laboral, incrementa el engagement y favorece la salud física de los trabajadores. Además, se explica que estos efectos pueden darse tanto por la

promoción de la atención plena como por mecanismos de regulación emocional y afrontamiento activo frente al estrés (Goilean et al., 2020).

Se señala que las intervenciones basadas en *Mindfulness* han sido efectivas dentro de organizaciones, especialmente en escenarios de alta exigencia o cambio organizacional, por lo que los autores sugieren que las empresas pueden fomentar el *Mindfulness* mediante programas de formación, climas de apoyo y diseño de trabajos que promuevan la autonomía (Goilean et al., 2020).

Adicionalmente, el artículo de Roldán (2024), "*Meditación y mindfulness como técnicas para la reducción del estrés en una organización durante el COVID-19*", evaluó el impacto de estas prácticas en el bienestar emocional y la productividad de los trabajadores de la Fundación Bien Humano, en Colombia. Se utilizó una metodología cualitativa, de tipo descriptivo y participativo, aplicada en tres fases: diagnóstico, intervención y análisis de resultados. Se emplearon encuestas, entrevistas y la escala MAAS para medir la atención plena.

Los resultados indicaron que la implementación de técnicas de meditación y *Mindfulness* redujo significativamente el estrés percibido, mejoró el bienestar emocional, incrementó la productividad, favoreció la calidad del sueño y fortaleció la cultura organizacional. Entre los hallazgos más destacados, se identificó una disminución del 80% al 40% en síntomas asociados al estrés y una mejora del 25% en los niveles de atención plena (Roldán, 2024).

Hernández y otros (2022), desarrollaron su investigación "*Aportes de la psicología positiva a la creación y soporte de organizaciones saludables: revisión de alcance*", cuyo objetivo fue identificar y sistematizar los principales aportes de la Psicología Positiva a la construcción de organizaciones saludables. Mediante una revisión de alcance de publicaciones entre 2011 y 2020, se analizaron 18 artículos que abordaban el modelo HERO (Healthy and

Resilient Organizations) y otros enfoques relacionados con el bienestar organizacional desde una mirada positiva.

Los hallazgos señalan que las organizaciones saludables se caracterizan por promover entornos de trabajo que fortalecen el bienestar físico, emocional y social de los empleados, integrando prácticas como el liderazgo positivo, el engagement, la resiliencia y la comunicación efectiva. Se resalta que estas condiciones no solo mejoran el clima laboral, sino que también incrementan la productividad y reducen riesgos psicosociales como el estrés laboral o la rotación (Hernández et al., 2022).

Antecedentes Nacionales

El estudio de Carvajal (2021), *Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica*, analizó los factores psicosociales que influyen en el estrés laboral dentro de la empresa tras un cambio organizacional en 2015.

La investigación combinó métodos cualitativos y cuantitativos en dos fases. En la primera, se aplicó una batería de riesgos psicosociales a 70 trabajadores de cuatro departamentos, evaluando factores intralaborales y extralaborales. En la segunda fase, se realizaron entrevistas y grupos focales para profundizar en los resultados y diseñar estrategias de intervención (Carvajal, 2021).

Los resultados mostraron que los principales factores de riesgo intralaborales incluían altas exigencias ambientales y físicas, falta de retroalimentación del desempeño, poca claridad en los roles y dificultades en la gestión del cambio. A nivel extralaboral, los trabajadores señalaron el desplazamiento entre el hogar y el trabajo y las relaciones interpersonales como fuentes de estrés. Se encontró que incluso en trabajadores con bajo riesgo psicosocial, los

niveles de estrés eran elevados, lo que sugirió la influencia de factores externos no medidos, como el impacto de la pandemia de COVID-19 (Carvajal, 2021).

El estudio destacó la necesidad de implementar estrategias organizacionales para reducir el estrés laboral, promoviendo la comunicación asertiva, la resiliencia y el manejo del estrés (Carvajal, 2021).

El artículo costarricense titulado *Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización* se encargó de estudiar los cambios en salud mental al realizar intervenciones basadas en el modelo de sistemas Betty Neuman. Participaron 14 trabajadores con roles de liderazgo, quienes enfrentaban diferentes factores estresantes en su entorno laboral (Noguera, 2021).

Se identificaron diversos factores que causaban estrés, como la carga de trabajo excesiva, las relaciones interpersonales conflictivas, la dificultad para equilibrar la vida laboral y personal, los altos niveles de presión y la falta de apoyo emocional dentro de la organización. Y se encontraron agentes estresores a nivel cotidiano como preocupaciones económicas, problemas familiares y situaciones inesperadas (Noguera, 2021).

Para abordar estos problemas se implementaron intervenciones específicas para ayudar a gestionar mejor el estrés, en donde se les proporcionaron herramientas prácticas, como técnicas para organizar su trabajo de manera más eficiente, estrategias de gestión del tiempo y recomendaciones para fomentar una comunicación abierta y de apoyo entre los miembros del equipo. Además, se promovió la importancia del apoyo emocional, tanto entre los líderes como con sus equipos (Noguera, 2021).

Los resultados obtenidos fueron positivos, ya que los participantes reportaron una disminución significativa en sus niveles de estrés, una mejora en su capacidad para manejar las presiones laborales y un incremento en su bienestar general y en la dinámica laboral (Noguera, 2021).

Por otro lado, el estudio *Diseño de un cuestionario para valorar la percepción sobre potenciales generadores de estrés laboral*, se enfocó en la creación de un instrumento para medir la percepción de los trabajadores respecto a variables organizacionales que pueden generar estrés. La investigación se hizo en Costa Rica y el cuestionario incluyó 42 ítems distribuidos en siete factores clave: liderazgo, estructura organizacional, demandas de rol, desarrollo laboral, demandas interpersonales, demandas de la tarea y condiciones de trabajo (Quirós, 2020).

Para validar el instrumento, se aplicó en una muestra de 1003 trabajadores, cuyos datos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS. Los resultados indicaron que el cuestionario era una herramienta válida para evaluar los factores organizacionales que contribuyen al estrés laboral. Este estudio resalta la importancia de contar con herramientas de medición adecuadas para identificar y abordar los riesgos psicosociales en el entorno de trabajo (Quirós, 2020).

El artículo *Teleenfermería, estrategias de autocuidado y afrontamiento del estrés en personas trabajadoras*, de Vega y otros (2022) describe un programa virtual aplicado en un centro de investigación universitario para mejorar el manejo del estrés. Los principales factores de estrés identificados fueron la sobrecarga laboral, la incertidumbre económica y la dificultad para equilibrar la vida personal y profesional, los cuales se agravaron por la pandemia.

Para reducir estos niveles de estrés, se implementó un programa que incluyó sesiones educativas virtuales enfocadas en el autocuidado y el desarrollo de estrategias de afrontamiento. Se aplicaron técnicas como la regulación emocional, la planificación de pausas activas y el fortalecimiento del apoyo social (Vega et al., 2022).

Los resultados mostraron que el diagnóstico más común fue el estrés por sobrecarga, con síntomas como tensión, ansiedad e irritabilidad. Más de la mitad de los participantes tenía un autocuidado regular, y la mayoría utilizaba estrategias de afrontamiento solo de manera

ocasional. Sin embargo, con la intervención se observaron mejoras en varios indicadores de estrés, como la reducción de la ansiedad, la irritabilidad y los trastornos del sueño. Además, los participantes reportaron una mayor conciencia sobre la importancia del autocuidado y el uso de estrategias para manejar el estrés en su vida cotidiana (Vega et al., 2022).

Marco Teórico

Estrés

Cuatrecas (2009) indica que el estrés se puede describir como un estado de malestar percibido por la persona, que se manifiesta en alteraciones emocionales que afectan la actividad social y que suelen emerger durante periodos de adaptación a cambios significativos o de acontecimientos vitales estresantes (como se citó en Valdez et al., 2022).

Asimismo, Lopategui (2000, como se citó en Salamanca y Garavito, 2021) explica que el estrés se ve implicado por factores tanto internos como externos cuya influencia dificultan la adaptabilidad de la persona y llevan a un aumento en el esfuerzo por parte de esta para mantener un estado de equilibrio dentro de sí misma y con el ambiente externo en el que se encuentra.

Estrés Laboral

El estrés laboral se caracteriza por ser un cambio en el estado mental y físico de la persona, que se da como respuesta a diferentes estresores, los cuales son situaciones ambientales o personales que representan un desafío (Meade et al., 2020; Hermosa y Perilla, 2015; Miron y Colosi, 2018; como se citaron en Buitrago et al., 2021).

Por ende, este se puede considerar como un factor de riesgo que genera alteraciones en el estado psicológico de la persona, como lo son las reacciones y respuestas de tipo emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento frente a situaciones con una

demanda laboral que sobrepasa los recursos de afrontamiento personales y del trabajo, que causan una pérdida del control y causan consecuencias en la salud de las personas trabajadoras (Smithe et al., 2020, como se citó en Buitrago et al., 2021).

Ortiz (2020) describe cuatro tipos de estrés laboral:

Estrés Laboral Episódico. Este tipo de estrés se caracteriza por darse en un episodio de corta duración que se da de forma esporádica. Su causa es puntual y el estrés deja de afectar a la persona cuando esta desaparece. Los efectos por lo general son moderados y suelen extinguirse con la resolución del evento causante (Ortiz, 2020).

Estrés Laboral Crónico. Por lo contrario del estrés laboral episódico, este tipo se acumula y se da en un periodo de tiempo extenso. La exposición prolongada a diferentes factores característicos del ambiente laboral y de situaciones laborales estresantes, como lo son un ambiente de trabajo dificultoso o la inestabilidad laboral. Sus efectos físicos y mentales pueden ser graves a medio y largo plazo (Ortiz, 2020).

Estrés Positivo. Es un estrés que se puede considerar como positivo debido a que se da en situaciones que implican retos laborales y motivan a la persona a afrontarlos y a desarrollar habilidades nuevas para superarlos; además de tomar la situación como una oportunidad de crecimiento y superación laboral (Ortiz, 2020).

Estrés Negativo. Este tipo de estrés implica un gran malestar en la persona, incluso fuera del horario laboral, afectándola emocionalmente. Se puede causar por situaciones como discusiones persistentes o relaciones problemáticas con superiores (Ortiz, 2020).

Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa

Johannes Siegrist en su modelo explica que las personas evalúan la relación entre costos y beneficios sobre su trabajo, y a partir de ahí presenta o no estrés laboral, el cual se origina

cuando hay un desbalance entre el esfuerzo y la recompensa recibida (Siegrist et al., 2004, como se citó en Marrero y Aguilera, 2018).

Es posible diferenciar dos tipos de esfuerzo: el extrínseco, que involucra las demandas psicológicas y físicas del entorno laboral, y el esfuerzo intrínseco, al que se le dará relevancia en este trabajo, y se trata de la motivación del colaborador frente a las demandas, cuyas recompensas se basan en el reconocimiento, la gratificación moral, la autoestima y el crecimiento personal (García-Maroto et al., 2021; Marrero y Aguilera, 2018).

Así, se reconoce que las exigencias no solamente proceden del exterior, sino también del propio compromiso del empleado con sus deberes y la necesidad de control (Marrero y Aguilera, 2018; Martínez-Mejía, 2022). Sin embargo, es posible que se dé un sobrecompromiso, caracterizado por una fuerte ambición y necesidad de aprobación, donde se perciben las demandas y la propia capacidad de afrontarlas de forma errónea (García-Maroto et al., 2021).

Cuando lo anterior sucede, se producen dificultades para establecer la relación costo-beneficio, en la cual se infravaloran las responsabilidades laborales y se sobreestiman las herramientas para superarlas. Esto provoca que con el tiempo, el sobreesfuerzo y la carga se acumulen, disminuyendo la capacidad de recuperación e incrementa el riesgo del deterioro de la salud (Siegrist, 1996; Joksimovic et al., 2002, como se citó en García-Maroto et al., 2021).

A lo que Marrero y Aguilera (2018) añaden que el compromiso excesivo, la exageración del esfuerzo y una elevada necesidad de reconocimiento en la organización, aumentan la probabilidad de presentar estrés y frustración por las altas expectativas sobre la recompensa.

Desencadenantes del Estrés Laboral

El estrés se vincula a la forma en que una persona percibe un factor estresante, es decir, aquellas situaciones o circunstancias que generan tensión (Salamanca y Garavito, 2021). De

acuerdo con Ortiz (2020), existen distintas causas que llevan al estrés, tales como la excesiva responsabilidad, la sobrecarga, ambiente de trabajo insatisfactorio, remuneración insuficiente y muchas más.

En este caso, para el proyecto se tomarán en consideración los desencadenantes de estrés individuales predominantes en la empresa que se desea intervenir, entre los cuales se encuentran los siguientes:

Sobrecarga Laboral. Por sí sola, la carga de trabajo se refiere al conjunto de responsabilidades y demandas a las que se enfrentan los trabajadores, las cuales pueden ser de carácter físico, mental o afectivo (Espinell et al., 2022).

