



**MÁSTER EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO, DE LAS
ORGANIZACIONES Y EN RECURSOS HUMANOS**

TFM

Intervención con técnicas Mindfulness en la empresa

MIRO SEGURIDAD LTDA

TIBERIO ANDRÉS RENGIFO ORTIZ

A1393636@uji.es

TUTORA: MARIA INMACULADA ENGUIDANOS

ASIGNATURA TRABAJO FINAL DE MÁSTER

CURSO ACADÉMICO: 2019/2020

Resumen

Cada vez son más las intervenciones terapéuticas en el escenario laboral pues las organizaciones desde los recursos humanos se han permitido comprender que la inversión en la salud mental es un imperativo para que los colaboradores puedan generar mejores rendimientos, no lleven sus problemas personales al contexto laboral, encuentren mejores lazos de relacionamiento tanto entre ellos como entre jefes y directivos. En la presente intervención se lleva a cabo una modalidad terapéutica que combina la tradicional meditación con elementos de la psicología, se trata del mindfulness que cada vez se ha situado como un tipo de terapia alternativa que permite combatir el estrés, la ansiedad, la depresión entre otras patologías. La intervención fue llevada a cabo en una empresa de seguridad llamada MIRO SEGURIDAD LTDA con la participación del 50% de los operarios y operarias de seguridad. Se pretendía determinar cuáles eran los factores de estrés y ansiedad en los operarios y operarias de seguridad. Se logró evidenciar que tiene que ver con la alta carga laboral así como con la preocupación por el riesgo del oficio.

Palabras clave: Estrés, Ansiedad, Mindfulness, organizaciones

Abstract

There are more and more therapeutic interventions in the workplace as human resources organizations have allowed themselves to understand that investment in mental health is an imperative so that employees can generate better returns, do not bring their personal problems to the work context, find better relationships both between themselves and between bosses and managers. In this intervention, a therapeutic modality is carried out that combines traditional meditation with elements of psychology, it is about mindfulness that has increasingly been positioned as a type of alternative therapy that allows to combat stress, anxiety, depression among other pathologies. The intervention was carried out in a security company called MIRO SEGURIDAD LTDA with the participation of 50% of the security workers. It was intended to determine which were the stress and anxiety factors in security workers. It was possible to show that it has to do with the high workload as well as with concern about the risk of the trade.

Key words: stress, anxiety, mindfulness, corporations

Tabla de contenido

Lista de gráficas	4
Lista de tablas	4
1. Introducción	5
1.1 Descripción de la empresa y definición del tema a trabajar	7
1.1.1 Reseña histórica	7
1.1.2 Definición del tema	9
1.2 Revisión de la literatura	11
2. Objetivos	16
2.1 Objetivo general	16
2.2 Objetivos específicos	16
3. Metodología	17
3.1 Método y enfoque	17
4.2 Instrumentos y procedimientos	17
4.2.1 Muestra	18
4.2.2 Resultados de la encuesta	18
4.2.3 Protocolo de aplicación de prueba piloto del mindfulness	23
4. Resultados esperados	25
5. Presupuesto	27
5.1 Humanos	27
5.2 Físicos	27
5.3 Financieros	27
6. Conclusiones	28
6.1. Competencias adquiridas durante el cursado de las asignaturas del máster. .	28
6.2. Análisis de las posibles transferencias de los conocimientos al ámbito profesional y en concreto al caso del TFM.	29
7. Referencias	30

Lista de gráficas

Gráfica 1 Resultados sobre estrés en el trabajo de la empresa MIRO SEGURIDAD.....	20
Gráfica 2 Resultados sobre factores internos que generan estrés laboral en la empresa MIRO SEGURIDAD.....	21
Gráfica 3 Resultados sobre sentimiento de ansiedad en el trabajo en la empresa MIRO SEGURIDAD. Fuente: Elaboración propia.....	21
Gráfica 4 Resultados sobre síntomas que generan los eventos de ansiedad en la empresa MIRO SEGURIDAD.....	22

Lista de tablas

Tabla 1 Encuesta a MIRO SEGURIDAD.....	19
Tabla 2 Fase 3 Protocolo de aplicación de pruebas mindfulness	24
Tabla 3 Temporalización.....	25
Tabla 4 Gastos de personal.....	27
Tabla 5 Gastos materiales y suministro	27
Tabla 6 Presupuesto global	27

1. Introducción

El siglo XXI ha traído consigo significativos cambios. El fenómeno de la globalización que se puede considerar existe desde que existe el comercio mismo entre regiones, como nunca logró acortar las fronteras, reducir las distancias, movilizar el mundo y por ende se perciben cambios estructurales a nivel geopolítico, social, económico y desde luego cultural. Ahora las organizaciones han incursionado en un discurso de la innovación, la ventaja competitiva y el direccionamiento estratégico. Este auge ha permitido visibilizar la importancia de los procesos a nivel interno, así como el papel protagónico de los colaboradores y colaboradoras; por tanto, las apuestas ahora se centran en darles valor, no solamente cuantitativo a los colaboradores y colaboradoras sino también cualitativo, preocuparse por su bienestar ya que de allí parte la capacidad, la productividad y la energía que estos puedan proveer a la organización. Desde el área de recursos humanos ahora se gesta de la mano con otras dependencias estrategias que permitan generarle valor a la organización y sistemas que se preocupan por el bienestar de sus colaboradores y colaboradoras.

En la presente intervención se aborda la problemática del estrés y la ansiedad en operarios y operarias de seguridad, hombres y mujeres que hacen parte del equipo de trabajo de MIRO SEGURIDAD LDTA, una empresa de la ciudad de Medellín Colombia que se dedica a los servicios de vigilancia y seguridad privada tanto a empresas como a zonas residenciales. Los operarios y operarias de seguridad se enfrentan a largos turnos de vigilancia, en su mayoría son 12 horas laborales y una variación latente de los horarios puesto que hay rotaciones permanentes entre horas diurnas y horas nocturnas, esto empieza a generar estrés y ansiedad entre los colaboradores puesto que no logran un adecuado descanso, el sueño permanentemente se ve afectado por el cambio en los horarios lo que repercute en síntomas como el mal genio, apatía, pérdida de apetito, desánimo y desmotivación.

Además de ello, también existe una rotación de puestos muy seguida por parte de la empresa, esto conduce a que los operarios y operarias de seguridad luego de haberse adaptado a una dinámica del contexto, a conocer el ecosistema tanto de funciones como de actores

sociales que los circunda, deban nuevamente a reconocer nuevos escenarios, cambios de rutas para acceder a el nuevo sitio de trabajo, conocer los individuos con los que van a interactuar. Todo lo anterior impacta de manera negativa en el bienestar de los colaboradores y los conduce a enfermedades tanto físicas como mentales.

