



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



Facultad de
Posgrado

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN PSICOTERAPIA

**INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA BASADA EN MINDFULNESS PARA REDUCIR
EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA AGENCIA DE
VIAJES PSN INTERNATIONAL EN LA CIUDAD DE IBARRA**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Magíster en Psicología Clínica,
Mención Psicoterapia

Autor: Franklin René Albuja Chuquín

Director: Msc. William Saud Yarad Salguero

IBARRA - ECUADOR

2025

APROBACION DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo, Msc. William Saud Yarad Salguero certifico que el estudiante Franklin René Albuja Chuquin, portador de cédula número 1004111744, ha desarrollado bajo mi tutoría el trabajo de grado titulado “Intervención psicológica basada en mindfulness para reducir el nivel de estrés laboral en el personal de la agencia de viajes PSN International en la ciudad de Ibarra”.

El trabajo está a la metodología y normas dispuestas en los lineamientos de la reglamentación del título a obtener, por lo que, autorizo se presente a la sustentación para la calificación respectiva.

Ibarra, a los 13 días del mes de enero de 2025

Lo certifico

DIRECTOR DE TESIS

Msc. William Saud Yarad Salguero

C.C. 1002209748



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACION DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la ley de educación superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CEDULA DE IDENTIDAD	1004111744		
APELLIDOS Y NOMBRES	Albuja Chuquin Franklin René		
DIRECCION	Av. Víctor Manuel Peñaherrera y Jaime Roldós 0-151 sector Santo Domingo		
EMAIL	fralbujac@utn.edu.ec		
TELEFONO FIJO	062-953-355	TELEFONO MOVIL	0962926534
DATOS DE LA OBRA			
TITULO:	INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA BASADA EN MINDFULNESS PARA REDUCIR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA AGENCIA DE VIAJES PSN INTERNATIONAL EN LA CIUDAD DE IBARRA		
AUTOR:	Franklin René Albuja Chuquin		
FECHA:	13/01/2025		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA DE POSGRADO	Maestría Psicología Clínica mención Psicoterapia		
TITULO POR EL QUE OPTA	Magister en Psicología Clínica mención Psicoterapia		
TUTOR: ASESOR:	MSc. William Saud Yarad Salguero MSc. Ines Margarita Mantilla Posso		

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 13 días del mes de enero de 2025

EL AUTOR:

Franklin René Albuja Chuquin

C.C. 1004111744

Dedicatoria

Dedico este logro a todas las personas que me han acompañado en este largo y desafiante camino. A aquellos que, de una forma u otra, han dejado una huella en mi vida y han contribuido a que este sueño se convirtiera en realidad.

En especial, este logro es para mis padres, quienes nunca, ni por un momento, dudaron de mis capacidades. Su confianza en mí ha sido la base sobre la que construí cada paso de este camino. Su amor, su apoyo incondicional y su fe en mis habilidades me han impulsado a superar mis límites y a alcanzar esta meta que, en algunos momentos, parecía inalcanzable. Todo lo que soy y todo lo que he logrado es en gran parte gracias a ustedes.

Este logro también está dedicado a todas las personas que me han brindado su apoyo, su tiempo y su cariño. A mi familia, a mis amigos, a mis maestros y a todos los que me ha motivado a seguir adelante. Gracias por ser parte de este proceso

Agradecimiento

Al culminar esta etapa, siento una profunda gratitud hacia todas las personas que han estado a mi lado y que han sido un apoyo fundamental durante todo este proceso.

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres, quienes son mi guía y fuente de inspiración. No tengo palabras suficientes para expresar lo que significa contar con su apoyo incondicional. Han estado ahí en cada momento, en cada triunfo y en cada dificultad, ofreciéndome no solo su amor, sino también su confianza absoluta en mis capacidades. Gracias por creer en mí, por sus sabios consejos y por ser el motor que me impulsa a seguir adelante.

A mis hermanas, quienes con su presencia han sido un apoyo fundamental. Siempre dispuestas a escucharme, animarme y a brindarme su comprensión. Han sido compañeras de vida y refugio en momentos complicados. A mis sobrinos, cuya energía y alegría han sido un motor de impulso, motivándome con su ternura e inocencia a seguir adelante y a nunca rendirme.

Un agradecimiento especial a mi tutor de maestría, el Mgs. Saud Yarad. Su sabiduría, orientación y paciencia fueron clave para culminar este proceso. Gracias por brindarme su tiempo, sus conocimientos y por empujarme a mejorar. También extendiendo mi gratitud a mi asesora, la Mgs. Margarita Mantilla, por su dedicación y compromiso en guiarme durante este proceso. Sus sugerencias y aportes han sido fundamentales para el desarrollo de esta tesis.

A mi novia, mi compañera en este camino, gracias por tu amor, comprensión y por ser mi apoyo emocional en los momentos más desafiantes. Tu presencia ha sido un pilar importante en esta etapa, y saber que cuento contigo me impulsa a mejorar cada día.

Y, por último, pero no menos importante, quiero agradecerme a mí mismo. Agradezco mi capacidad para sobreponerme a las dificultades, mi persistencia y mi dedicación. Este logro es el resultado de mi esfuerzo, de no rendirme a pesar de los desafíos y de confiar en mi capacidad para alcanzar mis metas.

INDICE DE CONTENIDOS

Índice de Figuras.....	12
Resumen.....	13
Abstract.....	14
CAPITULO I.....	15
EL PROBLEMA.....	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Antecedentes.....	19
1.3. Objetivos.....	25
<i>Objetivo General:</i>	25
<i>Objetivos Específicos:</i>	25
Hipótesis General.....	26
Hipótesis Específicas	26
1.4. Justificación.....	26
CAPITULO II.....	31
MARCO REFERENCIAL.....	31
2.1 Estrés.....	31
2.1.1. Conceptualización de Estrés	31
2.1.2 Clasificación del estrés:.....	33
2.1.3. Psicofisiología del estrés:.....	34
2.2. Estrés laboral:.....	36
2.2.1. Causas de Estrés laboral:	37
2.2.2. Diagnóstico de estrés laboral:.....	37
2.3. Mindfulness.....	38
2.3.1. Componentes del mindfulness:	39
2.3.2. Mindfulness y estrés laboral:.....	40
2.3.3. Mindfulness y psicoterapia:.....	41
CAPÍTULO III.....	45
MARCO LEGAL.....	45
3.1. Descripción del área de estudio/Grupo de estudio.....	45
Misión – Visión:.....	45
3.2. Enfoque y tipo de investigación.....	46
3.3. Procedimiento.....	47
3.3.1. Población y muestra.....	51

Criterios de inclusión.....	53
Criterios de exclusión.....	53
3.3.2. Instrumentos.....	53
3.3.3. Intervención en Mindfulness	58
3.4 Consideraciones Bioéticas	67
CAPÍTULO IV	69
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	69
4.1 Resultados de la encuesta sociodemográfica.....	69
4.2 Resultado del Pre test Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS.....	71
4.3 Resultado individual de pretest y post test	73
4.4 Resultados de acuerdo a las Sub escalas prueba OIT-OMS	74
4.5 Resultados de la aplicación de Test	74
4.6 Discusión	77
CAPÍTULO V.....	80
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
5.1 Conclusiones.....	80
5.2 Recomendaciones	81
REFERENCIAS.....	83
ANEXOS	92

Índice de Tablas

Tabla 1	41
Tabla 2	56
Tabla 3	57
Tabla 4	60
Tabla 5	69
Tabla 6	70
Tabla 7	70
Tabla 8	71
Tabla 9	73
Tabla 10	74
Tabla 11	74
Tabla 12	75
Tabla 13	76
Tabla 14	77
Tabla 15	92
Tabla 16	92
Tabla 17	93
Tabla 18	93
Tabla 19	94
Tabla 20	94
Tabla 21	94
Tabla 22	95
Tabla 23	95
Tabla 24	96
Tabla 25	96
Tabla 26	97
Tabla 27	97
Tabla 28	98
Tabla 29	98
Tabla 30	99
Tabla 31	99
Tabla 32	100
Tabla 33	100
Tabla 34	101
Tabla 35	101
Tabla 36	102
Tabla 37	102
Tabla 38	103
Tabla 39	103
Tabla 40	104
Tabla 41	104
Tabla 42	105

Tabla 43	106
Tabla 44	106
Tabla 45	107
Tabla 46	107
Tabla 47	108
Tabla 48	109
Tabla 49	109
Tabla 50	110
Tabla 51	110
Tabla 52	111
Tabla 53	111
Tabla 54	112
Tabla 55	113
Tabla 56	113
Tabla 57	113
Tabla 58	114
Tabla 59	114
Tabla 60	115
Tabla 61	115
Tabla 62	116
Tabla 63	116
Tabla 64	117
Tabla 65	117
Tabla 66	118
Tabla 67	118
Tabla 68	118
Tabla 69	119
Tabla 70	119
Tabla 71	120
Tabla 72	120
Tabla 73	121
Tabla 74	121
Tabla 75	121
Tabla 76	122
Tabla 77	122
Tabla 78	123
Tabla 79	123
Tabla 80	125
Tabla 81	125
Tabla 82	126
Tabla 83	126
Tabla 84	127
Tabla 85	128
Tabla 86	128

Tabla 87	129
Tabla 88	129
Tabla 89	130
Tabla 90	131
Tabla 91	131
Tabla 92	132
Tabla 93	132
Tabla 94	133

Índice de Figuras

Figura 1	52
----------------	----

Resumen

El presente trabajo investigativo se orientó en evaluar los niveles de estrés laboral en el personal de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL de la ciudad de Ibarra en el año 2023, teniendo, así como objetivo del estudio determinar la efectividad de la intervención psicológica basada en mindfulness para reducir los niveles de estrés laboral en el personal de la mencionada agencia. Para la metodología, se efectuó una investigación con enfoque cuantitativo, con el diseño de tipo Pre-Experimental con alcance explicativo, aplicando la técnica de la encuesta, utilizando como principales instrumentos un cuestionario sociodemográfico, cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS en pretest y post test y el cuestionario de la Escala de Conciencia y Atención Plena (MAAS), el pretest se aplicó a los 42 trabajadores de la organización y el post test se dirigió a 10 colaboradores en base a criterios de exclusión. Los resultados demuestran las diferencias en las medidas entre las evaluaciones de pretest y post test, se hizo uso de la prueba U de Mann-Whitney, para datos no paramétricos, obtenido un valor en el POST-OIT ($u=$) 27,000; y una significancia estadística ($p=$) $<0,001$, POST-MAAS ($u=$) 33,000 y una significancia estadística ($p=$) $<0,001$, teniendo un nivel de probabilidad del 95%. Estos datos demuestran la eficacia en la intervención, aumentando la atención plena en los colaboradores, conduciendo a la reducción de niveles de estrés.