Según Lucero (2010, como se citó en del Valle, 2021), la carga física se refiere al conjunto de actividades que demandan un esfuerzo físico constante en la jornada laboral, exigiendo altos niveles de concentración y precisión.

Mientras que el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (2017, como se citó en del Valle, 2021) define la carga mental como aquellas actividades que requieren un esfuerzo cognitivo significativo debido a las prolongadas horas de análisis y concentración a las que se expone el empleado. Esta carga se relaciona con la complejidad de las tareas y el tiempo disponible para realizarlas.

No obstante, la sobrecarga de dichas exigencias es un fenómeno común en muchas personas, resultando en jornadas laborales extensas que conllevan a problemas que perjudican el tiempo personal, la productividad, la salud y la calidad de vida de los trabajadores (Peña et al., 2022).

Rodríguez (2019), añade que pasar la mayor parte de la semana trabajando puede poner en peligro el bienestar físico y psicológico, incluso si se disfruta lo que se hace, pues con el tiempo, la productividad también disminuye y se tiene la sensación de “una mente cansada” o con menor rendimiento (como se citó en Peña et al., 2022).

Perfeccionismo. El perfeccionismo se define como la inclinación a fijar expectativas de rendimiento elevadas, acompañadas de una estricta autoevaluación y una preocupación desmedida por la posibilidad de cometer errores, lo que lleva a experimentar culpa, ira, vergüenza, estrés y ansiedad (Frost et al., 1990, como se citó en Colmenares y Aguilar, 2020).

Según Stoeber y Damian (2016) el perfeccionismo puede manifestarse en el ámbito laboral, pues las empresas esperan que sus empleados reduzcan la posibilidad de cometer errores para mejorar su desempeño y alcanzar las metas organizacionales (como se citó en Colmenares y Aguilar, 2020). Sin embargo, diversos estudiosos en el tema han resaltado que, aunque este rasgo puede favorecer el rendimiento, su exceso puede afectar negativamente la productividad, la salud y las relaciones interpersonales en el trabajo (Colmenares y Aguilar, 2020).

Beltrán de Casso (2023) ha explicado dos modelos que abordan el perfeccionismo y sus componentes. Expone el Modelo de Hewitt en 2004, que comprende tres dimensiones:

- Perfeccionismo personal: Este va dirigido hacia sí mismo, distinguiéndose por demandas autoimpuestas, exigencia de perfección, autoevaluación excesiva, elevados estándares personales y fijación en los propios errores.
- Perfeccionismo interpersonal: Se dirige a los demás y su comportamiento, al que se está siempre prestando atención, realizando evaluaciones basadas en altos estándares, demandando perfección y haciendo críticas constantes hacia ellos y sus actos.
- Perfeccionismo socialmente prescrito: Consiste en la percepción de tener que actuar perfectamente en toda ocasión debido a las demás personas, dado a que las fallas son catalogadas como motivo de rechazo.

Por otra parte, incluye el Modelo de Frost et al. (1990) que propone algunos elementos clave del perfeccionismo, añadiendo al anterior la inseguridad sobre las propias acciones y la

inclinación por el orden y la organización en la propia vida (como se citó en Beltrán de Casso, 2023).

Adicción al Trabajo. La adicción se trata de un conjunto de comportamientos que reflejan dependencia hacia una actividad, lo que causa en la persona incapacidad de tomar decisiones apropiadas y alejarse o resistirse a la conducta (Álvarez, 2021).

De esta forma, la adicción al trabajo o *workaholism* es la necesidad incontrolable de trabajar de manera constante (Oates, 1968, como se citó en Reig y Cabarcos, 2020). Por lo que, es una conducta desadaptativa que se manifiesta en trabajar más horas y con mayor intensidad de lo que corresponde al puesto y/o hacer un esfuerzo mayor al esperado por los superiores, provocando el descuido de otros aspectos importantes de la vida personal (Del Líbano et al., 2006, como se citó en Álvarez, 2021).

Las personas adictas al trabajo sienten placer al trabajar, se sienten obsesionadas con él y le dedican la mayor parte de su tiempo. Por ello, experimentan emociones disfuncionales, como culpa y ansiedad, cuando no están involucradas en actividades laborales (Merino et al., 2013, como se citó en Reig y Cabarcos, 2020).

Además, Reig y Cabarcos (2020) explican que diversas investigaciones han asociado esta problemática a bajos niveles de bienestar, problemas de sueño, estrés, agotamiento, deterioro de la salud y estado de ánimo depresivo.

Desequilibrio Vida-trabajo. Iniesta (2016) plantea que dentro de los factores más comunes que causan estrés laboral se encuentra la inestabilidad entre las prioridades hacia la vida personal y la laboral, que se da cuando los trabajadores dedican la mayor parte de su tiempo y energía al trabajo. Esto puede manifestarse en jornadas laborales excesivamente largas que dificultan en gran medida la atención adecuada tanto a sus responsabilidades como a sus necesidades personales (como se citó en Cortés et al., 2020).

Implicaciones del Estrés Laboral

Existen una serie de síntomas, desde leves a severos, que pueden llegar a experimentar los trabajadores como indicadores de estrés laboral, en los que se incluye la irritabilidad, la falta de motivación, la depresión, la ira, la apatía, la baja autoestima, las alteraciones en el sueño, los problemas digestivos, la pérdida de apetito, el bajo rendimiento laboral, los dolores musculares, la ansiedad, el nerviosismo, la distracción y la preocupación, lo que puede llegar a ocasionar patologías, dificultades motoras y cognitivas, o incluso, trastornos psicológicos graves (Ortiz, 2020). A continuación se detallan estas alteraciones que se presentan:

Alteraciones Psicológicas. El estrés laboral puede tener un impacto significativo en la salud mental, afectando diversas áreas del bienestar, ya que contribuye al desarrollo de ansiedad, depresión y trastornos obsesivo-compulsivos, así como la aparición de alteraciones afectivas, disfunciones sexuales e incluso trastornos mentales (Ortiz, 2020).

Además, Buitrago et al. (2021) añaden implicaciones como la despersonalización, trastornos del sueño, fatiga crónica, agotamiento emocional, y aumenta el riesgo de adoptar hábitos perjudiciales para la salud, como el consumo excesivo de sustancias, incluyendo el tabaco, alcohol y otras drogas.

Todo lo anterior, a su vez, puede llevar al deterioro progresivo de las relaciones interpersonales, ya sea con la familia, los amigos o la pareja, intensificando aún más el malestar emocional y fomentando el ausentismo, enfermedades y accidentes en la empresa (Ortiz, 2020; Buitrago et al., 2021).

Burnout. El burnout funciona como una consecuencia de estar persistentemente ante un estresor en el ambiente laboral y una adaptación inadecuada a los cambios requeridos para mantener el equilibrio psicológico, provocando la hiperactivación del sistema simpático que a largo plazo supera la capacidad de regulación fisiológica de la persona. Se presenta por una

triada de agotamiento, desrealización y despersonalización que conllevan al surgimiento de síntomas progresivos que exhiben el estrés irresuelto (Lovo, 2021).

La CIE-11 describe el burnout como un síndrome y explica la triada mencionada de la siguiente manera: una sensación de fatiga extrema o falta de energía, un distanciamiento mental del trabajo, junto a comportamientos negativos hacia las responsabilidades, y una menor confianza en la propia eficacia y capacidad profesional (como se citó en Ortiz, 2020).

Hay condiciones que potencian el riesgo de burnout, como la sobrecarga laboral, el manejo de clientes conflictivos, la falta de claridad en roles y tareas, y la carencia de independencia y autoridad en el empleo para la toma de decisiones (Gil Monte, 2001, como se citó en Lovo, 2021).

Insomnio. Es posible que el estrés laboral genere dificultades para dormir, y en algunos casos puede evolucionar hacia un insomnio crónico, donde la mente no logra desconectarse al momento de descansar. Puesto que la incapacidad para conciliar el sueño, a menudo va acompañada de pensamientos negativos, preocupaciones y miedos, los cuales agravan aún más la situación (Peña et al., 2022; Salamanca y Garavito, 2020).

La falta de un descanso impide que el cerebro recupere su equilibrio, provocando que el individuo despierte agotado y de mal humor, lo que afecta su desempeño diario (Salamanca y Garavito, 2020).

Alteraciones Cognitivas. Mejía y otros (2019) explican que los episodios de estrés en los trabajadores pueden llegar a producir complicaciones a nivel cognitivo, como lo son la dificultad para mantener la concentración, la irritabilidad y una percepción de descontrol (como se citó en Mero et al., 2021). Del mismo modo, se pueden presentar otras alteraciones como las dificultades en la toma de decisiones y la inhibición de las conductas, los olvidos constantes y los bloqueos mentales (Salamanca y Garavito, 2020).

Alteraciones Físicas. En cuanto a los efectos adversos que tiene el estrés laboral sobre la salud física de la persona se encuentran enfermedades cardiovasculares, como hipertensión, enfermedades coronarias y arritmias; padecimientos dermatológicos, como alopecia, dermatitis, sudoración excesiva y urticaria; trastornos sexuales, como disfunción eréctil y eyaculación precoz; afecciones músculo esqueléticas, como contracturas, dolores, rigidez, tics y un mayor riesgo de lesiones músculo-tendinosas; afectaciones del sistema digestivo, como diarrea, estreñimiento, intestino irritable, colitis, digestión lenta y úlceras pépticas; y alteraciones endocrinológicas, como el hipertiroidismo, diabetes e hipoglucemia (Escudero, 2019, como se citó en Sierra et al, 2023).

Implicaciones Interpersonales. Se puede dar la insatisfacción de los trabajadores en torno a las diferencias que se pueden generar por el estrés laboral, como lo son las discusiones y el distanciamiento social. Con esto se llegan a afectar los niveles de productividad, además de provocar quejas, reclamos y fallos en la comunicación por parte de los trabajadores, llevando también a una afectación de la reputación de la organización (Acero, 2020, como se citó en Sierra et al, 2023).

Implicaciones a Nivel Empresarial. López (2015, como se citó en Cortés et al., 2020) explica que el estrés laboral no solo afecta a los colaboradores como individuos, sino que también a la empresa como un ente. Esto es debido a que lo que ocurre con los trabajadores afecta su desempeño, y por ende, el logro de los objetivos empresariales, donde el esfuerzo que realice cada persona se ve influido por sus habilidades, capacidades y el costo-beneficio de realizar una actividad.

Por otro lado, Flores (2020) menciona que tanto el estrés como la depresión y la ansiedad en los colaboradores tienen varios efectos adversos sobre la empresa que se pueden manifestar en pérdidas económicas, mayores gastos en servicios de salud y aumento de accidentes laborales (como se citó en Sierra et al, 2023).

Además, la presencia del estrés laboral a nivel organizacional puede ser la causa de mayores tasas de ausentismo, rotaciones de personal y que las personas trabajadoras decidan desistir de sus puestos, lo cual conlleva una disminución del buen rendimiento y de la calidad laboral (Maslach y Leiter, 2018, como se citó en Velásquez, 2022).

Manejo Saludable del Estrés Laboral

Para un afrontamiento saludable del estrés laboral, Lotito (2023) menciona que se pueden utilizar estrategias como prepararse psicológicamente ante futuras situaciones difíciles, buscar alcanzar un mejor nivel de educación que fomente el crecimiento personal, aprender a reconocer las propias fortalezas y debilidades y ser capaz de pedir ayuda cuando sea necesario, externalizar las preocupaciones y problemas con una persona de confianza del equipo de trabajo, tomar un tiempo de descanso cuando las situaciones se salen de ciertos límites y se vuelven demasiado estresantes. A esto, se le puede agregar el uso de técnicas como el *Mindfulness*, meditación, yoga, ejercicios de respiración y relajación.

De parte de las empresas, es importante utilizar herramientas enfocadas en el bienestar de sus trabajadores como abrir espacios de comunicación para que los colaboradores expresen sus sentimientos con respecto a sus responsabilidades laborales, la realización de pausas activas, y permitir espacios de promoción de bienestar físico, social y mental (Amaya et al., 2021).

Mindfulness. El *Mindfulness* se ha vuelto relevante a nivel organizacional luego del incremento progresivo de las demandas y exigencias laborales en las empresas, además de la conexión permanente que ahora existe con el trabajo tras el surgimiento de los dispositivos móviles, redes sociales y demás recursos tecnológicos (Vich, 2015, como se citó en Carmona-Rincón et al., 2023).

Por ello, dicha práctica se ha utilizado como herramienta para disminuir el estrés percibido y los síntomas de ansiedad y depresión en los colaboradores (Richardson, 2017, como se citó en Carmona-Rincón et al., 2023).

Además, se ha demostrado que cuenta con beneficios en el aprendizaje, la creatividad, la toma de decisiones, la resolución de problemas y la capacidad de moderar la activación de los circuitos cerebrales que provocan la rumia excesiva, la cual se enfoca en especulaciones e inquietudes, permitiendo nuevamente el enfoque hacia el foco de concentración (Barrera, 2020).