Con base en lo anterior, esta intervención plantea develar la problemática, si bien existen unos antecedentes impartidos es importante que se utilice una herramienta metodológica como la encuesta que permita reconocer de primera mano, es decir desde los colaboradores y las colaboradoras cuáles son aquellas situaciones que les generan factores de estrés, ansiedad y depresión. Con dicha información lo que se pretende es la intervención a través de una terapia alternativa en la que se combina la técnica milenaria de la meditación proveniente de la religión budista, con la psicología; se trata del mindfulness un estado de conciencia al que se pretende llegar a través del uso de la meditación, una adecuada respiración y por supuesto una guianza.

Mediante el mindfulness se pretendía llevar a cabo una prueba piloto en la empresa MIRO SEGURIDAD LTDA, con el propósito de mejorar el bienestar y la salud de los operarios y operarias de seguridad, asimismo que dicha mejora repercuta en el rendimiento de estos y la organización pueda percibir aumento en aspectos como la productividad y por ende en la rentabilidad.

A continuación se presenta la intervención de la siguiente manera, primero se hace una breve descripción de la empresa que permite situar la unidad de análisis, se menciona tanto su razón social como la delimitación de la problemática que como ya se ha mencionado se encuentra asociada con los factores de estrés y ansiedad percibido por operarios y operarias. Luego de esto se realiza una revisión de la literatura, que permite conceptualizar qué es el mindfulness, con qué objetivo se utiliza, en qué contexto se utiliza; gracias a esta descripción de la literatura se pone en evidencia cómo el mindfulness se ha convertido en una importante modalidad de tratamiento psicológico en escenarios clínicos, así como en organizaciones ya que se ha comprobado científicamente tanto su utilidad como su efectividad. Luego de ello se plantea tanto el objetivo general como los específicos, y se lleva

a cabo una metodología mixta a través de la cual se pretende tanto el reconocimiento de los factores generadores de estrés y ansiedad mediante una encuesta así como el uso del mindfulness para su alivio a través de una prueba piloto. Luego de ello se establecen los resultados esperados en donde se describe brevemente qué se espera obtener una vez finalizada la intervención, cuáles son aquellos cambios percibidos por los operarios y operarias después de la aplicación del mindfulness. Finalmente se establecen las conclusiones de la intervención en donde se resalta la importancia de los recursos humanos como agente de cambio al interior de las empresas.

1.1 Descripción de la empresa y definición del tema a trabajar

1.1.1 Reseña histórica

La empresa MIRO SEGURIDAD se dedica a la prestación de servicios de seguridad privada en infraestructura como en propiedad horizontal, instituciones y espacios públicos o privados. Su misión es generar protección y tranquilidad con un equipo humano capacitado y con métodos innovadores para prestar servicios de calidad (MIRO, 2020).

La empresa fue fundada en el año 1983 en la ciudad de Medellín Colombia y desde ese momento ha estructurado una propuesta de servicios de seguridad integral que converge capital humano, asociación estratégica, uso de canes como apoyo a la seguridad, uso de elementos y equipo tecnológicos y otros procesos que permiten la reducción de riesgos.

La política organizacional se centra en la generación de valores como la confianza y tranquilidad con el cumplimiento de los requisitos legales, contractuales y el cumplimiento de los derechos humanos. Como se trata de una empresa de seguridad es esencial la implementación de actividades en contra de las acciones ilícitas y a favor del cuidado y conservación tanto del medio ambiente como de la salud, la seguridad y el bienestar de los colaboradores y las colaboradoras. Con respecto a esto último, la empresa tiene una certificación OHSAS 1801:2007 en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para la promoción de acciones de prevención de accidentes, peligros y monitoreo de

enfermedades laborales, adicional se promueven planes para mantener la satisfacción en los empleados a través del autocuidado y los estilos saludables (MIRO, 2020).

La visión de la empresa es ser en el 2022 una compañía conformada por 200 personas que compartan una cultura de liderazgo y la transformación de la organización. Los principales valores son la integridad, el respeto, el compromiso, la actitud de servicio y el trabajo en equipo.

Los objetivos organizacionales son (MIRO, 2020):

- Aumentar la satisfacción de los clientes brindando productos y servicios que cumplan y superen los requisitos y necesidades de nuestros clientes.
- Capacitar, motivar, incentivar y evaluar todo nuestro personal a través del desarrollo de programas de capacitación y entrenamiento que propicie el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados.
- Cumplir con los principios de responsabilidad social para mejorar las condiciones de vida de nuestros trabajadores, sus familias, nuestros clientes y la sociedad en general.
- Mejorar continuamente los procesos con énfasis en calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.
- Mantener la accidentalidad por debajo de la tasa del sector de vigilancia.
- Monitorear la aparición de enfermedades profesionales y generales, vigilando que las operaciones sean seguras para los empleados, contratistas, comunidad, clientes y medio ambiente.
- Realiza el seguimiento permanente a los sistemas de vigilancia auditivo, biológico y osteomuscular, a través de actividades enfocadas al monitoreo de enfermedades profesionales asociadas a la prestación del servicio.

- Cumplir la legislación nacional vigente aplicable, relacionada con la identificación de peligros y aspectos ambientales.
- Prevenir la contaminación ambiental, utilizando adecuadamente nuestros recurso con la finalidad de minimizar los impactos ambientales significativos originados por nuestras operaciones.
- Prestar y controlar el servicio de una forma eficiente, desde el inicio hasta su finalización, satisfaciendo los requisitos del cliente y controlando los actos ilícitos.
- Contribuir con la mejora de la calidad de vida en los lugares donde desarrollemos nuestras actividades.

1.1.2 Definición del tema

La empresa cuenta con diferentes programas de salud laboral que permiten un reconocimiento de la salud física y mental de los empleados; estos programas son significativos en esta compañía ya que el o la vigilante se enfrenta a diferentes riesgos del entorno que pueden afectar su salud y bienestar, por tanto, es esencial conocer periódicamente su estado e intervenir de manera efectiva en caso de presenciarse algún síntoma que pueda afectar sus labores.

Se puede evidenciar que los y las vigilantes se encuentran permanentemente en estados de estrés y divagación que no les permite laborar de manera satisfactoria, deteriorando su salud y la calidad de la labor. El estrés en esta población es mucho más alto por cuenta de las actividades a las que se enfrentan cotidianamente y los peligros constantes que deben sortear al cuidado de objetos de valor de otros.

Es por esto, que se considera necesario implementar nuevas técnicas y prácticas que les permitan obtener el bienestar y la comodidad en su labor, si bien este trabajo tiene unos riesgos laborales definidos, el estrés y la poca concentración pueden causar impactos negativos en el trabajador y en los clientes que contratan el servicio.