Palabras clave: estrés laboral, intervención, mindfulness, efectividad.

Abstract

The present research work was oriented to evaluate the levels of work stress in the staff of the travel agency PSN INTERNATIONAL of the city of Ibarra in 2023, The study's objective is to determine the effectiveness of mindfulness-based psychological intervention in reducing work stress levels among the staff of the agency. For the methodology, a research was carried out with quantitative approach, with the design of pre-experimental type with explanatory scope, applying the survey technique, using as main instruments a sociodemographic questionnaire, ILO-WHO occupational stress questionnaire in pretest and posttest and the Awareness and Mindfulness Scale (MAAS) questionnaire, the pre-test was applied to the 42 employees of the organization and the post-test was addressed to 10 employees on the basis of exclusion criteria. The results show differences in measurements between pre- and post-test evaluations, using the Mann-Whitney U test for non-parametric data, obtained a value at POST-OIT ($u=$) 27,000; and statistical significance ($p=$) <0.001 , POST-MAAS ($u=$) 33,000 and a statistical significance ($p=$) <0.001 , having a 95% probability level. These data demonstrate the effectiveness of the intervention, increasing attention in the collaborators, leading to the reduction of stress levels.

Keywords: work stress, intervention, mindfulness, effectiveness.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

La OMS (2023) menciona, en las últimas décadas, el estrés se ha convertido en un problema de salud que se presenta en cualquier etapa de la vida. La Organización Mundial de la Salud define el estrés como un estado de preocupación o tensión mental que produce cambios tanto físicos como mentales, que son generados por la aparición de una situación difícil o complicada. Todas las personas presentan estrés en cierta medida, debido que es una respuesta de origen natural que aparece frente a situaciones amenazantes. La forma en el que una persona responde al estrés en presencia de una amenaza determinará el impacto que tiene en el estado de salud del individuo.

Según, Arce y Sanders (2020), en cierto grado el estrés puede ser beneficioso para el individuo, produciendo reacciones de respuesta rápida ante amenazas, permitiendo dar soluciones eficientes ante situaciones conflictivas. Una vez que el individuo atraviesa estas situaciones vuelve a su estado normal, manteniendo un equilibrio y un estado de bienestar emocional.

Diversos estudios establecen una conexión entre el estrés y sus manifestaciones psicosomáticas, los síntomas más frecuentes incluyen dolores musculares, cefaleas, trastornos del sueño, disminución del sistema inmunológico, acompañado de cambios cognitivos y conductuales Navarro et al. (2018). Por ejemplo, en los cambios cognitivos-conductuales, se puede evidenciar problemas en la concentración, mayor irritabilidad, falta de motivación, baja autoestima, depresión, trastornos psicológicos, etc.

El estrés se manifiesta en diversos entornos en la vida de las personas, siendo dos de los más comunes la rutina diaria y el ámbito laboral. A pesar de su naturaleza situacional, sus efectos no parecen desaparecer de inmediato al cambiar las circunstancias, prevaleciendo a lo largo del día, generando un impacto negativo en la salud de las personas. Cuando se experimentan estas situaciones conflictivas o difíciles de manejar en el lugar de trabajo, se le denomina estrés laboral, surgiendo como respuesta a las exigencias y demandas inherentes al entorno organizacional (Patlán, 2019).

En varios países de América Latina se ha podido constatar que en el ámbito laboral la tensión emocional que se presenta en las jornadas de trabajo y el agotamiento físico, contribuyen en gran medida al incremento de los niveles de estrés laboral y desgaste profesional. Esta problemática se ha incrementado, debido a los aspectos psicosociales que, con frecuencia, no son abordados dentro del contexto institucional (empresa) en el cual los empleados desarrollan sus funciones laborales (Cruz et al., 2021).

El estrés laboral se manifiesta como un fenómeno cada vez más recurrente y con mayor prevalencia en la sociedad contemporánea. Esta tendencia surge en gran parte debido a las exigencias y demandas propias de un mundo globalizado, en el cual se prioriza la eficiencia y productividad. Aunque esta mentalidad ha tenido éxito en aumentar las ventas y mejorar la competitividad de las empresas, a menudo se descuida un aspecto esencial en este proceso, que es, la experiencia humana, es decir, el grado de satisfacción que siente el individuo al involucrarse de forma participativa en las actividades que realiza la empresa.

Por ejemplo, en México se estableció la norma mexicana NOM-035-STPS-2018 (NOM-035), la cual propone que se establezcan instrumentos o técnicas que permitan evaluar el entorno organizacional, así como los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo,

con el objetivo de establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, la violencia laboral, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. (Cristerna & Cruz, 2023).

El contexto laboral está caracterizado por ritmos acelerados, altas demandas y constantes cambios, lo que puede generar elevados niveles de estrés en los colaboradores. Esta situación es especialmente relevante en instituciones de servicios, especialmente las agencias de viajes, en las cuales, los trabajadores están expuestos a una serie de estímulos que generan tensión, relacionados con la atención al cliente, la organización de itinerarios, los plazos ajustados y la adaptación a diferentes situaciones imprevistas. Estos factores tienen un impacto negativo en el bienestar emocional y psicológico trayendo consigo afectaciones directas en el desempeño laboral y la calidad de vida (Valenciana, 2023).

En la mayoría de las organizaciones, los profesionales trabajan bajo gran presión, debido al cumplimiento de metas y objetivos que la empresa les exige alcanzar, la tensión se mantiene durante la jornada laboral provocando un estado de agotamiento constante y con grandes probabilidades de experimentar malestar físico o psicológico acompañado en algunas ocasiones por el consumo de sustancias como por ejemplo alcohol, tabaco, y otras drogas. (Buitrago et al., 2021).

En la actualidad existen numerosas técnicas y estrategias que permiten combatir el estrés. Un conjunto de ellas son las terapias psicológicas de tercera generación (TTG) que han ganado reconocimiento y demostrado gran efectividad en cuanto al tratamiento de diversas patologías como por ejemplo estrés, ansiedad, depresión, etc. Las (TTG) no se centran en la eliminación, cambio o alteración de los eventos privados (especialmente la cognición o el

pensamiento) con el objetivo de alterar o modificar la conducta de la persona. (Coletti & Teti, 2020).

Las TTG se distinguen por incorporar componentes que tienen como propósito fomentar la aceptación, la conciencia plena y la vinculación con los valores individuales del cliente, además abordan el aspecto emocional del estrés, ayudando a las personas a desarrollar una mayor autorregulación emocional y a manejar de manera efectiva las reacciones emocionales intensas que pueden surgir en un entorno de alta presión. En las terapias de tercera generación una estrategia emergente para abordar el estrés laboral es el entrenamiento en mindfulness. El mindfulness, definido como la conciencia plena y aceptación de las experiencias presentes sin juicio ha demostrado ser eficaz en la reducción del estrés en diversas poblaciones y contextos (Seguel, 2019).

Aplicado en el contexto laboral, ha demostrado ser de gran utilidad en el área de salud, evidenciando una disminución en los niveles de estrés en los colaboradores, además de factores asociados como la depresión y ansiedad laboral, obteniendo como resultado un aumento en el estado emocional, alcanzando una condición de bienestar y felicidad en los trabajadores en la organización (Oblitas et al., 2020).

La implementación del mindfulness en los empleados que forman parte de agencias de viajes podría resultar eficaz, porque usualmente estos profesionales se ven enfrentados a la presión de cumplir con plazos ajustados, las demandas cambiantes de los clientes y las situaciones imprevistas que son comunes en la industria. Tales circunstancias ponen a prueba su capacidad para gestionar de manera adecuada sus respuestas emocionales en momentos de estrés elevado. La dinámica y las demandas inherentes a esta industria podrían resultar en niveles significativos de tensión y presión, lo que a su vez afecta la salud mental y emocional

de los trabajadores. La autorregulación emocional que proporciona la práctica de mindfulness emerge como una habilidad crítica en este contexto (Scollo, 2022).

Según Priore y González (2016) el programa de reducción de estrés basado en mindfulness se ha utilizado como modelo base, del cual se han realizado varias adaptaciones, los cuales han dado como resultados evidencias de beneficios positivos en cuanto a la reducción del estrés. A pesar de los beneficios potenciales del entrenamiento en mindfulness, no existen muchos estudios en Ecuador en lo que respecta a su aplicación y efectividad clínica en el contexto laboral específico del personal que labora en las agencias de viajes. Comprender cómo el mindfulness puede influir en la reducción del estrés en los trabajadores de estas agencias es crucial para brindar orientación, en el desarrollo de intervenciones dirigidas a mejorar su bienestar psicológico y como consecuencia mejorar su calidad de vida.

Dada la falta de información sobre su aplicación clínica en el contexto laboral, específicamente de una agencia de viajes, se plantea la posibilidad de disminuir el nivel de estrés en los colaboradores de la empresa de viajes de la ciudad de Ibarra mediante una intervención basada en mindfulness. Las funciones que realizan estas personas están relacionadas frecuentemente a situaciones que desgastan emocionalmente al trabajador, provocándoles, irritabilidad, angustia, tristeza, ira y otros síntomas conductuales que conllevan al ausentismo laboral, disminución del sistema inmunológico, consumo de sustancias, etcétera. Por este motivo surge la pregunta fundamental que guía esta investigación. ¿Cuán eficaz es el mindfulness como técnica de intervención psicológica para reducir el nivel de estrés en los colaboradores de la empresa de viajes PSN INTERNATIONAL?

1.2. Antecedentes

La palabra "estrés" deriva de un concepto físico y hace referencia a la fuerza aplicada a un objeto con el fin de alterarlo o romperlo. Iniesta planteaba que el estrés representa un desequilibrio entre las exigencias del entorno y la capacidad de respuesta de un individuo en situaciones en las que no cumplir con dichas demandas tendría consecuencias significativas en la salud de las personas (Iniesta et al., 2019).

En la actualidad, el estrés se encuentra categorizado como la epidemia del futuro, según organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) los cuales refieren que, a nivel global, un 25% de los pacientes que son atendidos diariamente por medicina general, presentan algún síntoma de estrés. Además, existen reportes por parte de Estados Unidos con un 59% y países europeos como España, donde 6 millones de personas aproximadamente, presentan estrés, lo que incrementa el uso de ansiolíticos y antidepresivos en un 10% y Grecia que reporta que un 83% de su población, presenta estrés (Vela, 2018).

El estrés se puede presentar en varios aspectos de la vida, uno de los contextos que se ha desarrollado en los últimos tiempos alcanzando valores a considerar se presenta en los entornos laborales. En el medio ecuatoriano se ha detectado un incremento de dicha alteración, donde el 30% de las enfermedades ocupacionales son causadas por el estrés debido al incremento de las exigencias del entorno cambiante y los mayores niveles de competitividad en el mercado (Enriquez, 2016).