Una vez descrita su importancia, el *Mindfulness* se puede definir como el estado de conciencia reconocido por concentrarse en el evento presente con una mentalidad de curiosidad, apertura y con una atención plena hacia la experiencia. En el proceso se observan las situaciones, emociones y pensamientos sin emitir juicios o respuestas de forma automática, por el contrario, se trata de aceptarlas tal y como son (Barrera, 2020).

El abordaje distingue entre el *modo hacer* y el *modo ser*. El primero, se relaciona con el yo exigente, en donde las personas se fijan metas y se fuerzan a lograrlas sin importar las circunstancias. No obstante, la satisfacción suele ser de corta duración, ya que rápidamente surge un nuevo objetivo. Esta dinámica lleva a comparar la vida presente con cómo creen que debería ser, causando malestar y una búsqueda constante de nuevas acciones para progresar (Rodríguez, 2019).

Como consecuencia, se genera la rumiación, que se describe como pensamientos negativos que se repiten sobre el pasado, cuyo propósito es buscar soluciones a los problemas para disminuir el malestar, pero sin obtener un efecto favorable y satisfactorio (Rodríguez, 2019; Capobianco et al., 2018, como se citó en Flórez y Sánchez, 2022).

Por su parte, el *modo ser* es el estado alterno al anterior, debido a que se caracteriza por un yo sin prisa por tener éxito u obligado a alcanzar objetivos, por lo que la rumiación

disminuye y es posible vivir el presente sin compararlo con lo que debería ser (Rodríguez, 2019).

Es así que se da enfoque a la aceptación de las circunstancias, sin identificar una manera correcta de actuar o cambiar lo que sucede, sino, simplemente aprovechar las experiencias (Rodríguez, 2019).

Barrera (2020) explica tres técnicas clave para poner en acción el método de *Mindfulness*:

Respiración. En el *Mindfulness* la respiración se utiliza como foco de atención, puesto que en situaciones estresantes su frecuencia aumenta, y se vuelve esencial tener mayor consciencia del propio organismo. Para lograrlo, primero se debe reconocer el ritmo respiratorio en el momento, identificando si hay aceleración, que en caso de haberlo, se tendrá que regular conscientemente por medio de respiraciones profundas. Lograr una consciencia plena durante el proceso, requiere de enfocar la atención en tres partes del cuerpo: el abdomen, el pecho y las fosas nasales, e ir analizando qué punto resulta más beneficioso para encontrar la calma nuevamente. El objetivo es poner lo anterior en práctica constantemente hasta que se efectúe con más facilidad (Barrera, 2020).

Relajación. Evolutivamente, la activación del sistema nervioso simpático ha desempeñado un papel esencial en situaciones de amenaza para facilitar la supervivencia y bienestar humano. No obstante, en la actualidad, aunque sigue siendo clave para responder a distintas circunstancias, cuando se da de forma prolongada, puede generar sobrecarga mental y física, conduciendo a un estado de estrés crónico o, en el ámbito laboral, el síndrome de burnout (Barrera, 2020).

Para que el organismo funcione de manera óptima, es esencial que exista una alternancia entre los periodos de actividad y los momentos de descanso. Es ahí en donde la

relajación cumple una función importante, pues permite al cuerpo recuperarse tras el esfuerzo, reducir la activación del sistema y evitar afectaciones en la salud (Barrera, 2020).

Burgos y otros (2020) retoman la definición de Francos (2015) quien describe la relajación como el estado de tranquilidad y equilibrio interno que contribuye a reducir sensaciones de tensión, estrés, miedo, nerviosismo y ansiedad. E incluye los beneficios que esta conlleva respecto a la regulación de las funciones respiratorias y cardiacas, el incremento de la capacidad de concentración y memoria, mejoras en el rendimiento físico y psicológico, efectos positivos en la calidad del sueño, mayor eficiencia en el aprendizaje y el aumento del oxígeno en el cerebro (Araujo et al., 2016, como se citó en Burgos, et al., 2020).

Siguiendo con Barrera (2020) en este apartado es importante mencionar a Edmund Jacobson, quien encontró que los acontecimientos estresantes se vinculan a la tensión muscular, por lo que desarrolló un ejercicio de relajación que se trata de tensar los músculos y luego relajarlos con la exhalación. Esto con el objetivo de identificar la diferencia entre los dos estados y practicarla para generar esa respuesta cuando sea necesario (Rodríguez, 2019).

Meditación. Consiste en una técnica del *Mindfulness* que implica sentarse en un sitio cómodo y cerrar los ojos, con el objetivo de obtener mayor concentración en un objeto, lo que a su vez, regula el ritmo cardíaco, la respiración y el metabolismo. Existen diversos tipos de meditación que se pueden aplicar aproximadamente en diez minutos:

- Meditación focalizada en las sensaciones corporales y la respiración, para ahondar en la atención y relajación, como la respiración de Jacobson.
- Meditación auditiva, se trata de cerrar los ojos y prestar atención a los sonidos de alrededor, percibirlos, aceptarlos, escucharlos con curiosidad y sin juicios.
- Meditación visual, utilizando la vista para obtener relajación, observando mentalmente una escena que permita reducir la tensión. Es posible utilizar

alguna visualización positiva, como imaginar un lugar que evoque tranquilidad (Rodríguez, 2019).

La meditación formal se compone de pasos, empezando por posicionarse ya sea sentado o en posición con las piernas cruzadas; posteriormente, se inicia con una actividad de relajación, en la que destaca la de tipo *body scan*, que consiste en ir explorando cada parte del cuerpo, motivándola a relajarse; y para continuar, se elige un enfoque para dirigir la atención y mantenerla. El foco puede ser la respiración, observando cómo el aire entra y sale del organismo; un mantra; o una imagen externa que se esté observando o imagen interna que se recrea en la mente (Rodríguez, 2019).

Mientras que también existe la meditación informal, mencionada por Rodríguez (2019) en su libro, la cual se trata de definir espacios determinados durante el día para tener una atención plena, y para ello señala algunas actividades:

- Actividades de saborear: se basan en prestar atención a los detalles, como sensaciones, sabores, olores o imágenes, en la cotidianidad. Se evita actuar de forma automática, motivando a detenerse y observar de forma consciente lo que sucede alrededor y lo que provoca en el interior. Si la mente intenta desviarse, se le reorienta al presente, para lo que incluso se pueden establecer alarmas como recordatorio de tener este tipo de momentos durante el día.
- Actividades de focalización en el presente: implican que ante situaciones estresantes se debe centrar la atención en un punto en concreto, como contar la cantidad de automóviles verdes que se observan de camino al trabajo, describir la forma de las nubes, o fijarse en la vestimenta que llevan todos los compañeros. Asimismo, se puede implementar una técnica planteada por Erickson, que requiere de tomar una posición cómoda y primero detallar cinco objetos que hay en el espacio, después detectar cinco sonidos, y finalmente reconocer cinco sensaciones corporales. Al terminar, se vuelve a

repetir el ejercicio, pero ahora disminuyendo los elementos por identificar progresivamente hasta llegar a buscar solo uno de cada uno.

Autocompasión. Es una estrategia de regulación emocional, ligada con el *Mindfulness*, que se basa en la idea de no evitar los sentimientos angustiantes, donde más bien se busca ser consciente de ellos por medio de la amabilidad, comprensión y sentido de humanidad compartida; es decir, es una respuesta positiva a situaciones negativas (Tandler et al., 2019; Dodson y Heng, 2022; como se citó en Espinoza et al., 2025).

Desde un contexto organizacional, las intervenciones basadas en *Mindfulness* y autocompasión tienen un efecto positivo sobre los indicadores de satisfacción laboral y el buen desempeño (Dodson y Heng, 2022, como se citó en Espinoza et al., 2025).

Psicología Organizacional Positiva. La Psicología Organizacional Positiva o POP es el estudio científico de los procesos, atributos y resultados positivos que se dan en las organizaciones y en sus integrantes (Luthans y Youssef, 2020, citado en van Zyl et al., 2024).

Esta disciplina busca investigar los factores relacionados con el bienestar y el desempeño en el trabajo, como lo son los estados mentales y emocionales positivos, las características de personalidad y las conductas de los colaboradores (Donaldson et al., 2022).

La POP tiene como principal objetivo describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo de las personas y los grupos dentro de los contextos organizacionales, además de implementar mejoras en cuanto a la calidad de vida laboral y organizacional (Salanova y Schaufeli, 2004, como se citó en Moriano y Topa, 2022).

Dentro de la POP, se desarrolla el concepto de organización saludable, que se refiere a organizaciones que se interesan por invertir en la salud integral y motivación de sus trabajadores, en la resiliencia de los equipos de trabajo y en la estructura de sus procesos (Salanova et al., 2012, como se citó en Hernández et al., 2022).

Asimismo, Hernández y otros (2022), mencionan algunos pilares que son esenciales para el desarrollo de una organización saludable, como lo son los empleados felices, el *engagement*, la resiliencia, el liderazgo y la productividad.

Engagement. También conocido como vinculación psicológica con el trabajo, se define como un estado psicológico positivo donde existe una alta motivación y dedicación por el trabajo, y una concentración total al realizarlo (Salanova y Schaufeli, 2009, como se citó en Sena, 2016).

Goilean y otros (2020) comentan que estudios han encontrado que el *Mindfulness* puede favorecer el *engagement* al permitir que las personas perciban sus actividades como más novedosas e interesantes, ya que implica una actitud abierta ante las experiencias. Y citan a Zivnuska et al. (2016) quienes resaltan que esta práctica hace posible que los trabajadores reconecten con el presente y retomen la concentración en sus responsabilidades, facilitando su involucramiento y atención sostenida en el trabajo.

Resiliencia. La resiliencia se define como una capacidad psicológica para afrontar y restablecerse ante situaciones de adversidad, incertidumbre y conflictivas, incluyendo también situaciones provechosas, de crecimiento y de mayor responsabilidad. A nivel laboral, la resiliencia juega un papel no solo enfocado en la capacidad individual de los trabajadores, sino también en la aptitud para desarrollar y hacer uso de los recursos personales y organizacionales ante estas situaciones (Luthans, 2002; Salanova et al., 2019; como se citó en Ortega y Peñarroja, 2020).

Además, Salanova (2020) resalta que los recursos psicológicos positivos se pueden tomar en cuenta como recursos que apoyan la resiliencia, que se pueden definir como las capacidades y fortalezas que tienen las personas que les ayudan a sobrellevar el estrés y lograr bienestar; y que el fortalecimiento de estos recursos por medio de la intervención de la

Psicología Positiva, contribuye a una menor incidencia de estrés, un mayor bienestar y un mejor desempeño laboral.

Dentro de los recursos que más influyen en la resiliencia se encuentran las emociones positivas, creencias de eficacia, el optimismo, la búsqueda de sentido y significado, y la innovación y flexibilidad (Fredrickson y Joiner, 2018; Meneghel et al., 2016; Gallagher, et al., 2019; Steger et al., 2013; West et al., 2009; como se citó en Salanova, 2020).

En este aspecto el *Mindfulness* también muestra beneficios, puesto que, por medio de la atención plena, las personas adquieren una mayor conciencia de sus emociones y pensamientos, lo que ayuda a responder de una forma más funcional y adecuada ante acontecimientos complejos, habilidad que es esencial en las organizaciones (Hervás et al., 2016, como se citó en Barreno y Bojorque, 2025).

Factores Protectores Ante el Estrés Laboral

Existen factores que previenen el estrés laboral y mitigan sus efectos, entre los cuales se pueden citar elementos como el tener tiempos de desconexión completa del trabajo, despejando la mente de cualquier tipo de tarea, reporte o responsabilidad de la empresa. De esta forma, se debe fomentar la toma de vacaciones y días libres, según lo establecido por la empresa, procurando tener actividades fuera del ámbito laboral para no generar sobresaturación (Ortiz, 2020).

Es favorable el establecimiento de roles definidos en la organización, tener relaciones interpersonales saludables, contar con apoyo social, resiliencia, calidad de los recursos, una orientación idónea por parte de los encargados y es indispensable valorar la implementación de medidas preventivas ante el estrés, capacitaciones para el manejo adecuado de este y el ofrecimiento de apoyo a los trabajadores en el proceso (Buitrago et al., 2021).

A nivel personal, Ortiz (2020) aclara la importancia de cuidar la calidad del sueño, procurando no dormir menos de seis horas y llevar un horario estable, dado que dificultades en esta área puede provocar o incrementar el estrés. Por lo que es sumamente importante que durante el día se realice el esfuerzo debido, para dedicar la noche únicamente al descanso e ir conciliando más rápidamente el sueño conforme el organismo se acostumbre.

Igualmente, se ha evidenciado que realizar ejercicio físico de forma frecuente permite aliviar tensiones, causando mayor relajación, descanso y distracción de las situaciones estresantes vinculadas a la organización (Ortiz, 2020).

Por lo tanto, es necesario que dentro de la empresa se fomente la adopción de hábitos saludables referentes al aumento de la actividad física, una alimentación sana y el cuidado del sueño, sin dejar de informar y prestar atención a aquellas conductas dañinas para los colaboradores (Buitrago et al., 2021).