Para liberar el estrés en los trabajadores del sector de servicios de vigilancia, se desarrolla una intervención de Mindfulness, una práctica recientemente reconocida en el mundo organizacional con bases psicológicas sólidas que promueven el bienestar laboral (Creswell, 2017). Esta práctica ha demostrado ser efectiva en estados mentales desadaptativos que generan divagación constante, estrés, infelicidad, insatisfacción e incluso adicciones (Hoffman & Gómez, 2017); así mismo, esta práctica se utiliza para mitigar el agotamiento que conduce a trastornos como la depresión, ansiedad y a su vez, se ven reflejados en la reducción de la productividad y problemas interpersonales con compañeros de trabajo (Taylor & Robina, 2016).

En este sentido, se promueve un plan de Mindfulness con diferentes sesiones enfocadas en reducir paulatinamente el estrés, la depresión y la ansiedad que generan las labores de vigilancia en los diferentes entornos en los que está inmerso los empleados, pasando por diferentes fases para desarrollar un estado de conciencia, atención y enfoque para lograr un bienestar psicológico, igualmente se pretende que con cada sesión los empleados desarrollen una mayor flexibilidad cognitiva y la capacidad de autorregularse (Bowers, 2018)

Se plantea en este trabajo un programa de una semana que incluyan actividades para reducir el estrés con técnicas como la meditación (Hilton, Marshall, Motala, Taylor, Miake, Baxi, Shanman, Solloway, Beroesand, & Hempel, 2019) y estimulación de la conciencia a través de las sensaciones haciendo una articulación de cuerpo-mente, estiramientos y ejercicios suaves con técnicas de yoga y actividades de terapias de grupo que permitan mejorar el ambiente laboral, manejando los factores estresantes externos de manera adaptativa (Taylor & Robina, 2016).

1.2 Revisión de la literatura

Cada vez resultan más importantes en el contexto organizacional la injerencia de procesos a través de los cuales se les genere bienestar a los colaboradores, pues por un lado se asumen como una manera de inversión en tanto que gracias a un ambiente laboral agradable, en donde se toman en cuenta sus opiniones y se siente identificado con los objetivos de la organización, va a mejorar su rendimiento lo que generará mayor productividad; por otro lado, las organizaciones han comprendido como lo señalan Rodríguez y Zapata (2017) que lo más importante que existe dentro de ellas es precisamente la dimensión humana, sin importar el tipo de organización esta se encuentra diseñada y orientada desde y hacia los seres humanos por tanto el recurso humano se sitúa como uno de los elementos constitutivos de toda organización sin importar su razón social.

Goilean, García, Tomás y Subirats (2020) se permitieron determinar la evolución histórica de los artículos relacionados con el mindfulness, a este respecto señalan que entre 2010 y 2020 se ha producido mayor interés en la temática en tanto que la cantidad de artículos ha llegado al doble desde la aparición de dicho concepto dentro de las prácticas laborales. El mindfulness tiene su sustento en los métodos de formación mentales del budismo, y en dicha práctica budista se trata de ver las cosas como son realmente, como se ubican en el presente (Goilean, et al, 2020). El instrumento para lograrlo es la meditación, ahora bien, no se trata exclusivamente de la meditación pues el mindfulness es un estado psicológico independiente de la misma (Brown y Ryan, 2003). Con el ánimo de establecer una definición del mindfulness, se puede considerar:

En primer lugar, mindfulness es un estado de consciencia. No se trata de una cualidad, que algunas personas tienen y otras no. Al contrario, obtener un estado de consciencia “mindful” es una capacidad consustancial a la naturaleza humana, algo que puede ser experimentado por la mayoría de las personas en un momento dado. Sin embargo, puede haber diferencias individuales en el grado y en la frecuencia con que algunas personas experimentarán dicho estado de consciencia. Es decir,

mindfulness es un concepto de nivel estado que puede ser también evaluado a nivel rasgo. (Goilean, et al, 2020, p. 140).

Sin embargo no es la única definición, ya que también se considera como un estado de conciencia en donde el reto es centrar la atención en los eventos que tienen lugar en el presente, es decir, ni el pasado ni el futuro caben ni como pensamientos ya que son lo que puede llegar a generar ansiedad o estrés (Goilean, et al, 2020).

Debido al éxito alcanzado por el mindfulness en el ámbito terapéutico se ha venido transformando de manera generalizada en una práctica laboral, tal como lo establece Larrubia (2018) cada vez se ha posicionado más en el escenario laboral ya que debido al fenómeno de la globalización, el desarrollo de la tecnología, y la apertura del mercado, los actores laborales presentan importantes cargas de estrés que empiezan a generar conflicto entre su vida profesional y su vida personal. Por esto la intervención basada en el mindfulness se permite generar efectos beneficiosos como mejorar la capacidad de percepción, atención y conciencia de los colaboradores, reducir los niveles de estrés y ansiedad, mejora en el clima laboral y el relacionamiento interior (Larrubia,2018).

Rosello, Zayas, Lora (2016) en su investigación hacen énfasis en la capacidad que tiene el mindfulness para aliviar la ansiedad, la depresión, la ira y el estrés. Dentro de sus resultados el acto de adiestramiento en la meditación permite disminuir los síntomas del estrés, aumenta la conciencia plena, reduce los síntomas de ansiedad y de depresión. Esto permite evidenciar que en el marco organizacional, puntualmente desde la administración de los recursos humanos, el mindfulness es una práctica que mejora la calidad de vida de los colaboradores, los circunscribe dentro del buen vivir.

Otro de los desarrollos que se permite el mindfulness, tiene que ver con la inteligencia emocional, tal como lo evidencian Body, Ramos, Recondo, Pelegrina (2016) mejora tanto la atención como la concentración; por ello a través del mindfulness se pueden situar las bases para vivir el momento, el tiempo presente y conferir a la mejora en la inteligencia emocional que como lo evidencia Ramos et al (2016):

la Inteligencia Emocional influye en las relaciones con los demás y facilita la adaptación a situaciones emocionales cotidianas. Resumiendo la definición de Mayer y Salovey (1997), la inteligencia emocional es la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. (p.48)

Se trata entonces de un tipo de inteligencia muy importante sobre todo para los propósitos y objetivos organizacionales en donde se pueden presentar situaciones propicias a conflictos de intereses, fluctuaciones emocionales; todo un escenario en donde permanentemente confluyen diferentes estados de ánimo así como posiciones disímiles frente a la forma de actuar o de hacer las cosas. Por esto la inteligencia emocional impartida desde el mindfunless permite más que un escenario de conflicto, un escenario creativo del cual pueden salir importantes apuestas en términos de innovación.