En Estados Unidos de América, en una encuesta sobre salud laboral aplicada a 200 trabajadores que ocupan altos cargos evidenció que, aún existe un 17% de ejecutivos que desconoce los síntomas que produce el estrés y el 32% no tiene claro cómo combatir este mal, complicando la situación y llevando en muchos casos a convivir con el problema hasta que se

genera un mal más grave. En esta misma encuesta se encuentra que, el 92% de las empresas no tienen programas para prevenir o disminuir el estrés, y el 70% de los que, si lo tienen, consideran que no son efectivos (Velásquez, 2022).

En Colombia, una investigación demuestra que el estrés laboral puede desencadenar una baja productividad, enfermedades y accidentes laborales; entre el 50% y el 60% del ausentismo de los trabajadores está relacionado con la presión laboral del trabajo, las largas jornadas y la frustración con las tareas (Sarsosa & Charria, 2018).

Por su parte Valdiviezo y López (2021) evaluaron la presencia del estrés laboral en 35 trabajadores de una empresa privada en una localidad de México, como resultado encontró un alto porcentaje de agotamiento, sin embargo, la muestra no considera abandonar su puesto de trabajo debido a las relaciones interpersonales que existe entre los profesionales de la salud con la comunidad.

La investigación de Onofre (2019), realizada en el Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas Nro.1 de la ciudad de Quito, a trabajadores administrativos, explicó que la incidencia del estrés en el lugar de trabajo genera que el empleado desee la salida del mismo y por ende presente bajo nivel de compromiso con la organización, transformándose así en comportamientos de búsqueda de trabajo en el presente o en el futuro cercano.

En referencia a una encuesta sobre condiciones de trabajo y repercusiones en la salud, realizada en América Central. Se encontró que más del 10% de los profesionales encuestados reportaron haber sentido estrés constante, tensión o síntomas de depresión como insomnio debido a sus múltiples tareas referentes a sus condiciones de trabajo. Del mismo modo, una encuesta realizada en el 2009, en Argentina, evidenció que un 26.7% de los trabajadores

reportan estrés mental referente a lo que ellos consideran como una excesiva carga laboral. En Brasil por otro lado, un estudio evaluó el ausentismo por enfermedades y accidentes ocupacionales que reveló que el 14% de los servicios de salud utilizados por año, se encuentran estrechamente relacionados con enfermedades mentales. Un estudio realizado en Chile (2011), encontró que el 13.8% de los empleadores y el 27.9% de los trabajadores reportaron estrés y depresión en sus empresas (Álvarez, 2016).

En una tesis de maestría Puga (2021), menciona un estudio cuyo propósito fue diagnosticar los niveles de estrés en los servidores públicos de la coordinación administrativa financiera del Ministerio de Educación del Ecuador. Para evaluar el estrés aplicó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS el cual tiene una confiabilidad de 0.92 y una validez relevante de 0.64, concluyendo que el 8.2 % de los servidores presentaban alto índice de estrés laboral. Por otra parte en el contexto laboral del personal de una agencia de viajes, al estar en contacto frecuente con clientes difíciles, deben tratar de manejar de mejor manera sus emociones, aprender a regularlas, con el objetivo de brindar un servicio de calidad.

El autor Sevilla (2015), menciona que las causas de estrés laboral más comunes en empleados de agencias de viajes son: las extensas jornadas laborales por lo que los colaboradores a menudo deben lidiar con una alta demanda de reservas, itinerarios y solicitudes de clientes por lo que usualmente las jornadas de trabajo suelen extenderse. Otros factores a menudo implican horarios irregulares, incluyendo fines de semana y días festivos, afectando la vida personal y social de los colaboradores, además, de lidiar con imprevistos que son situaciones comunes en esta industria, como la cancelación de vuelos y cambios en las reservas, también pueden presentarse malas relaciones interpersonales que conllevan a conflictos entre compañeros de trabajo y a un mal manejo de situaciones conflictivas con clientes difíciles.

En la actualidad, un enfoque que ha cobrado relevancia para abordar estos desafíos es el entrenamiento en mindfulness. La eficacia del mindfulness ha sido estudiada profundamente durante los últimos años; en diferentes ámbitos, como el área clínica, evaluando a doctores y enfermeras, el área educativa, evaluando a profesores y alumnos, y finalmente en el área organizacional, donde aún hay muchas oportunidades de desarrollo. En el ámbito clínico, se ha evidenciado los grandes efectos del mindfulness para reducir la ansiedad el estrés y la depresión (Bostock et al., 2018).

En una investigación realizada por Montero et al. (2020) tenían el objetivo de evaluar la viabilidad y eficacia de un programa abreviado basado en mindfulness adaptado al lugar de trabajo para el sector logístico llamado (WA-MBP-LS). Los participantes asistieron en promedio a cinco sesiones y tuvieron la libertad de continuar con el programa luego de las seis sesiones de manera opcional desde sus casas. Los resultados evidenciaron que sí hubo una disminución significativa en el estrés laboral en el grupo experimental vs el control en las mediciones post test luego de 6 meses. Además, hubo un aumento en la satisfacción laboral, el bienestar y el nivel de consciencia en las mediciones post test después de 6 meses.

Por su parte, Vella (2018) utilizó un diseño pre experimental de prueba pre y post test con un grupo único. El objetivo de la investigación fue evaluar si un programa de intervención basado en mindfulness (MBSR) podía reducir el stress y el burnout en los trabajadores. La muestra utilizada fue de 65 colaboradores de una empresa australiana del sector público. Los resultados, en la comparación pre y post intervención, mostraron disminuciones significativas del estrés percibido y del componente “cansancio emocional” dentro de la escala de burnout, confirmando la efectividad de la práctica del mindfulness.

Además, en otros estudios realizados por, Żołnierczyk et al. (2016) los cuales tenían como objetivo examinar la efectividad del programa de reducción del estrés basado en mindfulness (MBSR), para disminuir los efectos negativos del estrés en el bienestar de los trabajadores de mandos medios. Para esto utilizaron una muestra de 144 gerentes de nivel medio que se consideran particularmente afectados por los efectos negativos del estrés. Los resultados mostraron que el estrés relacionado con el trabajo tuvo una reducción significativa en el grupo experimental y además mejoraron su autoestima.

Arredondo et al. (2017) realizaron un estudio preexperimental controlado en un grupo de 40 trabajadores de la empresa privada Trial Form Support (TFS), donde se eligió al grupo que obtuvo puntajes altos en el cuestionario de estrés laboral antes de la intervención. La muestra fue dividida en dos grupos, el grupo control conformado por 19 trabajadores y el grupo experimental conformado por 21 trabajadores. Para la intervención utilizaron el programa de mindfulness de breves prácticas integradas (M-PBI) con el objetivo de reducir el estrés en el lugar de trabajo. Los resultados evidencian disminución del estrés y un aumento de la atención plena a lo largo del tiempo en el grupo experimental. Se concluyó que el programa M-PBI de 8 semanas es una herramienta eficaz para reducir rápidamente el estrés y mejorar el bienestar en el lugar de trabajo.

Hay una amplia evidencia que respalda el éxito de diversos programas basados en la meditación y en otras técnicas apoyadas de mindfulness. Uno de los programas más reconocidos en la actualidad es el Mindfulness Based Stress Reduction (MBSR), que busca reducir el estrés basándose en el mindfulness. Este programa fue concebido por el Dr. Kabat-Zinn en 1979 en el Centro Médico de la Universidad de Massachusetts. Se ha utilizado con éxito para tratar diversas afecciones de salud tanto físicas como mentales. Este programa consta de ocho sesiones en total, una sesión semanal de dos horas y media, junto con un día

completo de prácticas intensivas de ocho horas. Además, se acompañan con ejercicios meditativos diarios de 45 minutos a lo largo de todo el programa (Instituto de Mindfulness, 2021).

A pesar de que la información sobre la eficacia del mindfulness para reducir el estrés es amplia, existe una limitación de sus efectos en el ámbito laboral a nivel de las organizaciones en Ecuador, pues no existe una ley que obligue a las empresas a implementar programas o técnicas que permitan disminuir el estrés en el lugar de trabajo. Por este motivo la investigación que se plantea podría resultar beneficiosa para mejorar la calidad de vida de los empleados de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL de la ciudad de Ibarra. Se debe tomar en cuenta que la investigación no solo marcará un antecedente sobre la salud mental de los empleados de la agencia de viajes, sino que también permitirá desarrollar intervenciones de apoyo y promoción de la salud mental en este sector.

1.3.Objetivos

Objetivo General:

- Determinar la efectividad de la intervención psicológica basada en mindfulness para reducir los niveles de estrés laboral en el personal de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL de la ciudad de Ibarra en el año 2023.

Objetivos Específicos:

- Evaluar los niveles de estrés laboral en el personal de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL de la ciudad de Ibarra mediante pretest y post test aplicando los cuestionarios (OIT-OMS) y (MAAS)
- Aplicar la intervención en mindfulness para reducir los niveles de estrés laboral en el personal de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL.

- Medir los niveles de eficacia que aporta la intervención basada en mindfulness aplicada a los colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL mediante pre y post test.

Hipótesis General

La intervención psicológica basada en mindfulness será efectiva para reducir los niveles de estrés laboral en el personal de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL de la ciudad de Ibarra en el año 2023.

Hipótesis Específicas

- 1.- Los colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL presentaran altos niveles de estrés laboral
- 2.- La aplicación de la intervención basada en mindfulness resultará en una disminución significativa de los niveles de estrés laboral en el personal de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL.
- 3.- Los resultados del pre y el post-test mostrarán eficacia de la intervención basada en mindfulness, indicando que la aplicación de esta técnica contribuye positivamente a la reducción del estrés laboral en los colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL.

1.4. Justificación

Actualmente las personas perciben el estrés de manera constante en su día a día. El desarrollo de diferentes actividades personales, académicas, familiares, así como las

relacionadas con el trabajo hacen que el estrés sea un factor común en ellas. Lidar con diferentes actividades que implican atención, concentración, motivación, entre otras, exige esfuerzo mental y físico para ejecutar estas funciones cognitivas, sin embargo, cuando el estrés aumenta se evidencian fallas en atención, aumento de desmotivación, y agotamiento cognitivo y/o físico, así como bajo rendimiento laboral (Navinés et al., 2016).