Capítulo 3: Problema

Como se ha mencionado anteriormente, el estrés laboral es una problemática que afecta el bienestar de las personas trabajadoras debido a que puede afectar de forma negativa las diferentes esferas de la vida de estas, repercutiendo negativamente de forma directa al individuo, a su entorno, a la empresa donde labora y a las personas usuarias de los servicios que presta dicha persona (Avila, 2023).

En la empresa corredora de seguros, se identificaron diversos indicadores de estrés, como la tendencia a asumir responsabilidades adicionales a las asignadas y trabajar fuera del horario laboral.

A pesar de contar con un ambiente colaborativo, no existe un departamento de Recursos Humanos ni estrategias formales para atender la salud mental de los trabajadores. Esta

combinación de factores genera un factor de riesgo para el desgaste emocional, la reducción del desempeño y la afectación del bienestar.

Ante esta realidad, se vuelve necesaria la implementación de un programa que aborde el estrés laboral desde el fortalecimiento de los recursos internos del trabajador. Esto permitirá prevenir futuras afectaciones y promover un entorno laboral más saludable y sostenible.

Por lo que surge la duda: ¿Qué efecto tiene un programa breve sobre los niveles de estrés laboral, engagement, resiliencia y autocompasión en las personas trabajadoras de una empresa corredora de seguros?

Objetivos

Objetivo General

- Evaluar los efectos de un programa breve sobre los niveles de estrés laboral, engagement, resiliencia y autocompasión en las personas trabajadoras de una empresa corredora de seguros.

Objetivos Específicos

- Psicoeducar sobre los factores internos, causas e implicaciones del estrés laboral en el bienestar físico, emocional y en el desempeño laboral de las personas trabajadoras.
- Instruir sobre los componentes de autocompasión, engagement y resiliencia, como recursos personales fundamentales para la reducción de los factores de riesgo que causan el estrés en el trabajo.
- Reducir los factores de riesgo e impacto del estrés laboral por medio de técnicas basadas en el Mindfulness aplicables en el entorno organizacional.

Hipótesis

Hipótesis General

H1. La implementación de un programa breve reducirá significativamente los niveles de estrés laboral e incrementará los niveles de engagement, resiliencia y autocompasión en las personas trabajadoras de una empresa corredora de seguros.

Hipótesis Específicas

H1. La intervención disminuirá significativamente los niveles de estrés negativo posterior a su aplicación.

H2. La aplicación del programa aumentará significativamente los niveles de engagement laboral.

H3. Los niveles de resiliencia de los y las participantes aumentarán significativamente luego de la intervención.

H4. El programa incrementará significativamente los niveles de autocompasión en las personas trabajadoras.

Hipótesis Nula

H0. No existen diferencias significativas en los niveles de estrés, engagement, resiliencia ni autocompasión antes y después de la intervención.

Capítulo 4: Metodología

Diseño

Para la elaboración del trabajo se utilizó un enfoque cuantitativo, puesto que este busca medir y comparar los niveles de estrés laboral a través de la aplicación de instrumentos de medición con ítems tipo Likert, de los cuales es posible obtener datos numéricos óptimos para el análisis estadístico (Hernández-Sampieri et al., 2014).

El diseño es de tipo pre-experimental con preprueba y posprueba en un solo grupo, el cual, de acuerdo con lo explicado por Hernández-Sampieri et al., (2014) consiste en medir inicialmente los niveles de estrés, aplicar una intervención y luego realizar una segunda medición para evaluar posibles cambios tras el programa.

Dado que los datos se recolectaron en dos momentos diferentes, la investigación será de corte longitudinal.

Participantes

Esta investigación se ejecutó con 16 trabajadores de una empresa corredora de seguros de Costa Rica, incluyendo tanto a hombres como mujeres, en un rango de edad de entre 18 y 57 años, que se desempeñan en distintos puestos administrativos y operativos dentro de la organización.

La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico, considerando a aquellos trabajadores que acepten participar de forma voluntaria, se encuentren activos en sus funciones al momento de la aplicación del programa y puedan asistir a todas las sesiones presenciales. No se incluyeron participantes que no completaron ambos momentos de evaluación.

Los beneficiarios directos son los trabajadores que participaron en la totalidad del programa, quienes adquirieron conocimientos sobre estrés laboral y su abordaje desde el *Mindfulness*. Mientras que los demás colaboradores de la empresa, incluyendo a las personas encargadas, son beneficiarios indirectos, puesto que se espera que la intervención genere mejoras en el compromiso y rendimiento de los miembros, impactando positivamente en la organización en general.

Instrumentos

Con el objetivo de medir la efectividad de la implementación del programa, se utilizaron cuatro escalas, que se aplicaron antes y después de este.

Work Stress Screener (WOSS-13)

Esta escala, que tiene una aplicación de estilo autoinforme y una duración aproximada de 5 minutos, tiene como objetivo medir el nivel y tipo de estrés experimentado por las personas trabajadoras a nivel individual. Describe dos tipos de estrés, el negativo, que afecta el desempeño laboral, y el benigno, que más bien reta al individuo y lo impulsa a desempeñarse de una mejor manera (Sweetman et al., 2022).

La WOSS-13 contiene 13 ítems, que se responden en una escala tipo Likert, y que constituyen dos escalas, el Formulario A de estrés positivo y el Formulario B de estrés negativo. La primera contiene 8 ítems que se dividen en dos subescalas, una sobre estrés saludable relacionado al trabajo y otra a nivel más general; la segunda escala contiene 5 ítems sobre estrés

maligno. Asimismo, en ambas escalas hay una pregunta adicional que explora la posible afectación del funcionamiento laboral de la persona a raíz del estrés (Sweetman et al., 2022).

En cuanto a la calificación, “nunca” se puntúa como 0, “varios días” como 1, “más de la mitad de los días” como 2 y “casi cada día” como 3. Se puede obtener una calificación mínima de 0 y máxima de 24 puntos en el Formulario A; una puntuación alta indica una presencia de estrés benigno. En el Formulario B se puede obtener una puntuación mínima de 0 y máxima de 15 puntos; una puntuación alta en esta escala señala la presencia de estrés maligno (Sweetman et al., 2022).

Resilience at Work Scale (ReWoS-24)

Al igual que la WOSS-13, esta escala se aplica en un cuestionario de tipo autoinforme con una duración aproximada de 5 minutos. El objetivo de esta escala es identificar los niveles de resiliencia que experimenta la persona trabajadora frente al estrés, tanto a nivel individual, como a nivel de equipo de trabajo (Sweetman et al., 2022).

La ReWoS-24 contiene 24 ítems que se dividen en dos partes. El Formulario A, que mide las características individuales de resiliencia en el trabajo, está constituido por 18 ítems que se dividen en 3 subescalas, una sobre bienestar general, otra sobre, bienestar en el trabajo y otra sobre la satisfacción con el desempeño laboral. Por otro lado, el Formulario B está compuesto por 6 ítems y mide las características de resiliencia que existen en el equipo de trabajo. Además, en ambas escalas hay una pregunta adicional que indaga si el desempeño laboral de la persona se ve afectado por los niveles de resiliencia (Sweetman et al., 2022).

Con respecto a la calificación, “nunca” se puntúa como 0, “varios días” como 1, “más de la mitad de los días” como 2 y “casi cada día” como 3. En el Formulario A se puede obtener una puntuación mínima de 0 y máxima de 54 puntos, donde una calificación alta señala la existencia de resiliencia en el individuo. En el Formulario B la puntuación mínima es de 0 y la

máxima es de 18 puntos, donde una puntuación alta indica la presencia de resiliencia en el equipo de trabajo (Sweetman et al., 2022).

Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES-17)

Es un cuestionario autoaplicado, con una duración de 5 a 10 minutos, cuyo objetivo es evaluar los tres componentes del engagement: el vigor, que se mide mediante seis ítems con respecto a altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de dedicar esfuerzos, no fatigarse con facilidad y la persistencia ante situaciones difíciles; la dedicación, que se evalúa por medio de cinco ítems sobre el sentido del trabajo, el entusiasmo y orgullo por el trabajo, y el sentirse inspirado y retado; y la absorción, que se mide en seis ítems de inmersión y dificultades para dejar el trabajo, de forma que el tiempo pasa rápidamente y se olvida lo que ocurre alrededor (Schaufeli y Bakker, 2011).

Con respecto a la calificación, el puntaje promedio de cada una de las tres subescalas se obtiene por medio de la suma de los puntajes de cada una y la división de esta entre el número de ítems que contiene; con tres puntajes parciales, que corresponden a cada subescala, y un puntaje total en un rango de 0 a 6 puntos (Schaufeli y Bakker, 2011).

Se utilizan 5 categorías para clasificar los puntajes: Muy Bajo, Bajo, Promedio, Alto y Muy Alto. La categoría de Muy Bajo, tiene una puntuación menor o igual a 2.17 en la escala de Vigor, menor o igual a 1.60 en la escala de Dedicación, menor o igual a 1.60 en la escala de Absorción y con un Puntaje Total menor o igual a 1.93. Bajo, con una puntuación de 2.18-3.20 en la escala de Vigor, 1.61-3.00 en la escala de Dedicación, 1.61-2.75 en la escala de Absorción y con un Puntaje Total de 1.94-3.06 (Schaufeli y Bakker, 2011).

Seguidamente, en la categoría Promedio, hay una puntuación de 2.18-3.20 en la escala de Vigor, 1.61-3.00 en la escala de Dedicación, 1.61-2.75 en la escala de Absorción y con un Puntaje Total de 1.94-3.06. Alto, tiene una puntuación de 4.81-5.65 en la escala de Vigor, 4.91-

5.79 en la escala de Dedicación, 4.41-5.35 en la escala de Absorción y con un Puntaje Total de 4.67-5.53. Finalmente, en la categoría Muy Alto se encuentra puntuación mayor o igual a 5.61 en la escala de Vigor, mayor o igual a 5.80 en la escala de Dedicación, mayor o igual a 5.36 en la escala de Absorción y con un Puntaje Total mayor o igual a 5.54 (Schaufeli y Bakker, 2011).

Self-Compassion Scale Short Form (SCS-SF)

Esta escala es un instrumento de autoinforme que permite evaluar la frecuencia con la que una persona muestra amabilidad y compasión hacia sí misma en situaciones estresantes (Kotera y Sheffield, 2020).

En total incluye 12 ítems en formato Likert, con opciones que van de 0, “casi nunca”, a 5, “casi siempre”, los cuales fueron seleccionados de la de la versión extensa, tomando dos ítems de cada una de las seis subescalas: autoamabilidad, ítems 2 y 6; autocrítica, ítems 11 y 12; humanidad compartida, ítems 5 y 10; aislamiento, ítems 4 y 8; atención plena, ítems 3 y 7; y sobre-identificación, ítems 1 y 9 (Raes et al., 2011).

Sin embargo, las puntuaciones por cada área no resultan confiables, por lo que para el estudio únicamente se utilizará el puntaje global de autocompasión (Raes et al., 2011).

La prueba se califica invirtiendo los seis ítems negativos, correspondientes a las subescalas de autocrítica, aislamiento y sobreidentificación de la siguiente manera: 1 = 5, 2 = 4, 3 = 3, 4 = 2, 5 = 1. Posteriormente, se calcula el promedio total, sumando los resultados obtenidos y dividiéndolos por el número de ítems (Raes et al., 2011).

Para su interpretación, se utilizan puntajes de referencia para medir los niveles de autocompasión, donde un nivel bajo se encuentra entre 1.0 y 2.49; un nivel moderado, entre 2.5 y 3.5; y un nivel alto, entre 3.51 y 5.0 (Raes et al., 2011).

Procedimiento

Proceso de Recolección de Datos

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo en dos etapas principales. En primer lugar, se realizó una entrevista semiestructurada con la jefa administrativa de la empresa, con el objetivo de identificar las necesidades específicas de la organización en relación con el bienestar psicológico de su personal. Esta entrevista permitió conocer el contexto interno, las principales fuentes de estrés de las personas colaboradoras, las limitaciones con las que contaba la organización para abordar dichas problemáticas y la disponibilidad para participar en el proyecto, lo cual sirvió como medio para el diseño del programa.

Posteriormente, se dio inicio a la aplicación de la intervención basada en *Mindfulness* y Psicología Organizacional Positiva. Para la medición de las variables de estudio, se utilizaron instrumentos estandarizados aplicados en dos momentos: pretest y posttest. Las escalas fueron distribuidas a los participantes mediante un formulario digital, al cual accedieron a través de un código QR facilitado al inicio de cada medición. La estrategia permitió una recolección de datos eficiente, voluntaria y accesible, asegurando la confidencialidad de las respuestas.

Técnicas de Análisis

Para el análisis de los datos, se utilizó el IBM SPSS Statistics. Primero se aplicaron estadísticos descriptivos para observar el comportamiento general de las variables medidas antes y después de la intervención, es decir, estrés laboral, engagement, resiliencia y autocompasión.

Posteriormente, para identificar si existieron cambios significativos tras la aplicación del programa, se empleó la prueba t para muestras independientes, utilizando un nivel de significancia de $p < 0.05$, que permite determinar si las diferencias encontradas son estadísticamente significativas.