Dentro de las patologías actuales la depresión es una de las más características, esto conduce a que tanto directivos como el área de recursos humanos establezcan estrategias en función tanto de prevenirla como de tratarla. De acuerdo con Korman y Garay (2012):

La depresión es definida según las corrientes actuales como una enfermedad crónica o, cuanto menos, recurrente. De aquellos pacientes que presentan un único episodio depresivo, el riesgo de recurrencia es del 60%; del 70% cuando se tienen dos episodios y de más del 90% cuando se han padecido tres o más episodios depresivos (APA, 1995). De hecho, proyecciones actuales indican que, para el año 2020, el costo global atribuible a la depresión quedará en segundo lugar, después de los generados por las enfermedades cardiovasculares (Mendlewicz, 2001); la Organización Mundial de la Salud proyecta que para el año 2020 la depresión será la segunda enfermedad que causará mayor daño (Murray y López, 1988). (p. 6)

Esto hace que la depresión se convierta en una enfermedad con alcances inclusive epidemiológicos por tanto es fundamental que se realicen tratamientos en función de la

misma. Una de las salidas de los últimos años, como lo Korman y Garay (2012) lo mencionan, tiene que ver con la convergencia de la psicoterapia, pues hasta las más ortodoxas como lo son la terapia clínica y el enfoque cognitivo-conductual, se han permitido la inmersión de otras formas de terapias, entre estas el *mindfulness*, que tiene como objetivo que los participantes adhieran los pensamientos y sentimientos a la conciencia, una suerte del cambio del *doing* (hacer) al *being* (ser). Mediante esta actitud las personas vulnerables a la depresión tengan conciencia de su propia experiencia y aprendan a reaccionar mejor tanto a los estados de ánimo como a los pensamientos negativos.

En el ámbito de los procesos neuro cognoscitivos (Moscoso y Lengacher, 2015) establecen las bondades del *mindfulness* inclusive a nivel empírico, se evidencian mejoras en la atención y la concentración, el funcionamiento ejecutivo, la memoria, la fluidez verbal. De acuerdo con el estudio llevado a cabo con la población concebida, se consideraron mejoras en un periodo de seis semanas de tratamiento mediante la atención focalizada en la respiración, gracias a esto se mejora la atención, desarrollan respuestas de relajación, facilita la autorregulación de la tensión corporal, cumple un rol mediador entre la reducción del estrés emocional y el dolor crónico (Zeidan et al., 2011).

Se trata de toda una cantidad de beneficios significativos que impactan positivamente el estilo de vida de aquellos que deciden practicar el *mindfulness*. Dentro de la literatura observada se puede considerar que los avances de dicha práctica han sido importantes ya que se ha puesto a prueba inclusive en un nivel empírico, con el ánimo de constatar científicamente qué tan alta es su efectividad. (Moscoso y Lengacher, 2015) dejaron en evidencia a través de su análisis que el *mindfulness* es una práctica validada científicamente, que las mejoras se pueden evidenciar en temas de atención, concentración, inteligencia emocional, entre otros.

Dentro de los aspectos característicos del momento histórico que se vive se puede resaltar la ansiedad por el futuro, debido al sistema mundo capitalista, los individuos se encuentran todo el tiempo pensando en tiempo futuro, qué van a hacer, cómo lo van a hacer, se proyectan sus vidas hacia lo que ocurrirá. Esta práctica viene olvidando el presente como

momento real para actuar y generar cambios significativos, asimismo, se viene generando aumentos en los niveles de ansiedad pues el acto de proyectar tanto la vida hacia posibles escenarios futuros hace que emocionalmente el individuo se torne ansioso. Por esto el mindfulness permite la praxis del presente:

El fenómeno así descrito es de evidente interés en psicología. Plantea en términos positivos cómo orientar la atención y la actividad, adecuándose de forma abierta a cada situación y señala de forma implícita los problemas que pueden derivarse de no centrarse en el momento presente en las condiciones señaladas. Así, para Linehan (1993) el entrenamiento en mindfulness supone instruir al paciente para que observe su cuerpo y lo describa, sin valoración y centrándose en el momento presente.(Vallejo, 2006, p.92)

Como se ha dejado en evidencia mediante la revisión de la literatura el mindfulness es una práctica que cada vez toma más fuerza, que se ha circunscrito dentro del escenario de la psicoterapia apoyando procesos para el tratamiento de diferentes problemáticas. Asimismo se ha puesto en evidencia que los beneficios del mindfulness no solamente responden al control y dispersión de la ansiedad y el estrés sino que también mejoran la atención, la inteligencia emocional y las capacidad de concentración. Además de ello permite que los individuos se concentren en el momento presente, situación está clave en tanto el fenómeno de la globalización como dispersor para que todo el tiempo se esté pensando en el futuro.

Hervás, Cebolla y Soler (2016) se permiten dimensionar que la práctica del mindfulness no solamente confiere al escenario de la salud mental, en patologías como trastornos de estado de ánimo, trastorno de ansiedad, adicciones y psicosis; sino que también permite tratar enfermedades físicas como el dolor crónico y el cáncer. Este último que se ha convertido en un problema cotidiano de la salud pública encuentra una relación directa con problemas de salud mental, ya que de acuerdo con un estudio el 15 % presentan un trastorno de depresión mayor, mientras que el 10 % un trastorno de ansiedad (Hervás et al, 2016).

Piet, Würten y Zachariae (2012) llevaron a cabo un metaanálisis en donde pacientes con diversos tipos de cáncer, permitieron generar mejoras en su comportamiento gracias al mindfulness y su actitud. Esto permite reconocer el amplio rango de aplicación de dicha técnica ya que además de ser utilizada en diferentes contextos en donde se destaca el organizacional, no solamente responde a necesidades de la salud mental, sino que impacta positivamente en otros tipos de problemas de salud física.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Determinar los factores generadores de estrés y ansiedad en el contexto laboral de la empresa de Miro Seguridad.

2.2 Objetivos específicos

- Realizar una prueba piloto con una muestra representativa de la población objetivo en donde considere una intervención terapéutica desde la técnica del mindfulness.
- Proveer de herramientas al personal de recursos humanos en función de la inteligencia emocional desde la técnica del mindfulness a los operarios y operarias de seguridad.
- Orientar a los mandos medios y altos respecto de la importancia de capacitar a los colaboradores en temas relacionados con salud mental y manejo de las emociones.