Existen distintas formas para afrontar el estrés laboral pero lo primero y fundamental es saber reconocerlo. Con mucha frecuencia las personas que lo padecen no se dan cuenta que están sufriendo tanto estrés hasta que éste se sitúa en tasas muy altas. Es habitual encontrarse con trabajadores públicos o privados que sienten altos niveles de estrés y escasa o nula preparación psicológica para afrontarlo ya que no han recibido ningún tipo de estrategia o técnica que les permita hacer frente a esta problemática.

En la actualidad se han desarrollado diferentes intervenciones para manejar los niveles de estrés y malestar emocional relacionados con el trabajo, por ejemplo, las intervenciones basadas en atención plena. De acuerdo con esto Allexandre et al. (2016) define, atención plena o mindfulness como la práctica de desarrollar atención enfocada, conciencia sin presencia de juicios de valor, apertura, curiosidad y aceptación de experiencias presentes internas y externas, las cuales tienen como objetivo ayudar a las personas a actuar más reflexivamente en lugar de impulsivamente. Las intervenciones que se desarrollan en el área laboral (ya sea atención plena u otras) permiten disminuir el riesgo psicosocial y aumentar el bienestar del talento humano (Aranda et al., 2018).

La presente investigación se efectúa con el fin de realizar una intervención psicológica mediante técnicas de Mindfulness en los colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL de la ciudad de Ibarra. Esta intervención servirá para desarrollar técnicas

que permitan manejar y regular los niveles de estrés dentro de la compañía, minimizando el riesgo psicosocial en el área laboral y mejorando la salud de los colaboradores mediante prácticas de meditación y relajación basadas en mindfulness.

Varios estudios sobre la aplicación de mindfulness han demostrado que el programa de reducción del estrés basado en la conciencia plena o "mindfulness based stress reduction" (MBSR) el cual tiene una duración de 8 semanas en general, ha demostrado ser eficaz aplicado en contextos laborales, pues contribuye a la capacidad de separar las características del ambiente de las reacciones de la gente a las mismas. Las personas con altos niveles de mindfulness son capaces de disociar sus reacciones del ambiente, lo cual los lleva a reconocer que los estresores son externos a ellos, pues tienen lugar en el ambiente.

Ello implica que pueden reconocer por separado los estresores en el entorno y sus reacciones automáticas a los mismos. El programa está destinado principalmente a la reducción del estrés y consta de prácticas tanto formales como informales, además permite cierta flexibilidad para adaptarlo a las necesidades específicas de la población a la que se destina, en este caso una agencia de viajes (Arias, 2021).

Jon Kabat-Zinn en su libro *Vivir con plenitud las crisis*, promueve que el problema no es el estrés, que es inevitable y forma parte de la vida, especialmente en personas que trabajan. El verdadero problema es cómo nos relacionamos con él, y esto a su vez depende de nuestro encuadre psicológico. Practicar mindfulness es una forma de estar preparado psicológicamente para afrontar los cambios de la vida, poniendo énfasis en la importancia de la prevención, que se encuentran en el núcleo de las intervenciones de atención plena (Kabat-Zinn, 2016).

La interacción existente entre los trabajadores y los clientes en las agencias de viajes, requiere comportamientos muy determinados por parte de los colaboradores a la hora de realizar sus funciones. Estas tareas requieren expresar determinadas emociones, manteniendo cierto nivel de empatía e identificando y manejando correctamente las emociones de la clientela. Las organizaciones requieren de sus empleados que manifiesten emociones deseables ante sus clientes, como parte de su trabajo. Los empleados deben, frecuentemente, expresar emociones positivas, empatía, tolerancia, educación y sensibilidad hacia los clientes, a pesar de que en muchos casos estas no son sus emociones reales (Molina, 2017).

Actualmente, la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL no cuenta con herramientas o programas que permitan tratar los niveles de estrés dentro de la compañía, situación que afecta directa e indirectamente los procesos, la comunicación y por último la relación con el cliente.

Por esta razón surge la necesidad de poder desarrollar una intervención psicológica basada en mindfulness, ya que es una técnica que ayudará a mejorar no sólo los síntomas de estrés laboral, sino también la calidad de vida de los participantes. Permitiendo el desarrollo de habilidades como la atención plena, ya que en el contexto de la agencia de viajes favorece a la solución de conflictos y ayuda a gestionar de forma adecuada los problemas que se presentan en la empresa. Entre los beneficios que aporta la aplicación de esta técnica se encuentra reducir los niveles de estrés, aprender a regular sus emociones y mejorar la calidad de vida de los participantes (Carvalho et al., 2021).

La investigación tomará en consideración los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible en los países de América Latina y el Caribe, específicamente el #3 que hace referencia a “Salud y bienestar”, el cual consiste en garantizar

una vida sana y promover el bienestar para todas las personas en cualquier edad (CEPAL, 2018).

Los beneficiados de la intervención serán directamente los colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL, los cuales se encuentren en rangos de edades desde 21 hasta 42 años. La agencia de viajes se encuentra ubicada específicamente en el subsuelo del centro comercial “Laguna Mall” en la ciudad de Ibarra. La investigación permitirá una mayor comprensión de las variables planteadas brindando herramientas terapéuticas para que el personal pueda gestionar de mejor forma las situaciones estresantes que se presentan en el área laboral. Además, otra parte beneficiada de la intervención de forma indirecta será la empresa de este modo, los colaboradores de esta organización podrán desenvolverse mejor en su trabajo, aumentando la productividad, eficiencia y eficacia, reduciendo el ausentismo laboral y la deserción de los trabajadores.

Por tanto, la investigación permitirá realizar la intervención psicológica basada en mindfulness para disminuir los síntomas de estrés laboral en los trabajadores de una agencia de viajes, aportando información relevante en el campo clínico, sobre el conocimiento de técnicas terapéuticas, su implementación y la eficacia en los resultados, para que en un futuro puedan servir de guía para otras investigaciones. Aunque los beneficios del entrenamiento en mindfulness son conocidos, su aplicación en agencias de viajes en Ecuador es poco estudiada. La falta de información sobre su aplicación clínica en este contexto hace que sea crucial investigar cómo el mindfulness puede influir en la salud mental y física de estas personas.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

El objetivo de este capítulo es establecer un marco teórico que explique y defina los principales conceptos de este proyecto de intervención que son el estrés laboral y mindfulness. Se exponen los antecedentes teóricos del problema del estrés, también se explica la teoría y los elementos de la práctica de mindfulness y después la teoría del programa de Reducción de Estrés Basada en Mindfulness o MBSR por sus siglas en inglés.

2.1 Estrés

2.1.1. Conceptualización de Estrés

El origen del término "estrés" proviene de la palabra "stringere", que significa tensión. Este concepto incluye tanto los factores que provocan estrés "factores estresantes" como las respuestas físicas del cuerpo frente a estos elementos Vrljicak (2015). Actualmente una de las enfermedades mentales con mayor incidencia en la población es el estrés, que se presenta cuando las demandas del entorno superan considerablemente los recursos personales disponibles para afrontarlos (Avecillas y Lozano, 2017).

Existen múltiples definiciones sobre estrés. Una de ellas describe al estrés como la respuesta fisiológica del cuerpo en la que se activan varios mecanismos de defensa para hacer frente a una situación percibida como amenazante. El estrés es una reacción natural y esencial para la supervivencia; sin embargo, cuando se activa de forma excesiva, se genera una sobrecarga de tensión que afecta al cuerpo y puede dar lugar a enfermedades patológicas que alteran la homeostasis del organismo (Regueiro, 2019).

Del mismo modo Espinosa et al. (2020), define el estrés como un proceso que se efectúa cuando un individuo percibe una situación como amenazante o peligrosa y provoca un desequilibrio emocional del individuo. Cuando las demandas del ambiente (laborales, familiares) superan los recursos de afrontamiento que dispone una persona, se desencadena una serie de reacciones que implican procesos fisiológicos.

Experimentar estrés es una de las experiencias humanas más comunes. Aunque todos enfrentan situaciones estresantes en algún momento, la forma en que cada individuo procesa el estrés puede variar, pues cada persona puede reaccionar de forma diferente ante una misma situación o problema. La mayoría de las personas utiliza la palabra "estrés" para describir la sensación de abrumarse o sentirse incomodo por eventos o experiencias negativas que se presentan, pero en términos básicos, el estrés es la respuesta de una persona ante los cambios o demandas que enfrenta en la vida (Moadel et al., 2019).

Si bien es cierto el estrés se puede manifestar en diferentes situaciones como la pérdida de empleo, la elaboración de tesis, el manejo de dinero, la convivencia familiar, hablar en público, etc. La interpretación que cada individuo hace de estos eventos, además de la evaluación de sus propios recursos y habilidades para afrontarlos son aspectos fundamentales para considerar el impacto que tenga el estrés en la salud de la persona. En otras palabras, la valoración cognitiva que realiza el individuo sobre una situación estresante, influye en los aspectos emocionales y conductuales, generando respuestas físicas y psíquicas que pueden desequilibrar a la persona.

En conclusión, el estrés es una condición inevitable en el ser humano, que se produce como respuesta a las percepciones individuales que tenga la persona ante situaciones de tensión en el entorno, las cuales pueden facilitar la adaptación y garantizar la supervivencia. Sin embargo, puede volverse perjudicial para la salud cuando los estresores se perciben como

amenazas que superan los recursos personales de afrontamiento, dificultando la adaptación a nuevos entornos.

2.1.2 Clasificación del estrés:

La clasificación de la Asociación Americana de Psicología (2018), identifica tres tipos de estrés: estrés agudo, estrés agudo-episódico y estrés crónico, los cuales presentan diferencias entre sí, como síntomas y duración.

- a) **Estrés agudo:** es el tipo de estrés más común y se produce como respuesta a las demandas cotidianas o a situaciones de presión en el entorno. Este tipo de estrés puede resultar beneficioso, ya que prepara al organismo para reaccionar ante situaciones percibidas como amenazantes. Sin embargo, cuando el estrés agudo es intenso, puede provocar síntomas como irritabilidad, dolores de cabeza, tensión muscular, problemas estomacales, ansiedad y depresión. Una característica distintiva del estrés agudo es su corta duración, por lo que sus efectos no suelen causar un daño grave a la salud.

- b) **Estrés agudo-episódico:** El estrés episódico se caracteriza por ser intenso y repetitivo, aunque no llega a volverse crónico. Las personas que experimentan este tipo de estrés suelen mostrar los mismos síntomas que el estrés agudo, pero acompañados de una constante preocupación. Estas personas tienden a ser muy hostiles o irritables, ya que viven en un estado de tensión frecuente.

- c) **Estrés crónico:** este tipo de estrés engloba los síntomas de estrés agudo y episódico, de manera prolongada, provocando cambios importantes en el organismo volviéndolo más vulnerable a desarrollar enfermedades que conllevan a la muerte.