En adición, se realizaron análisis correlacionales mediante el coeficiente de Pearson, con el fin de explorar las relaciones entre las distintas variables psicológicas incluidas en el estudio.

Procedimiento para Mantener la Confidencialidad

Con el fin de garantizar la confidencialidad de las personas participantes y de la empresa involucrada, se tomaron medidas éticas y metodológicas específicas durante todo el proceso investigativo. En primer lugar, el nombre de la empresa fue omitido en todos los apartados del trabajo escrito, evitando cualquier referencia que permitiera identificarla directa o indirectamente.

Asimismo, en la aplicación de los instrumentos de evaluación, se evitó solicitar nombres u otra información que permitiera vincular las respuestas con la identidad de quienes contestaran. El formulario digital fue diseñado sin campos que pudieran revelar datos personales, y se explicó previamente que las respuestas serían utilizadas únicamente con fines académicos, resguardando la privacidad de cada persona.

Por último, se aclaró que la participación era completamente voluntaria y que no habría consecuencias negativas en caso de no desear participar.

Plan de Intervención

La intervención consta de cinco sesiones, una por semana, con una duración de 1 hora, donde la primera y la última corresponden a sesiones dedicadas al pretest y posttest, además de una breve introducción al programa, en el caso de la primera sesión, y un cierre de este para la última sesión. Con respecto a la recolección de datos, esta se realizó por medio de un formulario compuesto por las escalas Work Stress Screener (WOSS-13), Resilience at Work Scale (ReWoS-24), Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES-17) y Self-Compassion Scale Short Form (SCS-SF).

En cuanto a la segunda, tercera y cuarta sesión, consistieron en la explicación de conceptos importantes con respecto a los tipos de estrés, sus desencadenantes e implicaciones en diferentes niveles de la vida del individuo; además, se trabajaron conceptos como la autocompasión, resiliencia y el *engagement*; y se brindaron herramientas basadas en *Mindfulness* como medio para el manejo del estrés laboral. Para una descripción más detallada de cada sesión, ver Anexo 3.

Capítulo 5: Resultados

Análisis de Resultados

Durante la primera sesión, con un número total de 22 participantes, se procedió a aplicar las escalas correspondientes para evaluar los niveles iniciales de estrés laboral, resiliencia, engagement y autocompasión, donde los participantes se mostraron colaborativos. El espacio funcionó como acercamiento entre las personas facilitadoras y los integrantes de la empresa, por lo que el ambiente fue cordial y de apertura por parte de todos. Su actitud fue de respeto, prestando atención a cada una de las indicaciones brindadas y realizando preguntas para aclarar cualquier duda que surgiera en el proceso.

En la segunda sesión hubo una disminución en el número de participantes, donde asistieron 17 personas, en comparación con la sesión anterior. Se comenzó la implementación de las sesiones de trabajo del programa como tal, donde se abordó el concepto de estrés laboral, sus tipos, causas y consecuencias desde la psicoeducación, en la cual el grupo mostró de forma general una participación activa, compartiendo sus percepciones. Para la actividad del dibujo inicial, algunos participantes se mostraban reticentes, sin embargo, tras observar a los demás efectuando la actividad, comenzaron a dibujar y compartir su forma de conceptualizar el estrés, permitiendo reflexionar y evidenciar las distintas maneras en que cada persona se estresa y sus causas. Finalmente, la actividad de las implicaciones mediante pompones, pareció ser particularmente significativa, ya que varios participantes mencionaron haber tomado

conciencia de lo importante que es el autocuidado y el reconocimiento de factores estresantes que afectan su salud.

Para la tercera sesión, asistieron 18 personas. En esta sesión se comenzó preguntando a los participantes cómo se sintieron durante la semana posterior a la segunda sesión, donde algunos colaboradores comentaron sentirse más atentos con respecto a su sintomatología y a las conductas que alimentan su estrés laboral, como lo es quedarse trabajando en la oficina después de su horario laboral establecido, y refirieron sentirse más motivados a cambiar estas conductas.

Se trabajó la importancia de la autocompasión, resiliencia y engagement en el ámbito laboral, en la cual se observó a los participantes que fueron más reservados en la sesión pasada con una mayor disposición para realizar las actividades y comentar sus reflexiones con respecto a estas. De forma particular, en la actividad de la metáfora con la maratón, varios participantes mostraron toma de conciencia sobre la importancia de realizar sus tareas laborales de forma correcta, pero que no signifique un sacrificio del propio bienestar.

En la cuarta sesión asistieron 16 trabajadores y se explicó el *Mindfulness* y se practicaron tres técnicas de meditación, donde algunos participantes refirieron tener dificultades para realizar la meditación basada en lo visual, debido a que se les dificultaba la parte de la imaginación. Así que se explicó que no todas las técnicas de relajación funcionan para todas las personas y que es importante que cada uno busque cuáles técnicas se le dan mejor para así poder tener una práctica del *Mindfulness* más efectiva. Posteriormente, al realizar la actividad de origami, una gran parte de los participantes tuvieron dificultades para realizar la figura, por lo que las facilitadoras brindaron mayor asistencia, pero incluso algunos participantes ayudaban a sus compañeros que pedían ayuda.

Finalmente, la quinta sesión únicamente consistió en repetir la aplicación de las pruebas iniciales, con el propósito de evaluar posibles cambios en los factores de estrés tras el programa.

En esta, la actitud colaboradora continuó, sin embargo, diversos participantes no asistieron a la última sesión, entre los cuales, algunos se debieron a motivos de no continuar dentro de la empresa, por lo que se obtuvieron 16 respuestas en las pruebas. Posteriormente, se habilitó un espacio para comentar las percepciones y experiencias de quienes culminaron el proceso, donde varios comentaron haber experimentado cambios en el estrés laboral con el paso de las sesiones, además de sentir una mayor motivación para realizar su trabajo.

Así que, a lo largo de la implementación del programa se observó un aumento en cuanto a la disposición de participar de las sesiones por parte de los trabajadores, aunque al mismo tiempo se dio una disminución en la cantidad de participantes a lo largo de las sesiones. Asimismo, se notó en los trabajadores, de forma general, una mejora en cuanto a la concientización del estrés laboral, sus implicaciones y causas, además de la importancia del manejo de este. Otra observación importante es que el ambiente interpersonal positivo pareció influir sobre esta disposición para participar, manteniendo el compromiso de los trabajadores que completaron el programa para participar junto con sus compañeros y amistades dentro de la empresa.

Con el objetivo de identificar diferencias en los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa aseguradora tras la implementación del programa *Mindfulness* y de Psicología Organizacional Positiva, se aplicó una prueba T para muestras independientes a través del programa IBM SPSS Statistics. La confiabilidad interna de las escalas utilizadas se evaluó por medio del coeficiente alfa de Cronbach. Las escalas de estrés positivo ($\alpha=.769$), absorción ($\alpha=.739$) y autocompasión ($\alpha=.716$) poseen un nivel de consistencia interna aceptable, mientras que las de estrés negativo ($\alpha=.816$), bienestar ($\alpha=.888$), resiliencia ($\alpha=.818$), vigor ($\alpha=.832$) y dedicación ($\alpha=.860$) presentan una confiabilidad alta.

Los análisis no mostraron diferencias significativas en estrés positivo ($t_{36}=-1.285$, $p=.207$), estrés negativo ($t_{36}=1.195$, $p=.240$), bienestar ($t_{36}=-.306$, $p=.762$), resiliencia

($t_{36}=.767$, $p=.448$), dedicación ($t_{36}=1.501$, $p=.142$) y autocompasión ($t_{36}=-.390$, $p=.699$). No obstante, se evidenciaron diferencias significativas en vigor ($t_{36}=3.556$, $p=.001$) y absorción ($t_{36}=3.311$, $p=.003$), ambas con una disminución posterior al programa.

En el análisis de correlación simple, durante el pretest, se encontró una correlación positiva entre dedicación y estrés positivo ($r=.54$; $p=.010$), indicando que un mayor compromiso se asocia a un mayor estrés positivo. Se encontró una relación negativa entre la autocompasión y el estrés negativo ($r=-.491$; $p=.020$), reflejando que una menor autocompasión se vincula a una mayor presencia de estrés maligno. Por otro lado, el bienestar se correlacionó positivamente con la resiliencia, lo que indica que un mayor bienestar incrementa la resiliencia ($r=.56$; $p=.007$).

Se evidenció una correlación positiva entre vigor y dedicación ($r=.67$; $p=.001$), es decir, que un mayor vigor genera una mayor dedicación, y que el vigor se relaciona positivamente con la autocompasión, la cual incrementa con este ($r=.47$; $p=.025$).

En el postest, el estrés positivo se relacionó positivamente con el bienestar ($r=.616$; $p=.011$), y este, a su vez, se asoció positivamente con el vigor ($r=.507$; $p=.045$). Además, se obtuvo que a más estrés positivo se presente, mayor vigor habrá ($r=.536$; $p=.032$).

Respecto a las dimensiones de engagement, se evidenció una correlación positiva entre la dedicación y el vigor ($r=.882$; $p=.000$), lo que sugiere que el aumento de la dedicación influye en un mayor vigor, así como en un nivel de absorción más alto en el trabajo ($r=.598$; $p=.014$).

Finalmente, se observó una correlación negativa entre el estrés maligno y el bienestar ($r=-.835$; $p=.000$), así como entre la autocompasión y estrés maligno ($r=-.631$; $p=.009$), lo que indica que, a mayor nivel de estrés negativo, disminuyen el bienestar y la autocompasión. Asimismo, una correlación positiva entre género y resiliencia ($r=.540$; $p=.031$) señala que los

hombres de la muestra reportaron niveles levemente más altos de resiliencia en comparación con las mujeres.

De esta manera, se observó que, tras la implementación del programa, el estrés positivo comenzó a vincularse también con el bienestar general, y no únicamente con la dedicación o el vigor en el trabajo. Asimismo, el estrés negativo mostró una relación más marcada con una menor autocompasión, y adicionalmente, se asoció con la disminución del bienestar, relación que no se evidenciaba antes de la intervención.

Por su parte, las dimensiones del engagement de vigor, dedicación y absorción, presentaron una mayor cohesión, lo que sugiere que los trabajadores reconocen con más claridad la interrelación de estas tres variables. Finalmente, surgió una leve diferencia por género en cuanto a la resiliencia, con puntuaciones más elevadas en los hombres.

Tabla 1. Correlaciones bivariadas entre las variables en estudio durante el pre-test

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Estrés positivo	-.01	.21	.41	.24	.54*	.23	.14	.17	-.17	.10
2. Estrés negativo	-	-.38	-.36	-.19	.04	.25	-.49*	-.14	-.02	.01
3. Bienestar		-	.56**	.51*	.32	.25	.57**	.08	.30	.04
4. Resiliencia			-	.43*	.58**	.07	.29	-.06	.31	.01
5. Vigor				-	.67**	.42	.47*	.22	.01	.26
6. Dedicación					-	.37	.30	.22	.11	.20
7. Absorción						-	.14	.26	.16	.29
8. Autocompasión							-	.26	.36	.34
9. Edad								-	.12	.76**
10. Género									-	.31
11. Experiencia										-

Nota. * $p < .05$; ** $p < .001$. Género: 0=Femenino, 1=Masculino

Tabla 2. Correlaciones bivariadas entre las variables en estudio durante el post-test

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Estrés positivo	-.48	.62*	.03	.54*	.38	.26	.25	-.29	-.03	-.17
2. Estrés negativo	-	-.83**	-.24	-.47	-.23	-.14	-.63**	-.03	-.12	-.21
3. Bienestar		-	.22	.51*	.32	.15	.44	.15	.02	.35
4. Resiliencia			-	.14	.34	.22	.20	-.04	.54*	-.02
5. Vigor				-	.88**	.68**	.38	-.37	.01	-.20
6. Dedicación					-	.60*	.38	-.36	.07	-.23
7. Absorción						-	.19	-.23	.13	-.37
8. Autocompasión							-	.19	-.15	.19
9. Edad								-	-.12	.78**
10. Género									-	.05
11. Experiencia										-

Nota. * $p < .05$; ** $p < .001$. Género: 0=Femenino, 1=Masculino

Capítulo 6: Discusión

Discusión de Resultados

A través de los resultados, se logró comprobar y contrastar diversas relaciones entre variables que fueron abordadas en los estudios utilizados como referencia para la ejecución y planeación del programa.

En la investigación se determinó que el incremento del estrés negativo provoca la reducción de las variables de engagement en la empresa, como el vigor y la dedicación, lo que evidencia lo establecido en el estudio de Suárez y Yui (2022), señalando una correlación entre el estrés y el desempeño laboral, ya que a medida que el nivel de estrés aumenta, el desempeño laboral disminuye. De igual manera, se relaciona con lo investigado por Villafuerte (2021), donde se evidenció la existencia de una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño anual, demostrando que mayores niveles de estrés afectan de forma negativa el rendimiento en la empresa.