3. Metodología

3.1 Método y enfoque

Debido a la naturaleza de la intervención se considera que el enfoque metodológico debe ser mixto, en tanto que como lo menciona Toro y Parra (2010):

Bastante se ha escrito en torno a la polémica de lo cualitativo y lo cuantitativo y el debate continúa. Cada vez hay más interés por lo cualitativo, dentro y fuera del ámbito de las ciencias sociales. Esta discusión encierra problemas con implicaciones en lo epistemológico, metodológico y técnico dentro de la investigación social. La investigación cualitativa y la cuantitativa no son un bloque homogéneo, no son compactas, sus apuestas epistemológicas y metodológicas, además de múltiples y complejas, sugieren diversos modos de comprender e interpretar la realidad social y física (natural). (p. 285)

Por tanto, se pretende una intervención en donde sean los mismos operarios y operarias de seguridad quienes expresen aquellas dimensiones de la realidad, que se relacionan con el ambiente laboral, las exigencias que se les hace desde el direccionamiento estratégico, los horarios que maneja, las capacitaciones, den cuenta de los factores que generan tanto estrés como ansiedad. Es importante reconocer de la experiencia propia de los operarios de seguridad, cuáles son aquellos factores que presumiblemente les generan estrés y ansiedad, también dimensionar el panorama respecto de cómo está operando el área de recursos humanos en lo que se relaciona con la salud mental y el bienestar laboral.

4.2 Instrumentos y procedimientos

En lo que respecta a los instrumentos a través de los cuales se pretende recolectar la información, se considera una encuesta, que permita develar cuáles son los factores determinantes en lo que confiere al estrés y la ansiedad. Esto como primera medida para poder establecer el estado de bienestar o no bienestar en que se encuentran los colaboradores y las colaboradoras en función de la pregunta problematizadora. Por otro lado se plantea

directamente el uso del mindfulness a manera de prueba piloto en sesiones que permita abarcar la muestra seleccionada.

4.2.1 Muestra

La empresa cuenta con una población total de 200 operarios y operarias de seguridad, por esto para que el instrumento presente una información significativa, se seleccionará mediante un muestreo aleatorio simple, el 50 % de la población, es decir tanto la encuesta como la intervención del mindfulness será aplicado a 100 operarios y operarias.

4.2.2 Resultados de la encuesta

Una vez aplicada la encuesta como primera acción metodológica a continuación se presentan de manera resumida los resultados más relevantes que permitieron determinar cómo se encuentra MIRO SEGURIDAD LTDA en cuanto a factores de estrés y ansiedad, desarrollando así el objetivo principal de la presente intervención.

La encuesta realizada a cien de los operarios y operarias de seguridad, no se tuvo en cuenta la variable del género dentro del muestreo aleatorio simple. La encuesta contó con un total de diez preguntas cerradas de selección múltiple, a continuación se hace un resumen de las preguntas que se consideraron más relevantes que permiten dar cuenta de un diagnóstico sobre cómo se encuentra la empresa en términos de estrés y ansiedad.

Encuesta

1. ¿Te sientes estresado en el trabajo?
 - A. Si
 - B. No
2. ¿Cuáles son los síntomas que experimentas debido al estrés?
 - A. Dolores de cabeza frecuentes
 - B. Depresión
 - C. Ataques de ansiedad
 - D. Insomnio
 - E. Pérdida de apetito
3. ¿Cuáles son los factores internos que mayor estrés generan en el trabajo?
 - A. Intercambio de horario diurno a nocturno
 - B. Rotación a otros escenarios laborales

- C. Carga laboral
- D. Extensas jornadas laborales
- E. Presión por causa de resultados laborales
- 4. ¿Cuáles son los factores externos que mayor estrés generan en el trabajo?
 - A. Alta peligrosidad del trabajo
 - B. Relaciones con los actores sociales que se interactúa
 - C. Problemas familiares
 - D. Acceso al lugar de trabajo
- 5. ¿Siente ansiedad en el trabajo?
 - A. Si
 - B. No
- 6. ¿Cuáles son los síntomas que experimenta debido a la ansiedad?
 - A. Agitación o tensión
 - B. Sensación de nerviosismo
 - C. Respiración acelerada
 - D. Debilidad o cansancio
- 7. ¿Cuáles son los factores internos que propician la ansiedad en el trabajo?
 - A. Intercambio de horario diurno a nocturno
 - B. Rotación a otros escenarios laborales
 - C. Carga laboral
 - D. Extensas jornadas laborales
 - E. Presión por causa de resultados laborales
- 8. ¿Cuáles son los factores externos que propician la ansiedad en el trabajo?
 - A. Alta peligrosidad del trabajo
 - B. Relaciones con los actores sociales que se interactúa
 - C. Problemas familiares
 - D. Acceso al lugar de trabajo
- 9. ¿Qué medidas considera que la organización debería tomar en función de su bienestar laboral?
 - A. Acompañamiento psicológico
 - B. Terapias grupales
 - C. Capacitaciones
 - D. Tenerlos en cuenta a la hora de la toma de decisiones
 - E. Mejores tratos en la relación laboral
- 10. ¿Ante la posible intervención de la organización en el bienestar de los colaboradores y colaboradoras cuáles considera que serían los beneficios?
 - A. Aumento en la productividad
 - B. Mejora en la salud mental
 - C. Mejora en las relaciones entre compañeros
 - D. Disminución del estrés y la ansiedad
 - E. Todas las anteriores

Tabla 1 Encuesta a MIRO SEGURIDAD

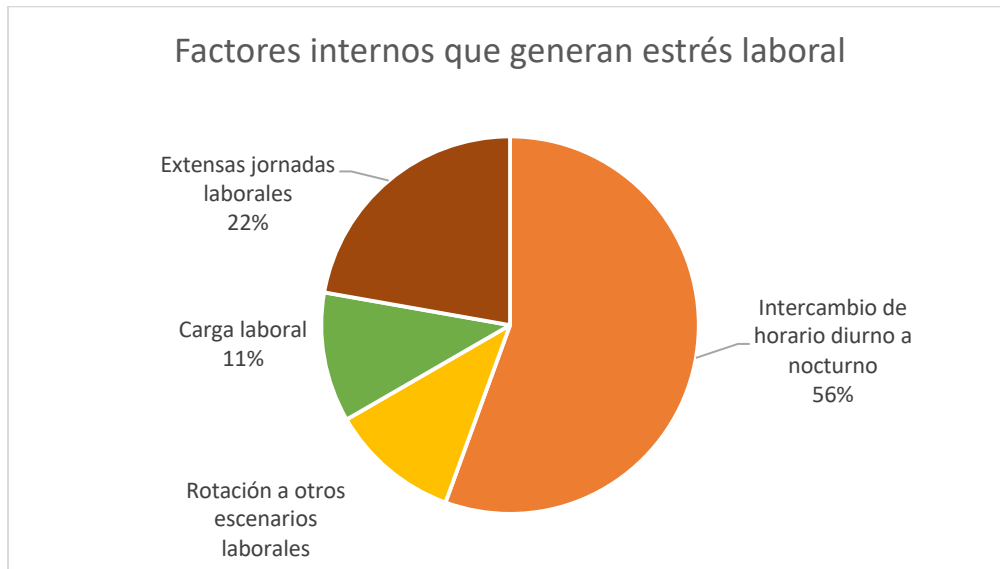
Fuente: Elaboración propia

Respecto de la primera pregunta de la encuesta en donde se les preguntó por si se sentían estresados en el trabajo el 70 % respondió afirmativamente, solamente el 30 % respondió que no, lo que implica que en la empresa MIRO SEGURIDAD LTDA existe un alto índice de estrés laboral. Esto permite evidenciar que dentro de las dinámicas organizacionales no se está teniendo en cuenta el bienestar asociado al estrés por parte de los colaboradores y las colaboradoras. Con este dato lo que se puede establecer es la necesidad de intervenciones que permitan mitigar el impacto del estrés laboral ya que esto no solamente repercute desfavorablemente en la vida personal de los colaboradores y las colaboradoras sino que puede incidir negativamente en los objetivos organizacionales.