El estrés no siempre es la consecuencia de una circunstancia negativa. Los acontecimientos positivos de la vida, tales como casarse, cambiar de empleo o tener un bebé también pueden producir estrés. Por este motivo Regueiro (2019) refiere que existen 2 tipos de estrés:

- a) **“Eustrés” o estrés positivo:** se refiere a un tipo de estrés que tiene efectos beneficiosos para el individuo. El estrés positivo implica desafíos que motivan y mejoran el rendimiento, además de proporcionar una sensación de logro y autorrealización.
- b) **“Distrés”:** los acontecimientos negativos de la vida, como la pérdida de un familiar, desempleo, problemas de salud, pueden provocar esta forma negativa de estrés.

2.1.3. Psicofisiología del estrés:

Existen diferentes respuestas fisiológicas que se producen cuando una persona atraviesa una situación estresante. Estas respuestas que se producen en el organismo se presentan en 3 fases según (Chavez, 2017).

Fase de alarma: Esta fase se activa cuando se percibe un peligro o un factor estresante. El cuerpo responde mediante la activación del sistema nervioso simpático, así como la corteza y la médula de las glándulas suprarrenales. Estas glándulas liberan glucocorticoides y adrenalina, lo que permite movilizar la energía necesaria para enfrentar la

situación. Durante esta etapa, el organismo despliega una compleja respuesta fisiológica que implica la activación de sus defensas frente al estresor.

- Aumento de la frecuencia cardíaca
- Contracción del bazo y liberación de glóbulos rojos
- Redistribución de la sangre
- Aumento de la capacidad respiratoria
- Dilatación pupilar
- Aumento de la coagulación sanguínea

Fase de resistencia o adaptación: Durante esta fase, el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores percibidos como amenazas. Para hacerlo, moviliza recursos energéticos y reduce la actividad de algunos sistemas no esenciales para la supervivencia, como el sistema digestivo y el reproductivo, mientras que otros, como el sistema inmunológico, aumentan su actividad. Los signos de la fase de alarma desaparecen gradualmente, y el estrés se mantiene en un nivel moderado.

- Normalización de los niveles de corticosteroides.
- Desaparición de la sintomatología.

Fase de agotamiento: Esta fase se presenta cuando la exposición al estrés es frecuente o prolongada, y los recursos de la persona para adaptarse no son suficientes. Si la situación persiste y se acompaña de una alteración hormonal crónica, se entra en la fase de agotamiento. En esta etapa, las hormonas secretadas pueden volverse menos eficaces y acumularse en la circulación, teniendo un impacto negativo en la salud del organismo.

- Aparece la patología llamada psicósomática.

El principal ejecutor de la respuesta al estrés es el sistema hipotálamo-hipófisis-glándulas suprarrenales, el cual también participa de manera indirecta en la estimulación de respuestas comportamentales como la lucha o la huida, es decir, la capacidad para enfrentar situaciones desafiantes.

2.2. Estrés laboral:

El estrés laboral se describe como un conjunto de reacciones negativas que afectan tanto la salud física como mental de los trabajadores. Estas respuestas suelen surgir debido a la dificultad del individuo para hacer frente situaciones de gran presión, ya sea derivadas de las responsabilidades laborales o del entorno de trabajo en sí. Esta incapacidad se refiere al sentimiento de no poder gestionar adecuadamente dichas presiones, resultando en la falta de respuestas positivas. Además, las reacciones al estrés laboral varían según la percepción individual de cada empleado sobre su trabajo, lo que implica que cada persona responde de manera distinta ante situaciones similares (2015). En términos de investigación psicológica, el estrés laboral ha sido mayormente estudiado en relación con sus consecuencias para la salud física y mental (Navinés et al., 2016).

El estrés laboral puede manifestarse cuando las demandas del trabajo superan las capacidades del empleado o cuando sus conocimientos y habilidades para enfrentar esas demandas no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa (El Telegrafo, 2016).

El trabajo es fundamental para smantener un estilo de vida saludable, tanto por la compensación económica como por los factores sociales que contribuyen al concepto de

realización personal. No obstante, la misma actividad que aporta estos beneficios también puede, en ciertos momentos, afectar la salud del trabajador. Esto puede llevar a una disminución gradual de la motivación, la energía y el deseo de cumplir metas, desencadenando un estado de agotamiento mental, emocional y físico debido al estrés que se experimenta en el entorno laboral.

2.2.1. Causas de Estrés laboral:

Las principales causas del estrés laboral están relacionadas, en primer lugar, con las condiciones de trabajo, que incluyen factores como la sobrecarga de tareas y la limitada autonomía para tomar decisiones. En segundo lugar, influyen aspectos del entorno laboral, tales como la comunicación ineficaz y los conflictos interpersonales, incluyendo la dificultad para separar la vida laboral de la personal. Finalmente, otra causa proviene de los rasgos de personalidad de cada empleado y los métodos de afrontamiento que utiliza para manejar situaciones desafiantes en el trabajo (Vidal, El Estrés Laboral, 2019).

2.2.2. Diagnóstico de estrés laboral:

La Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11, 2023), en su onceava edición menciona:

QD.85 (Síndrome de desgaste ocupacional): El síndrome de desgaste ocupacional, o burnout, surge como consecuencia de un estrés intenso en el entorno laboral que no ha sido gestionado adecuadamente. Este síndrome se desarrolla exclusivamente en el contexto laboral y no debe aplicarse a otras áreas de la vida. Sus características principales incluyen:

1) Sentimientos o sensaciones de falta de energía o agotamiento.

2) Sentimientos negativos con respecto al trabajo.

3) Sensación de ineficacia y falta de realización.

2.3. Mindfulness

En 1979, el biólogo Jon Kabat-Zinn introdujo Mindfulness en Estados Unidos y Europa. Kabat-Zinn había comenzado a aplicar el programa Mindfulness-Based Stress Reduction (MBSR) en 1978, con el propósito de reducir el estrés y el dolor crónico en un amplio grupo de personas. Los resultados exitosos obtenidos llevaron a Kabat-Zinn a promover el uso de la meditación Mindfulness como un enfoque para abordar trastornos psicofisiológicos o psicosomáticos que no respondían a tratamientos médicos convencionales (Barnes et al., 2017).

Aranda et al. (2017), definen el mindfulness como un estado o rasgo de la personalidad vinculado con la capacidad de centrarse en la experiencia del momento presente adoptando una actitud de aceptación y no juicio. Según Garcia y Demarzo (2018), el mindfulness puede ser conceptualizado de dos maneras:

- Estado de la Mente: Este estado o rasgo de la mente humana ha sido descrito en diversas religiones y culturas, presente en todos los individuos en diferentes intensidades. Se asocia con un considerable bienestar físico y psicológico.
- Técnica Psicológica para Desarrollar Este Estado: El mindfulness se presenta como una forma específica de meditación conocida como atención plena. Además, se considera una psicoterapia de tercera generación. A pesar de que algunos de sus conceptos y técnicas se originan en tradiciones religiosas orientales, específicamente

el budismo, el mindfulness se presenta como una técnica secular, libre de connotaciones religiosas o culturales, y respaldada por una sólida base científica.

En el ámbito de la psicología, el mindfulness, o atención plena, se describe como la observación completa y sin distracciones de la respiración, los músculos, las áreas del cuerpo, los pensamientos, las emociones y las conductas. En resumen, esta técnica se utiliza para entrenar la regulación de la atención con el objetivo de reducir el estrés y fomentar la salud psicológica (Oblitas et al., 2019).

2.3.1. Componentes del mindfulness:

Existen componentes específicos dentro de la práctica del mindfulness Vázquez-Dextre (2016), en la revista de neuropsiquiatría menciona que los componentes del mindfulness, provenientes del zen son los siguientes:

- **Atención al momento presente:** dirigir nuestra atención al momento actual en lugar de quedar atrapados en el pasado (rumiaciones) o preocuparnos por el futuro (expectativas, deseos y temores).
- **Apertura a la experiencia:** implica la capacidad de observar la experiencia sin implicar nuestras creencias. Es observar la experiencia como si fuera la primera vez, una cualidad conocida en el Zen como "mente de principiante".
- **Aceptación:** se define como experimentar plenamente los eventos sin defensas, aceptándolos tal como son. Las conductas desadaptativas surgen al intentar evitar

experiencias desagradables, al aceptar que estas experiencias son transitorias, las personas pueden evitar tener respuestas desadaptativas.

- **Dejar pasar:** implica soltarse y desprenderse a lo que una persona se aferra. Todo en el mundo material es temporal.
- **Intención:** no debemos esforzarnos por alcanzar objetivos inmediatos; simplemente participamos con plena conciencia en lo que estamos haciendo. Sin embargo es importante tener un propósito personal para alcanzar objetivos.

2.3.2. Mindfulness y estrés laboral:

Desde el comienzo, las aplicaciones del mindfulness al ámbito del trabajo y de las organizaciones, estuvieron estrechamente ligadas a los programas de reducción del estrés (p. ej., MBSR). De hecho, se cuenta con una amplia evidencia empírica mostrando que las intervenciones del mindfulness (p. ej., a través de formación) reducen el estrés en el lugar de trabajo (Jayawardene et al., 2017).

Se han dado varias explicaciones sobre por qué el mindfulness contribuiría a reducir el estrés laboral. Una primera explicación se basa en los recursos atencionales y la focalización sobre el presente que son característicos del mindfulness.

El mindfulness ayuda a la gente a separar las características del ambiente de sus reacciones a las mismas. Esto implica que separan el reconocimiento de los estresores en el entorno, de sus reacciones automáticas a dichos estresores.

Grover et al. (2016) refiere que el mindfulness sería un recurso personal que podría reducir el estrés laboral de tres formas diferentes:

- (1) disminuyendo directamente la percepción de las demandas del trabajo,
- (2) disminuyendo directamente el estrés psicológico,
- (3) amortiguando la relación entre demandas del trabajo y estrés.