Por otro lado, los datos recopilados en la empresa aseguradora mostraron cómo el estrés maligno reduce considerablemente el bienestar de las personas, lo que comprueba lo dicho por Suárez y Yui (2022) de que el estrés puede volverse crónico y perjudicar el bienestar físico y mental de los trabajadores, haciendo relevante el abordaje adecuado de esta problemática.

Dicha asociación entre estrés negativo y bienestar también se encontró en el artículo de Noguera (2021), puesto que variables que afectan el bienestar como la carga de trabajo excesiva, las relaciones interpersonales conflictivas, la dificultad para equilibrar la vida laboral y personal, los altos niveles de presión, la falta de apoyo emocional dentro de la organización,

las preocupaciones económicas y los problemas familiares, incrementan la presencia de estrés maligno. Además, tal y como lo mencionan Vega y otros (2022) las consecuencias del aumento del estrés negativo, afectan significativamente el bienestar, causando síntomas como ansiedad, tensión e irritabilidad.

Adicionalmente, en la investigación se encontraron mayores niveles de resiliencia en los participantes del género masculino, llevándolos a ser menos propensos al estrés laboral, lo que se puede vincular con lo identificado en el estudio de Mejía y otros (2019) con respecto a una mayor prevalencia del estrés laboral en mujeres.

En el estudio de Roldán (2024) se mostró que al ejecutar técnicas de meditación y *Mindfulness* se logra reducir de forma significativa el estrés percibido, se mejora el bienestar emocional, incrementa la productividad, favorece la calidad del sueño y fortalece la cultura organizacional; lo cual se asocia con las correlaciones observadas en los resultados respecto a la reducción del estrés negativo por medio del aumento de factores como la autocompasión y resiliencia, que están vinculados al *Mindfulness*.

Además, el artículo sobre Psicología Organizacional Positiva de Hernández y otros (2022) reafirmaron que el engagement en las organizaciones reduce los riesgos psicosociales como el estrés laboral, es decir, que la correlación encontrada sobre cómo el aumento del vigor y la dedicación aumentan el estrés positivo, respalda lo propuesto.

Finalmente, investigaciones como la de Vega y otros (2022), Noguera (2021), Roldán (2024), Goilean et al. (2020), Oblitas y otros (2020) y Capristán (2018) concluyeron con resultados favorables en los niveles de estrés de los empleados luego de la aplicación de programas para la reducción de este, por medio de estrategias de atención plena, psicoeducación y regulación emocional. Sin embargo, en la empresa aseguradora, no se observaron cambios significativos en el estrés de los trabajadores, lo que se puede deber a

limitantes como la duración del programa y otras, que se mencionarán más adelante en el proyecto.

Limitaciones

Con respecto a las limitaciones encontradas, en primer lugar, debido a el compromiso de confidencialidad con la empresa y sus trabajadores, no se solicitó que en la aplicación de las pruebas los participantes introdujeran su nombre o algún dato que permitiera identificarlos, además de su edad, sexo y antigüedad en la empresa. A raíz de esto, a la hora de realizar el análisis de datos, no se lograron comparar las respuestas brindadas por cada participante en el pre y en el post test, y tampoco se lograron excluir del estudio a aquellos participantes que no completaron la totalidad del programa.

Por otro lado, el tiempo de duración del programa y el número de sesiones también fueron factores limitantes, debido a que no se lograron abarcar de forma profunda todos los aspectos relacionados al estrés laboral y cómo manejarlo. Relacionado al factor de tiempo para la realización del estudio, no se logró realizar una medida de los efectos del programa a largo plazo, solo se lograron medir estos efectos en un plazo de dos semanas después de la última sesión de trabajo.

Asimismo, el tamaño de la muestra es pequeño, por lo que es difícil determinar de forma significativa los efectos del programa sobre los niveles de estrés de los trabajadores. Sumado al tamaño reducido del grupo, con el paso de las sesiones se dio una pérdida muestral con una cantidad inicial de 22 personas en el pretest, que pasó a ser de 16 personas para el post test.

De la misma manera, se utilizaron pruebas independientes para la construcción de los cuestionarios, por lo que los elementos como la autocompasión no se encontraban vinculados al estrés laboral, sino que se abordaban de manera independiente, según las características individuales de cada persona, ocasionando que al analizar los resultados, las correlaciones entre variables fueran imprecisas y se omitieran datos que pudieron ser relevantes.

Para finalizar, una limitante se trata de que el proyecto y las escalas utilizadas contemplaba únicamente las causas intrínsecas del estrés laboral, no obstante, las respuestas de los participantes posiblemente se vieron influidas por factores externos, referentes a la organización o a su vida cotidiana.

Conclusiones

A partir de lo analizado, se concluye que la implementación del programa breve no generó cambios estadísticamente significativos en la mayoría de las variables evaluadas. Sin embargo, lo encontrado permite identificar elementos relevantes tanto a nivel cuantitativo como cualitativo que contribuyen a la comprensión de los resultados del proceso.

Desde el punto de vista estadístico, se observaron reducciones significativas en las dimensiones de vigor y absorción, ambas relacionadas con el engagement laboral, lo cual podría asociarse a un proceso de toma de conciencia sobre el estado emocional y laboral de los participantes, quienes, a través de las sesiones, reflexionaron sobre conductas de sobreexigencia, como prolongar la jornada laboral más allá de lo establecido o el descuido del bienestar personal. Por lo que se pudo haber generado una percepción más realista de su implicación laboral, y ser un primer paso hacia el establecimiento de límites saludables frente al trabajo.

Por otra parte, los análisis correlacionales demostraron vínculos importantes entre autocompasión, estrés negativo y bienestar, confirmando que el desarrollo de recursos internos puede contribuir a la disminución de sintomatología perjudicial.

Se destacó la fuerte asociación entre las dimensiones de engagement, lo que sugiere que dichas variables funcionan de manera interdependiente y posiblemente requieran cambios estructurales e intervenciones más prolongadas.

Desde una perspectiva cualitativa, durante las sesiones se evidenció un aumento progresivo en la disposición a participar, mayor apertura en las reflexiones individuales, y un

avance notable en el reconocimiento de los síntomas de estrés, sus causas y consecuencias. Los participantes expresaron sentirse más atentos a sus hábitos poco saludables y mostraron motivación para realizar cambios a favor de su bienestar.

Finalmente, si bien los programas breves pueden no producir cambios significativos en variables cuantificables, sí pueden generar procesos de conciencia, reflexión y disposición al cambio, que son fundamentales para futuras intervenciones organizacionales más profundas y sostenidas en el tiempo.

Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos en el estudio, como recomendaciones, se sugiere en primer lugar, utilizar un sistema para identificar a las personas participantes, sin que se comprometa su confidencialidad, como lo puede ser un sistema de códigos; y así poder comparar las respuestas individuales y eliminar a quienes no hayan completado el programa.

Asimismo, se recomienda planificar un programa de mayor duración, que idealmente sea implementado de forma permanente en las empresas, o con sesiones de seguimiento periódicas. Además, de realizar tres momentos de post test, donde se pueda observar los efectos del programa a corto, mediano y largo plazo.

Incentivar el compromiso de los trabajadores a contribuir en la intervención y mantener una participación constante en el programa, por lo que puede resultar favorable llevar un registro de asistencia de cada sesión.

Por otro lado, la recolección de datos y su medición se pueden facilitar con la elaboración de un cuestionario unificado que recolecte las variables necesarias para la investigación, de modo que se evite la mezcla de pruebas independientes que impidan la asociación entre todas las variables a considerar.

Finalmente, es necesario tomar en cuenta que la variable de estrés puede tener interferencia por parte de factores externos que afecten el bienestar de los trabajadores, por lo

que las pruebas dirigidas a elementos intrínsecos que incrementen o disminuyan el estrés laboral, pueden resultar inexactas o reduccionistas.

Referencias

- Amaya, I.M., Manchego, M.L., Otárola, H.Y. y Ramírez, N. (2021). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Organizacional. *Poliantea*, 16(28), 8-12.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8182654>
- Álvarez, M. F. (2021). Revisión bibliográfica: Adicción al trabajo en la Alta Gerencia. Universidad Internacional SEK.
<http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4299>
- Arellano, V., Luján, G., y Arellano, B. (2022). Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022. *Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3365-3384.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840
- Avila, J. L. (2023). Estrategias de prevención del estrés laboral en el personal de salud: revisión de alcance 2018-2022. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(3), 719–732. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i3.605>
- Barreno, B. y Bojorque, F. (2025). El mindfulness y su influencia en el bienestar físico-mental-social de los profesionales de la salud. *Polo del Conocimiento*, 10(4), 1694-1709.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9404/24658>
- Barrera, A. (2020). Mindfulness: un programa para su implementación en el entorno laboral. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 443, 193-214.
<https://doi.org/10.51302/rtss.2020.1138>
- Beltrán de Casso, L. (2023). Reducir el perfeccionismo para aumentar el bienestar: un programa de intervención para residentes de medicina. [Tesis de maestría, Universidad Pontificia Comillas de Madrid].
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/74171/TFM%20-%20Beltran%20de%20Casso%2c%20Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Buitrago, L.A., Barrera, M.A., Plazas, L.Y. y Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud*, 8 (1), 131-146. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Burgos, D., Rendón, V., Díaz, C. L., Aguirre, J., Peralta, G. y Angulo, T. (2020). La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. *Lecturas: Educación Física y Deportes*, 25(266), 109-123. <https://doi.org/10.46642/efd.v25i266.1617>
- Carmona-Rincón, I., García, A. y Segovia, S. (2023). Bienestar eudaimónico y meditación mindfulness en los contextos laborales: Una revisión sistemática. *Anales de psicología*, 39(2). 273-286. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/493671/341151>
- Carvajal, M. (2021). *Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el Departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica*. [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico de Costa Rica]. https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/13328/TFG_Milagro_Carvajal_Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Capristán, M. A. (2018). *Programa en manejo del estrés laboral para mejorar el desempeño laboral-Gerencia Regional de Salud Lambayeque, Periodo 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28375/Caprist%*c3*%*a1*n_VMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28375/Caprist%c3%a1n_VMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Colegio de Profesionales en Psicología. (2021). Estudio revela que el Síndrome de Burnout afecta al 18% de las personas encuestadas que laboran en teletrabajo. *PsicologíaCR*. <https://psicologiacr.com/estudio-revela-que-sindrome-de-burnout-afecta-al-18-de-las-personas-encuestadas-que-laboran-en-teletrabajo/#>

- Colmenares, D., y Aguilar, L. (2020). Perfeccionismo, bienestar psicológico y disposición a fluir en enfermeras. *Revista Interamericana de Psicología*, 54(2), 1-27.
<https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1016/1024>
- Cortés P., Bedolla, M. y Pecina, E.M. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*, 2(7).
<https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>
- Del Valle, K. (2021). La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención de pacientes. *Revista San Gregorio*, 1(47), 165-179.
<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i47.1966>
- Donaldson, S.I., Donaldson S.I., & van Zyl L.E. (2022). PERMA+4: A Framework for Work-Related Wellbeing, Performance and Positive Organizational Psychology 2.0. *Front. Psychol.*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.817244>
- Espinel, J., Rojas, L., Santos, E., Manuelita, H., Pérez, C., y Martínez, J. (2022). Sobrecarga laboral en personal de enfermería de unidades de cuidados intensivos. *Revista de ciencias de la salud*, 6(2), 21-27. <https://doi.org/10.33936/qkres.v6i2.4757>
- Espinoza, D., Yáñez, R., & Arias, N. (2025). Efectos de una breve intervención virtual de mindfulness/autocompasión en docentes universitarios. *Revista Intercontinental De Psicología Y Educación*, 25(1).
<https://psicologiayeducacion.uic.mx/index.php/1/article/view/315>
- Flórez, Y. y Sánchez, R. (2022). Midiendo el Estrés y la Rumiación: su Percepción de Reto vs Amenaza. *Informes Psicológicos*, 22(2), 185-203.
<http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v22n2a11>

- García-Maroto, M., Luceño-Moreno, L. y Martín-García, J. (2021). Modelo esfuerzo-recompensa, salud y enfermedad en personal sanitario: una revisión sistemática. *Ansiedad y Estrés*, 28(1), 16-29. <https://doi.org/10.5093/anyes2022a2>
- Goilean, C., Gracia, F., Tomás, I. y Subirats, M. (2020). Mindfulness en el ámbito del trabajo y de las organizaciones. *Papeles del Psicólogo*, 41(2), 139-146. <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2020.2929>
- Hernández, S. P., Aguilar, M. C., y Peña-Sarmiento, M. (2022). Aportes de la psicología positiva a la creación y soporte de organizaciones saludables: revisión de alcance. *Estudios Gerenciales*, 38(163), 250-260. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4967>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Kotera, Y. y Sheffield, D. (2020). Revisiting the Self-compassion Scale-Short Form: Stronger Associations with Self-inadequacy and Resilience. *SN Comprehensive Clinical Medicine*, (2), 761-769. <https://doi.org/10.1007/s42399-020-00309-w>
- Lotito, F. (2023). Las empresas y la adecuada gestión, manejo y control del estrés. *Revista Academia y Negocios*, 9(2), 195-210. <https://doi.org/10.29393/RAN9-15EAFL10015>
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*, 70, 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Marrero, M. L. y Aguilera, M. A. (2018). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas. *Salud y Sociedad*, 9(2), 172-178. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6755340>
- Martínez-Mejía, E. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM*, 12(24), 17-28. <https://www.zaragoza.unam.mx/wp->