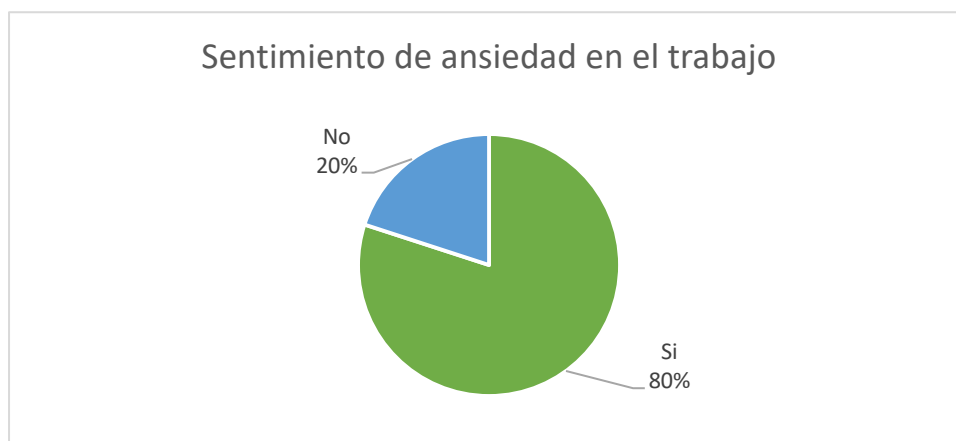
Gráfica 1 Resultados sobre estrés en el trabajo de la empresa MIRO SEGURIDAD
Fuente: Elaboración propia

Otra de las preguntas que arrojó resultados relevantes fue la tercera, en donde se les preguntó respecto de aquellos factores internos que generan mayor estrés, los resultados permiten evidenciar que el principal factor se relaciona con el cambio de horario laboral de diurno a nocturno o viceversa, algo que es verdaderamente preocupante puesto que debido a la alta demanda laboral en relación con la cantidad de colaboradores y colaboradoras es difícil de replantear pues a todos debe permitirse el beneficio de contar con horario nocturno que se paga mejor que el diurno y de contar con horario diurno para la realización de actividades personales y familiares. La segunda opción en porcentaje fue las extensas jornadas laborales con un 22 % las otras tres opciones tuvieron el 11 %.



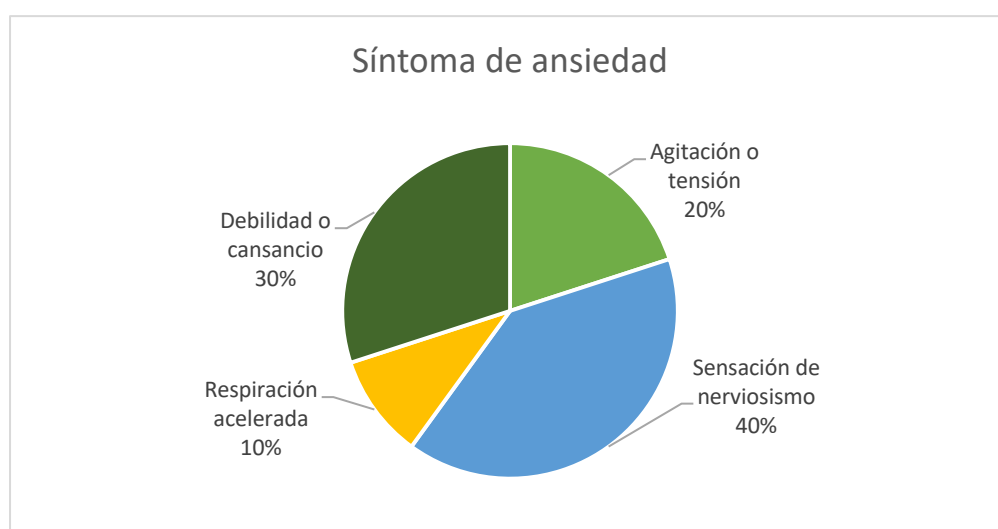
Gráfica 2 Resultados sobre factores internos que generan estrés laboral en la empresa MIRO SEGURIDAD.
Fuente: Elaboración propia

Otra de las preguntas con relevancia fue si los colaboradores y colaboradoras sufrían de ansiedad en el contexto laboral, a este respecto el porcentaje se inclinó sobremanera al sí. Esto permite establecer la necesidad de intervenir organizacionalmente en el estrés del personal puesto que es un síntoma que puede acarrear otro tipo de condiciones emocionales mucho más críticos como la depresión, trastornos alimenticios y trastorno del sueño. Solamente el 20 % respondieron negativamente lo que sitúa la pregunta en el primer lugar de unanimidad.



Gráfica 3 Resultados sobre sentimiento de ansiedad en el trabajo en la empresa MIRO SEGURIDAD.
Fuente: Elaboración propia.

La última pregunta que presenta este resumen de resultados se encontraba asociada determinar cuáles eran aquellos síntomas que se experimentaban por causa de la ansiedad, las opciones fueron: agitación o tensión, sensación de nerviosismo, respiración acelerada y debilidad o cansancio. La respuesta con mayor porcentaje fue la sensación de nerviosismo, un indicador importante en lo que confiere a las crisis de ansiedad, luego siguió debilidad o cansancio que se conecta directamente con la cantidad de horas laboradas por jornadas por parte de los colaboradores y las colaboradoras, la que menos porcentaje tuvo fue la de respiración acelerada.