2.3.3. Mindfulness y psicoterapia:

Mindfulness es una técnica de meditación que implica observar la realidad presente sin ninguna intención de juzgar y con total apertura y aceptación. Velastegui (2021) Algunas terapias utilizan la atención plena en su estructura y planificación, entre ellas están:

Tabla 1

Mindfulness y psicoterapia

Psicoterapia Gestalt.	Experimenta el aquí y el ahora a través de las experiencias propias. Conexión del individuo con su cuerpo. Su precursor fue Fritz Perls.
Psicoterapia breve racional	Se trata de una manera de llevar a cabo sesiones de psicoterapia a través del aprendizaje experiencial. Originada por Jeremy D. Safran y J. Christopher Muran.
	Se basa en la Teoría de los Marcos Relacionales, que establece que la conducta verbal del ser humano está condicionada por su habilidad para relacionar eventos arbitrariamente y transformar las funciones de

Terapia de Aceptación y Compromiso (ACT)	un estímulo en función a su relación con otros. Fue desarrollada por Steven C. Hayes.
Terapia dialectico conductual (DBT)	A través de un constante vínculo entre la aceptación y el cambio ayuda a personas con tendencias suicidas, autolesivas, adicciones y trastornos alimentarios a superar sus traumas gracias a la aceptación y la validación, basadas en filosofías zen y budistas. Fue creada por Marsha Linehan.
Reducción de Estrés Basada en Mindfulness (MBSR)	Alcanza su fin último gracias a una serie de prácticas basadas en actitudes como no juzgar, ser paciente, experimentar como un principiante, aceptar los eventos como vienen y dejar ir. Su creador fue Jon Kabat-Zinn.
Terapia Cognitiva Basada en Mindfulness (MBCT)	Empleada para evitar recaídas en la depresión crónica a través de un entrenamiento que busca cambiar la forma con la que los pacientes se relacionan con sus pensamientos. Se fundamenta en las teorías de Zindel V. Segal, Mark G. Williams y John D. Teasdale.

2.3.4. Estrés laboral en agencia de viajes

El estrés laboral tiene diversas causas, siendo el entorno en el que se desarrollan las actividades y la manera en que se gestionan las tareas, factores clave que pueden provocar estrés en distintos niveles. En el contexto laboral, pueden surgir situaciones de tensión directamente relacionadas con experiencias que generan intolerancia hacia ciertas conductas

o instrucciones, lo cual afecta la percepción y el rendimiento del trabajador (Contreras y Vilchez, 2016).

Vidal (2019). Rn su estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza, menciona:

En torno a la mitad de los trabajadores europeos consideran que el estrés es un elemento común en sus lugares de trabajo, y contribuye a cerca de la mitad de todas las jornadas laborales perdidas. Como muchas otras cuestiones relativas a la enfermedad mental, el estrés suele interpretarse mal o estigmatizarse. No obstante, si los riesgos psicosociales y el estrés se plantean como un problema de las organizaciones, y no como un defecto personal, se pueden gestionar como cualquier otro riesgo para la salud y la seguridad en el trabajo. (pp. 261-262)

En las empresas, el estrés está presente con mayor frecuencia debido a que, en algunos casos, las organizaciones cuentan con recursos económicos y humanos limitados. Como resultado, las herramientas disponibles para cumplir con los objetivos de manera eficiente son escasas. Uno de los principales problemas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo es el estrés, ya que este impacta negativamente en el desempeño de las funciones de los colaboradores.

Arana, Gordillo, Mestas (2019) (2019) al respecto:

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo pueden estar ocasionados por un deterioro de las características de las tareas, como la cantidad de trabajo, las aptitudes, la monotonía, automatización y falta de autonomía. También puede ser por las características de la organización como las variables estructurales, la definición de competencias, canales de comunicación, el entorno de trabajo, clima y cultura de la organización, funciones laborales, relaciones interpersonales. (p. 20)

El estrés puede ocasionar en los trabajadores que su desempeño disminuya, provocando pérdida para la organización o institución en la que presta sus servicios, por ende, es

indispensable que exista un entorno saludable que les permita realizar sus actividades diarias, para que cumplan con sus funciones encaminadas a alcanzar la misión de la empresa.

2.3.5. Mindfulness en el área laboral

La capacidad de mindfulness para enriquecer la apreciación de los matices emocionales del participante -el surgimiento e intensidad de las emociones- y las posibilidades para regular su expresión. Igualmente, escasa es la investigación sobre la influencia de mindfulness en el liderazgo y el trabajo en equipo. (Ramón, 2017, p. 30)

El mindfulness se refiere a la atención o conciencia plena sobre el presente, para ello se han diseñado un conjunto de ejercicios que permiten que las personas puedan centrar su atención en sus acciones, por lo tanto, es una herramienta que permite que se pueda reducir los niveles de estrés por cuanto permite que las personas que realizan este tipo de prácticas tengan mayor conciencia de sus actividades.

Los resultados obtenidos evidenciaron la eficacia de las intervenciones mindfulness sobre la regulación emocional en donde las/as trabajadoras/as que practican mindfulness utilizan con mayor frecuencia la estrategia de reevaluación cognitiva sobre la supresión emocional a la hora de regular sus emociones (Pérez y Escobedo, 2021, pp. 18-19)

La eficacia de la aplicación del mindfulness va a depender de la frecuencia con la que se realicen este conjunto de prácticas, las cuales deben ser guiadas por un experto para que se lleven a cabo de manera correcta. Es así que el mindfulness es un conjunto de actividades de meditación en la que se actúa en el cuerpo, la mente y las emociones.

El estrés laboral se reduce al utilizar el mindfulness como una herramienta de afrontamiento. Los programas basados en mindfulness son efectivos y beneficiosos para los colaboradores, ya que muestran resultados positivos en variables como el

engagement laboral, la productividad y la reducción del ausentismo laboral. (Chaparro, 2021, p. 25)

Las empresas deberían implementar como parte de las actividades implícitas a sus funciones diarias el mindfulness con la finalidad de generar mayores resultados en el desempeño de los trabajadores, en razón de que esto permite que se reduzcan los niveles de estrés e impulsan a la atención plena en el desarrollo de cada una de sus acciones.

CAPÍTULO III

MARCO LEGAL

3.1. Descripción del área de estudio/Grupo de estudio

La presente investigación se realizará en la agencia de viajes “PSN INTERNATIONAL” ubicada en la ciudad de Ibarra en el interior del centro comercial “Laguna Mall”. La agencia de viajes nace a raíz de la necesidad y demanda de un buen servicio, variedad y tarifas. La compañía quiere aminorar los precios del mercado permitiendo que los clientes y usuarios mejoren su experiencia de viaje con buen gusto, menor precios y mayor calidad. Es una agencia de viajes dual lo que les permite atender al público en general, afiliados al “Club Vacacional” y a su vez desarrollar el turismo interno en la región a través del “Tour Operador”. Impulsando al turismo a través de la demanda extranjera en servicios turísticos de la región y el país PSN International (2022). Por esta razón, el grupo de estudio serán todos los colaboradores pertenecientes a la agencia de viajes que se encuentran en rangos de edades desde 23 a 45 años.

Misión – Visión: Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, con la mejor experiencia de viajes, servicios y acompañamiento personalizado. Generar desarrollo y empleo en la región, buscado así el sostenimiento y crecimiento de la misma con el tour

operador, agencias afiliadas, organizaciones y servicios relacionados con el turismo. Además, como marca, lograr la expansión en territorio nacional e internacional y ser punto de referencia en el mercado turístico de la región. Ser la empresa Tour operadora líder del mercado y el mejor club vacacional de Ibarra. Mejorar continuamente procesos, servicios y tecnologías que constantemente nos permita estar a la vanguardia en la venta y promoción de servicios turísticos.

3.2. Enfoque y tipo de investigación

El presente estudio utilizó un paradigma positivista, con el objetivo de comprobar hipótesis haciendo uso de datos estadísticos que comprobaran determinadas variables. Este paradigma, también llamado (cuantitativo, empírico-analítico, racionalista), buscó explicar, predecir, controlar fenómenos y verificar teorías para llegar a causas reales (Hernandez y Mendoza, 2018).

Se empleó un enfoque cuantitativo, ya que se trabajó con fenómenos que son medibles, cuantificables y pueden ser sometidos a análisis estadístico. Este enfoque se utilizó para comprobar hipótesis de investigación, además de responder a preguntas científicas a través de la recolección de datos y análisis de los mismos, utilizando procedimientos estadísticos para dar mayor confiabilidad a los resultados. La ruta cuantitativa fue apropiada cuando se quisieron estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis (Hernandez y Mendoza, 2018).

La investigación utilizó el diseño de tipo Pre-Experimental de grupo único, el cual consistió en administrar un estímulo o tratamiento a un grupo y después aplicar una medición de una o más variables para observar cuál era el nivel del grupo en ellas. Por este motivo, no existió un grupo control ni personas que ingresaran en una lista de espera. Este diseño no

cumplió con los requisitos de un experimento puro Hernandez y Mendoza (2018). Por consiguiente, la investigación tuvo como objetivo evaluar en el grupo único la variable dependiente estrés laboral y la variable independiente atención plena "mindfulness" para saber el impacto que tuvo la intervención psicológica en los colaboradores, mediante pretest antes de aplicar la intervención y post test después de finalizar la intervención (Sanchez, 2019).

Para determinar la eficacia de la intervención psicológica basada en mindfulness sobre los niveles de estrés laboral se emplearon las siguientes herramientas: Encuesta sociodemográfica, Escala de Conciencia y Atención Plena (MAAS), Cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS y como técnica principal entre pre y post tests, se aplicó la intervención psicológica basada en atención plena (mindfulness), tomando como referencia el programa de reducción de estrés basado en atención plena (MBSR) creado por el doctor Jon Kabat-Zinn en 1979 en el Centro médico de la Universidad de Massachusetts, pionero en la práctica y enseñanza de técnicas de mindfulness.

El alcance de la investigación fue de tipo explicativo, ya que en estudios pre experimentales permitió una manipulación intencional de la variable (estrés laboral) y así comprobó un determinado fenómeno (intervención basada en mindfulness). En este caso, al ser una investigación en la cual se realizó una intervención, se permitió la manipulación de la variable clínica (estrés laboral) para ver los efectos que tuvo el tratamiento basado en mindfulness frente a esta problemática (Ramos, 2020).

3.3. Procedimiento

La intervención psicológica basada en Mindfulness para reducir los niveles de estrés laboral en el personal de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL se realizó de la siguiente manera:

Fase Inicial “Pretest”

1. En primera instancia, se realizó un acercamiento con los gerentes de la empresa PSN INTERNATIONAL de la ciudad de Ibarra, para comentarles de manera general sobre lo que se iba a tratar la investigación y además solicitarles por escrito que autorizaran realizar la intervención con los colaboradores de la empresa, haciendo uso de una oficina donde se pudieran realizar las actividades requeridas. El oficio de solicitud que se entregó a los representantes de la empresa fue aprobado por el tutor de tesis y por la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica del Norte.
2. Una vez aprobada la solicitud, se procedió conjuntamente con los directores de la empresa a programar una reunión para presentar a 42 colaboradores de la agencia de viajes el consentimiento informado, donde se explicaron los propósitos de la investigación haciendo énfasis en la confidencialidad de la información proporcionada, ya que el uso de los mismos era con fines estrictamente académicos.
3. Tras haber obtenido el consentimiento informado de los colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL, se programó en colaboración con las autoridades de la empresa, una fecha y horario que no afectara las actividades laborales de los colaboradores para aplicar los reactivos psicológicos y la encuesta sociodemográfica.
4. Posteriormente, se procedió a aplicar los reactivos psicológicos: encuesta sociodemográfica, Escala de Conciencia y Atención Plena (MAAS) y el cuestionario

de estrés laboral (OIT-OMS), que estaban convertidos a formularios digitales para una mejor recolección de datos. Por lo tanto, en la "primera sesión" de la investigación se procedió a entregar un paquete de 3 reactivos (Fase pre test) que estaban realizados en Excel y en el software Google Forms. Se pidió a todos los participantes llenar los formularios a través de su dispositivo telefónico o haciendo uso de las computadoras de la oficina.