[content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12\(24\).pdf#page=17](https://www.scielo.org/pe/content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12(24).pdf#page=17)

- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L., Chacón-Pedraza, S., y García-Espinosa, Y. (2019). 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. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Mero, E. M., Salas, Y. G., Acuña, L. M., y Bernal, G. V. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *RECIMUNDO*, 5(3), 368–377. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(3\).sep.2021.368-377](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377)
- Moriano, J.A. y Topa, G. (2022). Capítulo 1: Psicología de las Organizaciones: justificación teórica y delimitación conceptual en G. Topa (Ed.), *Psicología de las Organizaciones* (pp. 3-30).
- Muñoz, M.G. (2023). *El estrés laboral y la calidad de atención del servicio en los trabajadores de una empresa de seguros de Lima - Miraflores 2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma] <https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/d61351e1-c56b-496a-9a29-4f74cdba54a5>
- Noguera, H. (2021). Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización. *Revista Enfermería Actual*, (40). <https://doi.org/10.15517/revenf.v0i40.43713>
- Oblitas, L., Anicama, J., Bayona, L., Bazán, C., Ferrel, F. y Núñez, N. (2020). Impacto del mindfulness en el estrés en trabajadores de una universidad de Lima sur. *Salud Uninorte*, 35(2), 238-249. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n2/2011-7531-sun-35-02-238.pdf>

- Olaya, Á. M., Benavides, A., Delgado, J. A. y García, L. (2023). Efectos de las intervenciones basadas en mindfulness sobre el estrés laboral en agentes de policía: revisión sistemática. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 32(4), 345-354. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v32n4/1132-6255-medtra-32-04-345.pdf>
- Ortega, A., y Peñarroja, V. (2020). Un Análisis Exploratorio de la Relación entre Prácticas Organizacionales, Resiliencia y Aprendizaje Organizacional. *Acta de investigación psicológica*, 10(3), 7-19. <https://doi.org/10.22201/fpsi.20074719e.2020.3.353>
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo (Work stress, origin, consequences and how to combat it). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 8, 1-19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Peña, D., Toala, M., y Toala, B. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 6(1), 29-40. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8878574>
- Quirós, D. J. (2020). Diseño de un cuestionario para valorar percepción sobre potenciales generadores de estrés laboral. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 23(1), 65-74. https://www.researchgate.net/profile/Diego-Quiros/publication/371305548_DISENO_DE_UN_CUESTIONARIO_PARA_VALORAR_PERCEPCION_SOBRE_POTENCIALES_GENERADORES_DE_ESTRES_LABORAL_Universidad_Nacional_Autonomade_Mexico/links/647e09842cad460a1bf88aab/DISENO-DE-UN-CUESTIONARIO-PARA-VALORAR-PERCEPCION-SOBRE-POTENCIALES-GENERADORES-DE-ESTRES-LABORAL-Universidad-Nacional-Autonomade-Mexico.pdf

- Quiroz, E., y Muñoz, J. T. (2020). El engagement: una perspectiva desde las organizaciones saludables. En Forero, C., Toscano, C. A., Pazmay, S. G., Quiroz, E., y Muñoz, J. T., *Engagement y cambio organizacional* (1a ed., Vol. 9, pág. 20).
- Raes, F., Pommier, E., Neff, K. D., & Van Gucht, D. (2011). Construction and factorial validation of a short form of the Self-Compassion Scale. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 18(3), 250–255. <https://doi.org/10.1002/cpp.702>
- Reig, A., y Cabarcos, A. (2020). El impacto de la adicción al trabajo en las organizaciones: causas y repercusiones en el bienestar laboral de los trabajadores. *Revista de Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales*, (17), 3-24. <https://www.redalyc.org/journal/5819/581963108001/581963108001.pdf>
- Roldán, K. (2024). Meditación y mindfulness como técnicas para la reducción del estrés en una organización durante el COVID-19. *Revista formativa, voces críticas y constructivas*, 1(2), 64-72. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/latuerka/article/view/8537/7513>
- Rodríguez, A. (Ed.1). (2019). *Manual de Psicoterapias. Teoría y técnicas*. Herder
- Ruiz, E., Salazar, J. F. Valdivia, M. J., Hernández, M. y Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia y Negocios*, 9(2), 169-182. <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/9349468>
- Salamanca, S., y Garavito, Y. (2020). Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. *Análisis: revista colombiana de humanidades*, 53(99). <https://doi.org/10.15332/21459169.6806>
- Salanova, M. (2020). How to survive COVID-19? Notes from organisational resilience (¿Cómo sobrevivir al COVID-19? Apuntes desde la resiliencia organizacional), *International Journal of Social Psychology*, 35(5), 1-3. <https://doi.org/10.1080/02134748.2020.1795397>

- Sena, C. (2016). *Organizaciones Saludables*. [Tesis de maestría, Universidad Miguel Hernández]. <https://dspace.umh.es/handle/11000/3416>
- Sierra, J., Rodríguez, E., Vargas, L., y Fuentes, G. (2023). Efectos del estrés laboral post pandemia en trabajadores de una empresa del sector comercial en la ciudad de Bogotá. *Revista Ingeniería, Matemáticas Y Ciencias De La Información*, 10(19), 145-155. <https://urepublicana.edu.co/ojs/index.php/ingenieria/article/view/884>
- Suárez, R. J., Campos, L.Y., Villanueva, J.S. y Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos y Saberes Prácticos*, 3(1), 104-119. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- Suárez, J., y Yui, L. R. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de seguros del INCN-Lima, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100633>
- Sweetman, J., Van Der Feltz-Cornelis, C. M., Elfeddali, I. & de Beurs, E. (2022). Validation of the Work Stress Screener (WOSS-13) and Resilience at Work Scale (ReWoS-24). *Journal of Psychosomatic Research*. <https://www.york.ac.uk/healthsciences/research/mental-health/projects/work-stress-resilience-covid-19-era/validated-work-stress-resilience-questionnaires/>
- van Zyl, L. E., Dik, B. J., Donaldson, S. I., Klibert, J. J., di Blasi, Z., van Wingerden, J., & Salanova, M. (2023). Positive organisational psychology 2.0: Embracing the technological revolution [Psicología organizacional positiva 2.0: Aceptando la revolución tecnológica]. *The Journal of Positive Psychology*, 19(4), 699–711. <https://doi.org/10.1080/17439760.2023.2257640>
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2011). UWES-Utrecht Work Engagement Scale (H. Valdez y C. Ron, Trad.) . Utrecht University. (Trabajo original publicado en 2003).

https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf#page=22.79

Valdez, Y.C., Marentes R.A., Correa, S.E., Hernández, R.I., Enríquez, I.D. y Quintana, M.O. (2022). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento utilizadas por estudiantes de la licenciatura en Enfermería. *Enfermería Global*, 21(1), 248–270. <https://doi.org/10.6018/eglobal.441711>

Valencia, J. D., y Enríquez, D. S. (2019). Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización. *Boletín Informativo CEI*, 6(3), 41-47. Universidad Mariana. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2108/2325>

Vega, N., Rodríguez, M., y Muñoz, M. (2022). Teleenfermería, estrategias de autocuidado y afrontamiento del estrés en personas trabajadoras. *Enfermería en Costa Rica*, 36(2), 51-58. <https://manuscritosrecr.enfermeria.cr/index.php/recr/article/view/14/7>

Velásquez, E. del C. (2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-180. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492

Villafuerte, J.I. (2021). *Estrés laboral y desempeño anual en la corporación del seguro de depósitos, fondo de liquidez y seguro de depósitos – COSEDE en el año 2020*. [Trabajo de Grado, Universidad Internacional SEK]. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4252>

Anexos

Anexo 1: Entrevista de Recolección de Datos de la Empresa

1. ¿En qué consiste el trabajo que hacen en la empresa? ¿Qué servicios ofrecen?

2. ¿Cómo es la estructura de la empresa? ¿Con qué departamentos cuentan?
3. ¿Cómo es la dinámica entre los empleados?
4. ¿Han habido conflictos en algún departamento?
5. ¿Cuáles considera que han sido las principales fuentes de estrés para los trabajadores?
6. ¿Existe alguna otra problemática en la empresa que se pueda intervenir desde la psicología?

Anexo 2: Encuesta de Bienestar Laboral

Presentación y Propósito del Proyecto

En el marco del Trabajo Final de Graduación de la carrera de Psicología de la Universidad de Iberoamérica se está realizando un estudio sobre el estrés laboral, la resiliencia, el engagement y la autocompasión en personas trabajadoras de una empresa corredora de seguros.

¿Qué se hará?

Si acepta participar en este estudio, se le solicitará completar el siguiente cuestionario que incluye escalas sobre el estrés positivo y negativo en el trabajo (WOSS-13), resiliencia individual y grupal (ReWoS-24), engagement laboral (UWES-17) y autocompasión (SCS-SF). Además, se incluirán algunas preguntas sociodemográficas. Completar el formulario le tomará aproximadamente entre 15 y 20 minutos.

Riesgos

Participar en la encuesta no implica ningún riesgo físico, psicológico ni legal. Si en algún momento llegara a sentirse incómodo/a por alguna de las preguntas o considera que pueden afectarle emocionalmente, puede detener su participación inmediatamente.

Beneficios

No obtendrá beneficios directos por participar en este estudio. No obstante, la información recopilada permitirá comprender mejor las variables mencionadas y podría ser útil para mejorar la calidad de vida laboral en el futuro.

Voluntariedad

Su participación es completamente voluntaria. Tiene derecho a negarse a participar o abandonar el estudio en cualquier momento, sin que esto le genere consecuencias de ningún tipo.

Confidencialidad

Su participación es completamente anónima y confidencial. No se le solicitará ningún dato personal que permita identificarle. Los resultados podrán publicarse o divulgarse en espacios académicos, pero siempre de forma agrupada y anónima.

Información

Si desea más información puede comunicarse con las estudiantes Camila Salas y Kiani Martin, a los correos camsalas235@unibe.education o kiamartin117@unibe.education.

Es muy importante para nosotras que usted conteste el cuestionario con toda honestidad. Recuerde que sus respuestas son totalmente anónimas y que esto no es un examen, no hay respuestas buenas o malas, sólo nos interesan sus percepciones.

1. Edad:
2. Género
 - a. Femenino
 - b. Masculino
 - c. Prefiero no decirlo
3. Tiempo que lleva laborando en la empresa
 - a. Menos de un año
 - b. 1-5 años

- c. 5-10 años
- d. Más de 10 años

WoSS A

Durante las últimas dos semanas en el trabajo, ¿con qué frecuencia ha experimentado las siguientes situaciones o sentimientos?

1. Sentirse retado/a de forma positiva en el trabajo
 - a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
2. Sentirse motivado/a para realizar su trabajo
 - a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
3. Concentrarse bien en las tareas que debe realizar
 - a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
4. Ser productivo/a
 - a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días

5. Sentirse comprometido/a con su trabajo
 - a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
6. Sentirse con esperanza
 - a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
7. Sentirse optimista
 - a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
8. Sentirse alegre
 - a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
9. Si marcó alguna, ¿Estas situaciones o sentimientos cómo le ayudaron a hacer su trabajo o a llevarse bien con sus compañeros/as de trabajo?
 - a. No me ayudaron del todo
 - b. Me ayudaron de cierta forma
 - c. No me ayudaron pero tampoco me afectaron

- d. Me ayudaron bastante
- e. Me ayudaron extremadamente

WoSSB

Durante las últimas dos semanas en el trabajo, ¿con qué frecuencia ha experimentado uno o más de los siguientes problemas?

1. Experimentar baja satisfacción laboral
 - a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
2. Sentir ansiedad
 - a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
3. Experimentar situaciones negativas de trabajo
 - a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
4. Sentirse sin esperanza
 - a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días

- d. Casi todos los días
5. Tener menos paciencia que antes
- a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
6. Experimentar baja satisfacción laboral
- a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
7. Sentir ansiedad
- a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
8. Experimentar situaciones negativas de trabajo
- a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
9. Sentirse sin esperanza
- a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días

- d. Casi todos los días

10. Tener menos paciencia que antes

- a. Nunca
- b. Algunos días
- c. Más de la mitad de los días
- d. Casi todos los días

11. Si marcó alguna de estas situaciones, ¿qué tan difícil hicieron estos problemas el realizar su trabajo o llevarse bien con sus compañeros/as de trabajo?

- a. No lo dificultaron del todo
- b. Lo dificultaron de cierta forma
- c. No lo dificultaron pero tampoco me ayudaron
- d. Me lo dificultaron bastante
- e. Me lo dificultaron extremadamente

ReWoS-A

Durante las últimas dos semanas en el trabajo, ¿con qué frecuencia ha experimentado una o más de las siguientes situaciones o sentimientos?