Gráfica 4 Resultados sobre síntomas que generan los eventos de ansiedad en la empresa MIRO SEGURIDAD.
Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la encuesta permitieron develar que en efecto existen factores tanto de estrés y de ansiedad en los colaboradores y colaboradoras de la organización, asimismo permitieron develar los factores dentro de los que se resaltan la rotación de horarios de diurnos a nocturnos y viceversa y la sensación de nerviosismo. Además de ello es importante resaltar que este tipo de labores encuentran un nivel de riesgo significativo, dentro de los rasgos de riesgo de las ARL se estima en riesgo 5 que es el más elevado pues no se sabe en qué momento se presenta determinada coyuntura en la que se puede ver en riesgo la integridad del operario y la operaria. Por todo lo anterior, se resalta la necesidad de plantear una intervención que permita disminuir estos factores mediante el mindfulness que como quedó establecido en la literatura funciona tanto para mitigar la ansiedad como el estrés o

toda una serie de patologías y problemáticas emocionales y mentales que se enfrentan actualmente.

4.2.3 Protocolo de aplicación de prueba piloto del mindfulness

Como se ha venido estableciendo, la prueba piloto se aplicaría en el 50 % de la población de los operarios y operarias, es decir una muestra de cien, los mismos a los que se les aplicó la encuesta. El objetivo de dicha prueba piloto es permitirles tanto a las operarias y los operarios como al departamento de recursos humanos una herramienta mediante la cual se considere el tratamiento tanto del estrés como de la ansiedad, pues el mindfulness no requiere de prolongados tiempos, y mediante un instructivo claro puede ser aplicado en el escenario laboral a manera de lo que se denomina pausa activa.

Asimismo se pretende generar conciencia en los altos mandos de la organización de la importancia de mantener bienestar en el personal y del rol participativo que juega el área de recursos humanos a este respecto. No se puede olvidar nunca, y en ningún tipo de organización sin importar su razón social que existe y que funciona por los seres humanos que la conforman, por esto además de la intervención del mindfulness, se resalta la importancia de trabajar por la salud mental y el bienestar de los colaboradores y colaboradoras. A continuación se presentan las fases de la intervención.

Fase 1

Conversación con el personal del área de recursos humanos, allí se expone la problemática de la organización en tanto los resultados extraídos de la encuesta, y la importancia de generar la prueba piloto. Allí se acordarán los tiempos establecidos para la prueba así como el lugar.

Fase 2

Conversación en auditorio con los cien colaboradores y colaboradoras, se explicará la intervención que se realizará, se darán algunas nociones de lo que es el mindfulness, para qué sirve y cuáles son los objetivos de la intervención. También se establecerá que se dividirá

la muestra en cuatro grupos conformados por veinticinco miembros, la duración de la prueba, las respectivas fechas y el lugar.

Fase 3

Aplicación de la prueba en cuatro grupos, la explicación se llevará a cabo en el siguiente cuadro que permite mayor claridad

Intervención	Técnica	Objetivo	duración
Grupo 1	Capacidad de cultivar la conciencia del reconocimiento del self a través del mindfulness	Establecer lineamientos que permita a los colaboradores y las colaboradoras la conciencia de sí mismos, del tiempo presente	Dos horas
Grupo 2	Técnica de la respiración que permite el encuentro entre cuerpo, mente y espíritu	Enseñar sobre las prácticas adecuadas de respiración	Dos horas
Grupo 3	Técnica de stretching en donde los músculos del cuerpo son estirados de manera adecuada para una adecuada ergonomía	Apropiar a los colaboradores de los diferentes músculos corporales y su adecuado estiramiento	Dos horas
Grupo 4	Técnica de yoga: movimiento y respiración	Introducir prácticas milenarias que permiten la meditación y la concentración	Dos horas

Tabla 2 Fase 3 Protocolo de aplicación de pruebas mindfulness

Fuente: Elaboración propia

Temporalización

Actividad	Semanas							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Aplicación del instrumento encuesta a colaboradores y colaboradoras	■	■						
Reunión con área de Recursos Humanos y relacionadas para exponer proyecto de intervención			■					
Socialización de la actividad mindfulness colaboradores y colaboradoras				■				
Aplicación de prueba a grupo 1					■			
Aplicación de prueba a grupo 2						■		
Aplicación de prueba a grupo 3							■	
Aplicación de prueba a grupo 4								■

Tabla 3 Temporalización
Fuente: Elaboración propia

4. Resultados esperados

Con la presente intervención se estima un objetivo modesto en tanto que se conoce la complejidad y la resistencia que las organizaciones tienen respecto de la psicología organizacional, la cultura organizacional. Sin embargo, se considera que luego de la intervención se funde la semilla de la duda en los mandos superiores de la organización, reconociendo que el componente de la dimensión humana es un imperativo para que las organizaciones marchen como se requiere. Asimismo que cuando se permiten estas intervenciones en función del bienestar emocional, físico y laboral de los equipos de trabajo estos responden asertivamente no solamente desde el acto de ejercer sus labores, sino en el relacionamiento con sus pares, con sus familias y demás círculos sociales.

Hacer visible una problemática en este caso los factores de estrés y ansiedad, y encausar una posible solución, implica que las organizaciones se encuentran preocupadas por

el bienestar de sus colaboradores, esto genera importantes cambios tanto a nivel interno, en tanto que se trabaja desde lo organizacional en equipo y buscando el beneficio de todos, como en lo externo en tanto que la reputación que es un valor intangible de las organizaciones.

De acuerdo con los resultados de la encuesta se permitió visibilizar la importancia de generar nuevos contenidos a nivel interno de la organización, contenidos que permitan el afrontamiento de emociones adversas. Es necesario resaltar la prueba piloto tiene como objetivo principal el reconocimiento de problemáticas tanto por parte de los altos mandos de la organización, como el área de recursos humanos y los colaboradores y colaboradoras, se trata así de sentar un precedente de la importancia del trabajo en el bienestar y la salud mental del personal, beneficios que trae tanto a nivel personal como grupal, ya que con este tipo de inversiones de conocimiento se estima que la organización se movilice hacia el futuro, se impartan mecanismos de innovación que propendan hacia la responsabilidad social empresarial, el compromiso que adquiere todo tipo de organización con la comunidad así como quienes hacen parte de la misma para generar un propósito de bienestar colectivo.

Gracias a la encuesta que se llevó a cabo se pudo evidenciar que la organización presenta serias afectaciones en lo que respecta al bienestar y la salud mental de los colaboradores y las colaboradoras, por esto la importancia de la presente intervención se relaciona con el acto de sentar un precedente que les permita evidenciar a los altos mandos de la organización que se requiere de inversión en temas de capacitación, de gestión del conocimiento, clima organizacional, cultura organizacional, estrategias para la innovación. En pocas palabras se espera que se genere una apertura organizacional para que esta se pueda situar dentro del marco de la globalización como una organización competitiva, innovadora y responsable tanto con la comunidad como con el medio ambiente.

En cuanto a los colaboradores y las colaboradoras se considera importante que luego tanto de la encuesta como con los resultados y la intervención del mindfulness, se permitan evidenciar un antes y un después de la intervención, hagan ellos mismos conciencia de la importancia de los hábitos saludables.