5. Una vez finalizada la aplicación de los reactivos psicológicos, se agradeció a todos los colaboradores por participar. Posteriormente se informó que las personas que obtuvieron puntuaciones superiores a 90 (nivel intermedio de estrés) en el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, serían notificadas a su correo electrónico solicitándoles participar en la intervención psicológica basada en atención plena "mindfulness" para reducir los niveles de estrés laboral en la agencia de viajes.

Fase 2 “Intervención psicológica basada en mindfulness para reducir el estrés (MBSR)”

1. Después de haber notificado a los participantes que obtuvieron puntuaciones altas en el cuestionario de estrés laboral, se procedió a reunirlos. Luego se proporcionó información sobre el programa explicándoles que es una intervención psicológica para reducir los niveles de estrés laboral mediante técnicas de mindfulness, las cuales se realizarían en 8 sesiones en forma grupal, de aproximadamente 45 - 60 hasta 90 minutos, una vez por semana, donde se adecuarían los horarios de las sesiones junto con los gerentes de la empresa, para intervenir de forma oportuna sin causar complicaciones a la empresa ni a sus colaboradores. Es importante mencionar que, aparte de las 8 sesiones que consta la intervención, se realizarían 2 sesiones extra: Una

al inicio de la investigación donde se aplicarían los reactivos de la fase pretest y la otra sesión al final donde se aplicarían los reactivos de la fase post test.

2. Las actividades que se realizaron, siguieron el programa de reducción de estrés basado en mindfulness (MSBR) del Dr. Kabat-Zinn. Durante el transcurso de la intervención se procedió a realizar tanto prácticas formales (escaneo corporal, movimiento con atención plena, meditación sentada y atención a la respiración), como prácticas informales que incluían (comer con atención plena, comunicación, consumo consciente, etc.).
3. Además, los participantes obtuvieron recursos y guías a través de un grupo de WhatsApp en donde se integraron únicamente las personas que conformaban el grupo de intervención psicológica, recibiendo videos y audios que les permitieron practicar mindfulness de manera individual en su vida diaria. Se esperaba un compromiso por parte de todos los integrantes de la intervención para cumplir con las prácticas diarias formales e informales de mindfulness. La intervención permitió que los colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL desarrollaran habilidades en atención plena "mindfulness" para disminuir los niveles de estrés laboral.

Fase 3 post evaluación

1. Al finalizar la intervención de 8 semanas, se procedió nuevamente a evaluar los niveles de estrés laboral "post test".
2. Los datos obtenidos fueron sometidos a análisis estadísticos mediante el programa estadístico SPSS para Windows con el fin de comparar los resultados antes y después de la intervención.

3. Para culminar, se programó una reunión final con los gerentes de la empresa y los participantes de la intervención para la socialización de los datos obtenidos en la investigación y además agradecerles por la participación brindando un cierre y despedida a la agencia de viajes.

3.3.1. Población y muestra

Población:

Como refiere Hernández y Mendoza (2018), en su libro de metodología de la investigación, definen a la población como el grupo de elementos ajustados a especificaciones que se ha decidido para resolver un problema planteado. Por lo tanto, la población en este estudio estuvo constituida por 42 personas que forman el personal de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL.

Muestra:

La muestra es una porción de la población que se define mediante métodos de muestreo probabilísticos o no probabilísticos y sobre la cual se extrae la data de estudio. El tipo de muestreo utilizado fue de tipo no probabilístico, por conveniencia, ya que se manejaron muestras constituidas por aquellas personas que aceptaron participar voluntariamente en la investigación o también se seleccionaron elementos de la población que eran convenientes para el investigador en función de ciertos criterios específicos sin recurrir a una fórmula probabilística (Hernández y Mendoza 2018).

Para cumplir con los objetivos de la investigación, una vez aplicados los reactivos sociodemográficos y psicológicos en la primera fase (Pre test) a todo el personal perteneciente a la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL (42 personas), se procedió a seleccionar la

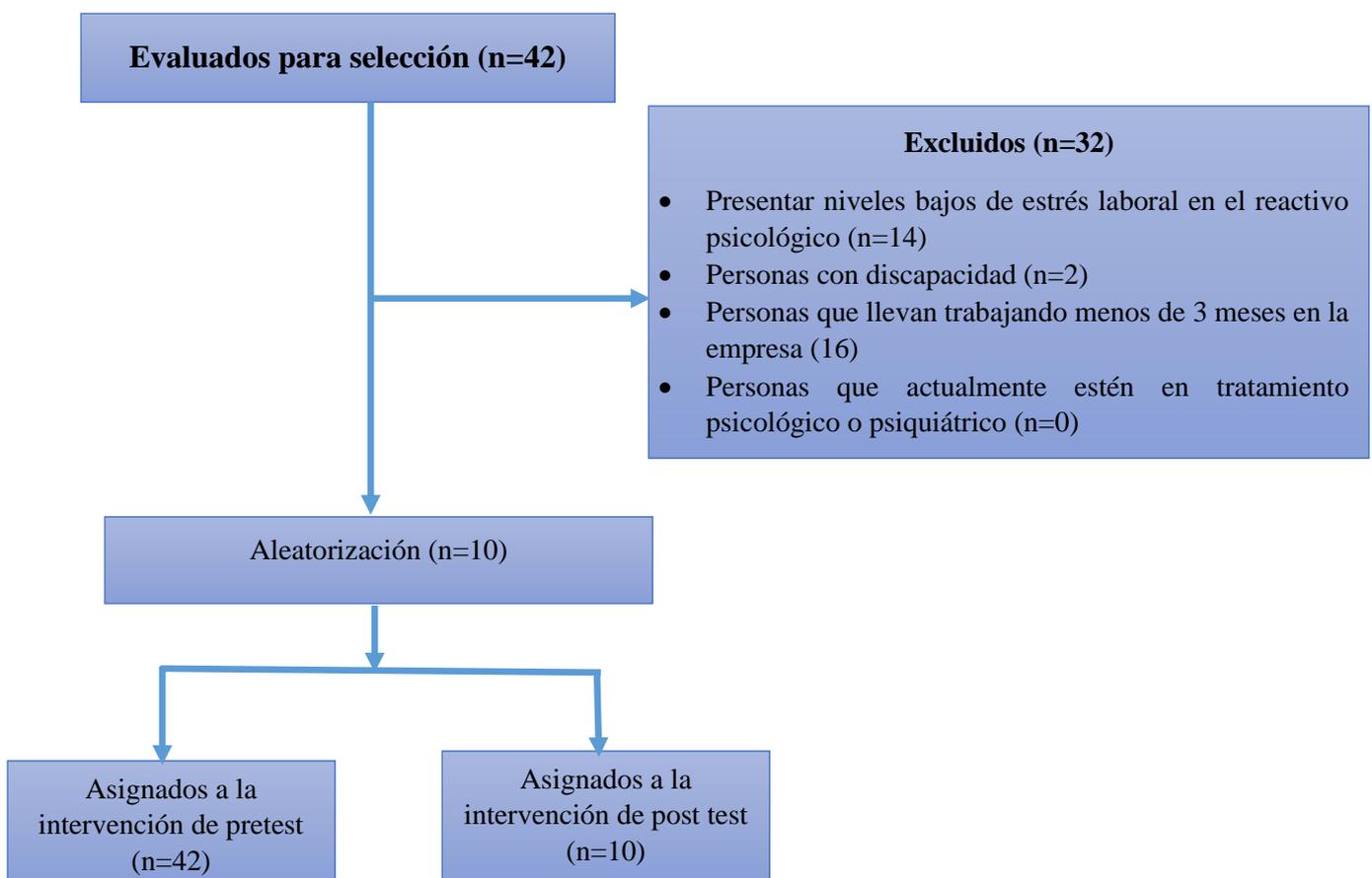
muestra que iba a participar en la intervención basada en mindfulness, fase de evaluación (Pre test). Durante el mes de enero a febrero de 2024, aquellos que obtuvieron puntuaciones superiores (91), nivel intermedio de estrés en el reactivo "Cuestionario de Estrés laboral OIT-OMS", fueron considerados para participar en la muestra.

Al tener una muestra no probabilística y trabajar únicamente con las personas que presentaban niveles superiores a (91), nivel intermedio de estrés en el reactivo, no se contó con un grupo de control. Esto se debió a que el objetivo de la investigación era evaluar el efecto de la intervención en un grupo específico de individuos que sobrepasaran el nivel intermedio de estrés.

Al trabajar solo con este grupo, se pudo observar los cambios en los niveles de estrés antes y después de la intervención psicológica y determinar si la técnica de Mindfulness tenía un efecto en la reducción del estrés laboral en este grupo en particular

Figura 1

Evaluados para selección de los colaboradores



La muestra cumplió con los siguientes criterios de inclusión y exclusión para participar en la intervención basada en mindfulness:

Criterios de inclusión:

- El personal debe trabajar por lo mínimo 3 meses en la agencia de viajes.
- Presentar puntuaciones superiores al rango 91 (de nivel intermedio de estrés) en el cuestionario de estrés laboral OIT-OMS.
- Personal que firme el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- No se incluirá a personal nuevo que se contrate durante el transcurso de la intervención.
- Presentar niveles inferiores a (91) nivel bajo de estrés laboral en el reactivo psicológico.
- Personas con discapacidad.
- Personas que actualmente estén en tratamiento psicológico o psiquiátrico.

3.3.2. Instrumentos

● **Encuesta Sociodemográfica**

Se empleó como técnica la encuesta, ya que es una herramienta que permite registrar situaciones o eventos mediante la observación directa. Una encuesta se define "como una operación mediante la cual se obtiene información detallada sobre las características de una población a partir de la observación de una parte o subconjunto de ella Giraldo (2022). La

técnica para la recolección de información fue una encuesta sociodemográfica en la cual se obtuvieron datos relevantes acerca de la población, permitiendo identificar variables como el género, la edad y el cargo que desempeña actualmente en la empresa.