1. Estar saludable

- a. Nunca
- b. Algunos días
- c. Más de la mitad de los días
- d. Casi todos los días

2. Sentirse bien en general

- a. Nunca
- b. Algunos días
- c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

3. Sentirse bien descansado/a

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

4. Sentirse asertivo/a

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

5. Sentir confianza en sí mismo/a

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

6. Ser flexible en el trabajo

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

7. Sentirse en control

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

8. Permitirse a sí mismo/a realizar errores

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

9. Sentirse optimista bajo estrés laboral

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

10. Confiar en su habilidad para superar obstáculos en el trabajo

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

11. Tener un sentimiento de seguridad al experimentar estrés laboral

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

12. Poner las cosas en perspectiva

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

13. Tener la habilidad de poner límites

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

14. Experimentar placer laboral

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

15. Sobrellevar bien desafíos en el trabajo

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

16. Perseverancia

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

d. Casi todos los días

17. Tener un sentido de responsabilidad en su trabajo

a. Nunca

b. Algunos días

c. Más de la mitad de los días

- d. Casi todos los días

18. Trabajar de forma disciplinada

- a. Nunca
- b. Algunos días
- c. Más de la mitad de los días
- d. Casi todos los días

19. Si marcó alguna de estas situaciones o sentimientos, ¿cómo le ayudaron a realizar su trabajo?

- a. No me ayudaron del todo
- b. Me ayudaron de cierta forma
- c. No me ayudaron pero tampoco me afectaron
- d. Me ayudaron bastante
- e. Me ayudaron extremadamente

ReWoS-B

En las últimas dos semanas en el trabajo, ¿con qué frecuencia ha experimentado una o más de las siguientes situaciones o sentimientos?

1. Tener un buen espíritu de equipo

- a. Nunca
- b. Algunos días
- c. Más de la mitad de los días
- d. Casi todos los días

2. Sentirse retado/a de forma positiva

- a. Nunca
- b. Algunos días
- c. Más de la mitad de los días

- d. Casi todos los días
3. Compartir el humor con otros/as compañeros/as de trabajo
- a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
4. Recibir suficiente orientación laboral
- a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
5. Sentirse apreciado/a por su trabajo
- a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
6. Tener un conjunto claro de deberes
- a. Nunca
 - b. Algunos días
 - c. Más de la mitad de los días
 - d. Casi todos los días
7. Si marcó alguna de estas situaciones o sentimientos, ¿cómo le ayudaron estos a realizar su trabajo o a llevarse bien con sus compañeros/as de trabajo?
- a. No me ayudaron del todo
 - b. Me ayudaron de cierta forma

- c. No me ayudaron pero tampoco me afectaron
- d. Me ayudaron bastante
- e. Me ayudaron extremadamente

UWES-17

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste "Ninguna vez", y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así

1. En mi trabajo me siento lleno/a de energía

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos

- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

4. Soy fuerte y vigoroso/a en mi trabajo

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

5. Estoy entusiasmado/a con mi trabajo

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

7. Mi trabajo me inspira

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

9. Soy feliz cuando estoy absorto/a en mi trabajo

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

10. Estoy orgulloso/a del trabajo que hago

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana

- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

11. Estoy inmerso/a en mi trabajo

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

13. Mi trabajo es retador

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

14. Me “dejo llevar” por mi trabajo

- a. Ninguna vez

- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

15. Soy muy persistente en mi trabajo

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

16. Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana
- f. Todos los días

17. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando

- a. Ninguna vez
- b. Pocas veces al año
- c. Una vez al mes o menos
- d. Una vez por semana
- e. Pocas veces por semana

f. Todos los días

SCS-SF

Indique qué tan seguido se comporta de la forma descrita, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es "casi nunca" y 5 es "casi siempre"

1. Cuando fallo en algo que es importante para mí, me siento consumido/a por sentimientos de insuficiencia

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5

2. Intento comprender y ser paciente hacia aquellos aspectos de mi personalidad que no me gustan

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5

3. Cuando algo doloroso ocurre, intento tomar una visión balanceada con respecto a la situación

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5

4. Cuando me siento mal, tiendo a sentir que los demás probablemente son más felices que yo

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5

5. Intento ver mis fallos como parte de ser humano/a

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5

6. Cuando estoy pasando por un momento difícil, me doy a mí mismo/a el cuidado y la sensibilidad que necesito

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4
- e. 5

7. Cuando algo me molesta intento mantener mis emociones balanceadas

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4

e. 5

8. Cuando fallo en algo que es importante para mí, tiendo a sentirme solo/a en mi fallo

a. 1

b. 2

c. 3

d. 4

e. 5

9. Cuando me siento mal tiendo a obsesionarme y a fijarme en todo lo que está mal

a. 1

b. 2

c. 3

d. 4

e. 5

10. Cuando me siento de alguna forma insuficiente, intento recordarme a mí mismo/a que muchas personas también se pueden sentir insuficientes

a. 1

b. 2

c. 3

d. 4

e. 5

11. Desapruebo y juzgo mis defectos y deficiencias

a. 1

b. 2

c. 3

d. 4

e. 5

12. Soy intolerante e impaciente hacia aquellos aspectos de mi personalidad que no me gustan

a. 1

b. 2

c. 3

d. 4

e. 5

Anexo 3: Plan de Intervención

Sesión 1: Evaluación inicial

Objetivo	Aplicar escalas de medición para explorar el estrés laboral inicial e introducir los objetivos del programa.
Actividades	Se inició con la aplicación de las cuatro escalas sobre estrés laboral, explicando su propósito para el programa. Además, se explicó lo que se planeaba implementar en la intervención y su enfoque, en este caso, el <i>Mindfulness</i> y ciertos conceptos de la Psicología Organizacional Positiva.
Duración	30 min.
Materiales	Google forms con WOSS-13, ReWoS-24, UWES-17 y SCS-SF.

Nota. WOSS-13: Workplace Stress Scale; ReWoS-24: Resilience at Work Scale; UWES-17: Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo; SCS-SF: Self Compassion Scale Short Form.

Sesión 2: Introducción al estrés laboral y sus causas e implicaciones.

Objetivo	Psicoeducar con respecto al estrés, las causas y sus implicaciones en diferentes esferas.
Actividades	Cada participante debía representar en un dibujo lo que consideraba que es el estrés y posteriormente comentó con el grupo, tomando como punto de partida el hecho de que todas las representaciones son diferentes entre sí. Lo que permitió explicar los tipos de estrés y cómo estos se manifiestan en cada persona. Se explicaron los desencadenantes del estrés laboral, mientras se realizó una actividad donde se proyectaba un supuesto sobre estos y los participantes debían elegir si dicho supuesto era un mito o una realidad. Se abordaron las implicaciones del estrés laboral, primero dando una explicación sobre estas. Seguidamente, se realizó una actividad en donde se colocó un frasco, en el que cada participante debía introducir pompones en el frasco cuando se mencionaba un síntoma del estrés laboral que ellos experimentaban; cada color de pompón representaba un síntoma diferente, incluyendo ansiedad, dificultades para dormir, dificultades para

mantener la concentración, agotamiento emocional y sentimientos de insuficiencia. Posteriormente, se realizó psicoeducación sobre dichos síntomas y sus consecuencias a largo plazo, resaltando la importancia de contar con herramientas para disminuir o regular el estrés.

Duración	20 min.	30 min.	10 min.
Materiales	Hojas, lápices de color y pilots.	Presentación digital.	Frasco y pompones.

Sesión 3: Importancia de la autocompasión, resiliencia y engagement.

Objetivo	Abordar los elementos relacionados a la autocompasión, engagement y la resiliencia, como un medio para poder lograr adecuadamente una atención
-----------------	--

plena.

Actividades Se brindó un caso de un trabajador que cuando realiza su trabajo tiene hábitos poco saludables como perfeccionismo, sobrecarga laboral, adicción al trabajo y el desequilibrio entre su vida y su trabajo. Se le indicó a los participantes subrayaran los hábitos saludables y saludables que identifican en el caso. Posteriormente discutió que identificaron y se reveló que en el caso habían saludables, pero estos

Para abordar el tema de la resiliencia, se efectuó una actividad en grupos, en donde se le dio a cada uno un bloque de madera, con un clavo en la medio, y un conjunto de seis clavos más. Con el objetivo, de que cada grupo pusiera sobre la madera con el clavo, que todos los clavos que se les entregó, sin que ninguno tocara la madera. Además, dos integrantes de cada grupo tenían la tarea de desanimar, interrumpir y ser una barrera en la comunicación del grupo, para evitar que logran el objetivo.

Para promover un engagement con el trabajo libre de sacrificios en la vida personal, se representó con figuras de dinosaurios una metáfora de una maratón, donde esta, a pesar de ser algo considerado como positivo y saludable, si no se realiza con los cuidados debidos, con hábitos saludables y con límites, al final puede resultar desgastante y afectar la salud física y mental. Se hizo énfasis en que aunque al final de la maratón se reciban recompensas como medallas, aplausos y

normalizados. Finalmente, se explicó, halagos, estos no Seguidamente, se cómo la resiliencia compensan el daño reflexionó con los influye y es físico y mental que se participantes, sobre las determinante en da.

veces en que ellos situaciones estresantes mismos han realizado como estas, puesto que los hábitos expuestos en permite seguir el caso. Y se expusieron intentando hallar una diferentes situaciones solución y el uso alternas que podrían apropiado de los ocurrir, provocando recursos personales.

autorreproches e Además, al ser una imposibilitando la actividad grupal, se autocompasión. De esta reflexionó, sobre que en forma, se destacó la muchas ocasiones se importancia de ser requiere de la ayuda de compasivos consigo las demás personas para mismos, aceptar sus alcanzar una meta o errores y separar sus superar adversidades.

necesidades personales de sus tareas laborales sin culpabilizarse.

Duración	20 min.	25 min.	15 min.
-----------------	---------	---------	---------

Materiales Copias del caso y Clavos, bloque de Figuras para representar colores para subrayar. madera con un clavo y la maratón. cronómetro.

Sesión 4: Mindfulness aplicado.

Objetivo	Brindar herramientas de relajación basadas en el <i>Mindfulness</i> con un enfoque en el estrés laboral.
-----------------	--

Actividades	Se explicó qué es el <i>Mindfulness</i> y sus bases teóricas en relación con el estrés laboral.	Para esta actividad se practicó la meditación focalizada en tres puntos: Primero la focalizada en las sensaciones corporales, utilizando la técnica de Jacobson , donde se les solicitó que se enfocaran en su respiración y la regularan, luego pidiendo que fueran tensando y relajando sus	Se realizó un origami con intención, donde se brindaron hojas para realizar el origami de un cisne, que simboliza la paz. Se proyectó una imagen con el paso a paso, en un ambiente silencioso y armonioso. Mientras realizaban cada dobléz, se les solicitó que fueran conscientes sobre lo que estaban realizando y que lo sincronizaran con
--------------------	---	--	--

músculos desde la su respiración.
cabeza a los pies. Mientras, se les fue
Posteriormente, se guiando en la
explicó la meditación respiración, con
auditiva, en donde se les recordatorios de que
indicó que prestaran está bien cometer
atención a los sonidos errores al realizar los
de alrededor, los dobles y que
aceptaran y los imaginaran que el cisne
escucharan con son ellos mismos, y se
curiosidad y sin juicios; están reconstruyendo,
después se les preguntó pero ahora con más
cuáles ruidos lograron resiliencia, compasión y
percibir. atención plena.

Finalmente, se aplicó la Finalmente, se brindó
meditación centrada en una reflexión de la
lo visual para obtener actividad y se les
relajación, en donde se recomendó conservar el
les pidió que se cisne en su espacio de
imaginaran en un lugar trabajo como un
seguro o que les de recordatorio de lo
calma; una vez que aprendido.

estuvieran en ese lugar,
debían observar a su

alrededor, examinar la sensación de relajación que les brinda y e incorporar esta a sí mismos, esto, a la vez que mantienen su respiración; y cuando se sintieran listos podían volver al presente.

Duración	5 min.	30 min	25 min.
Materiales	Presentación digital	N/A	Hojas de color y la guía de origami.

Sesión 5: Evaluación final

Objetivo	Aplicar nuevamente las escalas de medición para explorar el estrés laboral posterior a la aplicación del programa.
Actividades	Dos semanas después, se volvieron a aplicar las cuatro escalas sobre estrés laboral, explicando el objetivo de evaluar los resultados de las sesiones. Además, se brindó una breve reflexión sobre los temas abordados y se les solicitó sus opiniones con respecto al proyecto y la presencia de cambios tras este. Para culminar, se les entregó un boletín impreso con diferentes técnicas

de *Mindfulness* que se pueden aplicar en la vida diaria.

Duración	30 min.
-----------------	---------

Materiales	Google forms con WOSS-13, ReWoS-24, UWES-17 y SCS-SF.
-------------------	---

Nota. WOSS-13: Workplace Stress Scale; ReWoS-24: Resilience at Work Scale; UWES-17: Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo; SCS-SF: Self Compassion Scale Short Form.