5. Presupuesto

5.1 Humanos

DESCRIPCIÓN DE LOS GASTOS DE PERSONAL						
Profesional	Función en el proyecto	Tiempo total en horas	Costo			Total
			Encuesta	Reuniones	Prueba	
Psicólogo	Intervención	20	\$1.000.000	\$200.000	\$800.000	\$2.000.000
TOTAL						\$2.000.000

Tabla 4 Gastos de personal
Fuente: Elaboración propia

5.2 Físicos

DESCRIPCIÓN DE MATERIAL Y SUMINISTRO				
Descripción de tipo de Material y/o suministro	Costo			Total
	Encuesta	Reuniones	Prueba	
Papelería (hojas de registro, lápices, marcadores, carteleras)	0	0	\$150.000	\$150.000
220 Refrigerios	0	\$600.000	\$600.000	\$1.200.000
25 Colchonetas	0	0	\$500.000	\$500.000
25 Mantas	0	0	\$250.000	\$250.000
220 botellas de agua	0	\$200.000	\$200.000	\$400.000
Otros materiales didácticos	0	0	\$100.0000	\$100.000
TOTAL	0	\$800.000	\$1.800.000	\$2.600.000

Tabla 5 Gastos materiales y suministro
Fuente: Elaboración propia

5.3 Financieros

PRESUPUESTO GLOBAL		
RUBROS	Costo total	TOTAL
Personal	\$2.000.000	\$2.000.000
Material y suministro	\$2.600.000	\$2.600.000
TOTAL	\$4.600.000	

Tabla 6 Presupuesto global
Fuente: Elaboración propia

6. Conclusiones

Para que una organización se encuentre a la vanguardia y en la actualidad es indispensable saber que debe trabajar por su capital mas importante que son los seres humanos, en su bienestar tanto físico como mental evitando al máximo enfermedades laborales.

Respecto al objetivo principal se ha logrado determinar que las organizaciones deben estar en constante evaluación tanto del clima laboral como la salud de sus empleados en múltiples aspectos tanto el bienestar físico como mental donde se pueda evidenciar los aspecto a mejorar y poder crear con exactitud planes de acción.

Podemos concluir con que es sumamente importante que dentro de la estrategia y los objetivos de la organización los líderes de la misma sepan debe incluirse la salud mental y manejo de las emociones de los colaboradores y colaboradoras.

6.1. Competencias adquiridas durante el cursado de las asignaturas del máster.

CE1 - Interpretar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía	3
CE2 - Desarrollar una investigación básica en Psicología de la Salud ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos.	3
CE3- Comparar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de Recursos Humanos	3
CE4 - Aplicar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo de las principales fortalezas individuales y organizacionales sobre Psicología Organizacional Positiva.	4
CE5 - Valorar las características que determinan el clima y la cultura organizacionales así como los procesos de cambio y desarrollo organizacional a través del tiempo.	3
CE6 - Implementar las técnicas de gestión de Recursos Humanos e interpretar su relación con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones.	3
CE7 - Intervenir en entornos organizacionales a través de la puesta en marcha de prácticas organizacionales que contribuyan a la prevención y la promoción de la salud de los empleados.	3
CE8 - Aplicar técnicas de intervención/optimización de la salud psicosocial desde la psicología de la salud ocupacional.	3
CE9 - Juzgar las competencias adquiridas a lo largo del máster sobre Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos.	3

6.2. Análisis de las posibles transferencias de los conocimientos al ámbito profesional y en concreto al caso del TFM. Reflexion personal del tfm y en el futuro laboral .

Se hace necesario más que nunca que en mi país Colombia donde donde aun estamos un poco atradasos en las técnicas vistas en el máster sean incluidas en los procesos de recursos humanos, donde la gestión misma de dichos recursos sustenten sus prácticas desde los derechos laborales, asimismo que los empresarios y altos mandos asuman una posición crítica frente a los colaboradores y colaboradoras y las necesidades de salud tanto física como mental que necesitan pues estos se convierten en el eslabón que le permite a la organización a ser un caso de éxito. El bienestar es un concepto global que permite articular las diferentes dimensiones de lo humano, lo mental, lo político, lo biológico, lo cultural, por esto es necesario propender que los departamentos de recursos humanos y sobre todo nosotros los líderes que trabajamos en ellas velen por una cultura del bienestar dentro de las organizaciones, pues esta va a permitir proveer de calidad de vida a todos los colaboradores y colaboradoras, proveedores y directivos que hacen parte de la misma e inclusive a sus respectivas familias.

Las intervenciones desde la psicología deben verse como una necesidad para lograr las metas corporativas sin deteriorar el estado de salud mental de los empleados, por el contrario, el bienestar mental debe verse como una estrategia para el buen desempeño del personal y para la retención de personal altamente capacitado como ocurre en nuestro caso MIRO SEGURIDAD LTDA.

7. Referencias

- Bowers, S. (2018) Mindfulness in the workplace: Mindful self-regulation. PhD Organization, Information & Learning Sciences. The University of New Mexico Albuquerque, New Mexico.
https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1048&context=oils_etds
- Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003). The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(4), 822–848. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.84.4.822>.
- Creswell, J. (2017) Mindfulness Interventions. *Annual Review of Psychology*, 68, 491-516.
<https://doi.org/10.1146/annurev-psych-042716-051139>
- Hilton, L., Marshall, N., Motala, A., Taylor, S., Miake, I., Baxi, S., Shanman, R., Solloway, M., Beroesand, J. & Hempel, S. (2019) Mindfulness meditation for workplace wellness: An evidence map. *Work*, 63 (2), 205-218.
<https://content.iospress.com/download/work/wor192922?id=work%2Fwor192922>
- Hoffman, S. & Gómez, A. (2017) Mindfulness-Based Interventions for Anxiety and Depression. *Psychiatry Clin North Am*, 40(4), 739–749. doi: 10.1016/j.psc.2017.08.008
- Taylor, N. & Robina, P. (2016) The contribution of mindfulness to predicting burnout in the workplace. *Personality and Individual Differences*, 89, 123-128.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2015.10.005>
- Zainal, N. Z., Booth, S. y Huppert, F. A. (2013). The efficacy of mindfulness-based stress reduction on mental health of breast cancer patients: A meta-analysis. *Psycho-Oncology*, 22, 1457–1465. <http://dx.doi.org/10.1002/pon.3171>
- Zeidan, F., Martucci, K. T., Kraft, R. A., Gordon, N. S., McHaffie, J. G., & Coghill, R. C. (2011). Brain mechanisms supporting the modulation of pain by Mindfulness meditation. *Journal of Neuroscience*, 31(14), 5540-5548.