- **Escala de Conciencia y Atención Plena (MAAS)**

La Mindful Attention Awareness Scale (MAAS), desarrollada por López Maya (2015, como se cito en Brown & Ryan (2003), es una escala sencilla y de rápida administración que evalúa, de forma global, la capacidad disposicional de un individuo de estar atento y consciente de la experiencia del momento presente en la vida cotidiana.

El MAAS es un autoinforme coherente con la visión unifactorial del constructo que enfatiza, como aspecto esencial del mindfulness, la variable atención/conciencia en el momento presente. La escala MAAS es sencilla y de rápida administración, evaluando con una única puntuación la capacidad del individuo para estar atento y consciente de la experiencia del momento presente en la vida cotidiana. Se puede utilizar sin que el sujeto tenga experiencia previa en meditación, y la versión original presenta buenas propiedades psicométricas. La escala MAAS ha mostrado excelentes propiedades psicométricas, con niveles de consistencia interna (los alfas de Cronbach) generalmente oscilando entre 0.80 y 0.90 (Berni & Orozco, 2018).

La escala fue validada y traducida a otros idiomas; por ejemplo, la versión en alemán mostró una estructura unidimensional y una consistencia interna de $\alpha = 0.83$. La versión francesa también mostró una estructura de un factor y un coeficiente de confiabilidad $\alpha = 0.84$. La versión sueca fue analizada en tres muestras: empleados universitarios ($n = 204$) con

un coeficiente de confiabilidad de 0.86, reclutas para el servicio militar ($n = 549$) con un coeficiente de confiabilidad de 0.77, y una muestra de adolescentes ($n = 202$) con un $\alpha = 0.85$ (Eidman et al., 2022).

Finalmente, la traducción española realizada por (Soler et al., 2022), mostro propiedades psicométricas positivas tanto en validez como en confiabilidad obteniendo un alfa de Cronbach de 0.89.

La (MAAS) es un cuestionario que consta de 15 ítems y se puntúan según una escala Likert con un rango entre 1 (casi siempre) hasta 6 (casi nunca). Mide la frecuencia del estado de mindfulness en la vida diaria sin que sea necesario que los sujetos hayan recibido entrenamiento. La puntuación se obtiene a partir de la media aritmética del total de ítems y puntuaciones elevadas indican mayor estado mindfulness.

Escala tipo Likert de seis puntos:

1. Casi siempre
2. Muy frecuente
3. Algo frecuente
4. Algo infrecuente
5. Muy infrecuente
6. Casi nunca

Modo de corrección: Al ser unidimensional únicamente se sumó las puntuaciones obtenidas en cada ítem.

Interpretación: a mayor puntuación, mayor habilidad para prestar atención plena y consciente. (Maroco & Tecedor, 2009).

Cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS

Fue sustentado por Ivancevich & Matteson (1980), sin embargo, fue validado por la OIT con ayuda de la OMS. Su adaptación fue realizada por Suárez (2013), evidenciando que el instrumento cuenta con una confiabilidad de 0.96 según el alfa de Cronbach. Consta de 25 ítems, el tiempo de aplicación es de 10 a 15 minutos aproximadamente, la evaluación puede ser individual o grupal. Es un instrumento que fue diseñado para medir el estrés laboral, en diversos aspectos ejemplo:

En cada ítem, se debe señalar con qué frecuencia se da la condición descrita, según la escala.

Tabla 2

Subescalas prueba OIT-OMS

Áreas	Número de ítems	Rango de Estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo de trabajo.	8, 19, 23	3-21

Nota: En esta tabla se puede apreciar las áreas que evalúa cada ítem, por ejemplo, el ítem 1, 10, 11,20 evalúa el clima organizacional de igual manera el indica el rango de estrés.

Escala tipo Likert:

1 Nunca

2 Raras veces

3 Ocasionalmente

4 Algunas veces

5 Frecuentemente

6 Generalmente

7 Siempre

Rangos de las escalas para medir el nivel de estrés en la prueba OIT

Tabla 3

Niveles de Estrés prueba OIT-OMS

Niveles de estrés	Puntuación
Alto nivel de estrés	> 154
Estrés	118-153
Nivel intermedio de estrés	91-117
Bajos niveles de estrés	< 90

Nota: En esta tabla muestra la puntuación de los niveles de estrés por ejemplo las personas que puntúen entre 118-153 presenta estrés y los de 91-117 presentan un nivel intermedio de estrés.

3.3.3. Intervención en Mindfulness

La intervención en mindfulness tuvo como finalidad reducir el nivel de estrés laboral en el personal de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL proporcionando herramientas que permitieran reducir sus niveles de estrés y mejorar su estado de atención plena a través de la intervención basada en mindfulness. Se aplicó el programa (MSBR) Mindfulness-Based Stress Reduction, el cual tuvo una duración estimada de 8 sesiones de aproximadamente 60 a 90 minutos, con una frecuencia de una sesión por semana los días viernes. Cada sesión inició con ejercicios de mindfulness que los participantes aprendieron durante el transcurso de las semanas.

Los ejercicios del programa incluían el escaneo corporal, yoga suave y meditación sentada. A lo largo del programa, los participantes practicaron uno de estos ejercicios todos los días, y se incorporaron otros ejercicios adicionales que cultivaron la práctica de mindfulness en la vida diaria. Estos ejercicios ayudaron a entrenar la atención plena relacionada con pensamientos, sensaciones y emociones.

Junto a las prácticas formales e informales, durante la sesión grupal semanal se discutió acerca de diversos aspectos del estrés, como la interacción cuerpo-mente, la respuesta de lucha-huida, o el estrés relacional. Se comentaron y compartieron un amplio abanico de maneras de enfrentar dicho estrés utilizando las herramientas de atención plena que se fueron aprendiendo gradualmente en el programa (Barrera, 2020).

Un ejemplo de esto fue el ejercicio que consistió en respirar con atención plena durante tres minutos tres veces al día, en momentos predefinidos por la persona. En esta práctica, la persona detenía la actividad que estaba realizando, enderezaba la columna -podía estar de pie o sentada- y llevaba su atención al movimiento de su abdomen durante la inhalación y la exhalación. Este ejercicio, que se realizó a partir de la segunda sesión del programa, sirvió de

base para la construcción de estrategias de enfrentamiento de situaciones de estrés en semanas posteriores del programa.

Cada sesión se enfocaba en la exploración de un tema acompañado por ejercicios específicos, además de presentaciones facilitadas por el investigador. Algunos temas del programa de MBSR incluían: comunicación, el manejo de emociones intensas, y la influencia de nuestra percepción en nuestras relaciones interpersonales y manejo del estrés.

Tabla 4*Planificación de Intervención*

PLANIFICACIÓN DE INTERVENCIONES					
Planificación Previa	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar los permisos necesarios para el desarrollo de la intervención • Planificar el desarrollo de las sesiones posteriores • Captar y seleccionar los participantes implicados en el programa 				
Nº SESIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RESULTADOS	RECURSOS	DURACIÓN
PRIMERA SESIÓN Introducción al Mindfulness y estrés laboral	•Explicar los beneficios potenciales del mindfulness para la reducción del estrés en los empleados de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL.	<ul style="list-style-type: none"> •Presentación de cada miembro del grupo •Actividad rompehielos •Presentación del programa y objetivos. •Parte teórica: ¿Qué es Mindfulness y estrés laboral? 	<ul style="list-style-type: none"> •El personal de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL comprenderá qué es el mindfulness y cómo puede ayudarles a manejar el estrés. •Los participantes experimentarán una introducción a la práctica de mindfulness •Establecer un ambiente de confianza y validación en el grupo de intervención para tener un mayor nivel de adherencia al programa 	Marcadores Pizarron	1 hora y 30 min

<p>SEGUNDA SESIÓN Atención Plena al Respirar y la Sensación Presente</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Iniciar al personal de agencia de viajes en la práctica de ejercicios de respiración y meditación 	<ul style="list-style-type: none"> •Actividad rompehielos •Breve recapitulación de la sesión anterior. •Introducción a la práctica de la respiración consciente. •Práctica guiada de la atención plena a la respiración. •Ejercicio de atención plena en una actividad cotidiana. •Práctica informal (nuestra atención puesta momento a momento en las actividades cotidianas) •Explicación de los ejercicios para casa. 	<ul style="list-style-type: none"> •Fortalecer la confianza en el grupo •Fortalecer la práctica de respiración consciente en los trabajadores 	<p>Pizarra Marcadores</p>	<p>1 hora y 30 min</p>
<p>TERCERA SESIÓN Atención Plena al Cuerpo y Sensaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Explorar la relación mente-cuerpo a través de la conciencia corporal. •Practicar ejercicios de escaneo corporal. 	<ul style="list-style-type: none"> •Actividad rompehielos •Breve recapitulación de la sesión anterior •Meditación centrada en el escaneo corporal y la respiración. •Práctica informal (durante la tercera semana se le pedirá al personal de la agencia de viajes prestarle atención a algún acontecimiento agradable o desagradable al 	<ul style="list-style-type: none"> •Los participantes serán más conscientes de las sensaciones corporales y su conexión con las emociones. •Los participantes experimentarán una mayor conexión con sus cuerpos a través del escaneo corporal. 	<p>Marcadores Pizarra</p>	<p>1 hora y 30 min</p>

		día mientras éste ocurre y anotarlo en su agenda) •Explicación de los ejercicios para casa			
CUARTA SESIÓN Manejo de los pensamientos.	<ul style="list-style-type: none"> •Ayudar a los participantes a reconocer cómo los pensamientos influyen en el estrés. •Enseñar a los participantes a observar los pensamientos sin involucrarse en ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> •Actividad rompehielos •Breve recapitulación de la sesión anterior. •Teoría sobre “Las preocupaciones y el estrés”. Diferenciamos los conceptos de pensamiento y preocupación. Y observamos como los sentimientos y los pensamientos van de la mano. Se explica que es el estrés, los tipos que existen y sus consecuencias •Práctica guiada: observar los pensamientos sin involucrarse. •Ejercicio de "etiquetado" de pensamientos. •Indagación grupal sobre la sesión de hoy. Explicación de los ejercicios para casa 	<ul style="list-style-type: none"> •Los participantes serán conscientes de cómo sus pensamientos contribuyen al estrés. •Los participantes practicarán la habilidad de observar los pensamientos sin ser arrastrados por ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarra Marcadores Esferos Hojas 	1 hora y 30 min
	<ul style="list-style-type: none"> •Explorar la relación entre las emociones, los pensamientos y las respuestas corporales. 	<ul style="list-style-type: none"> •Actividad rompehielos •Práctica de “respiración consciente”. 	<ul style="list-style-type: none"> •Los participantes comprenderán cómo las emociones afectan su bienestar y su respuesta al estrés. 	<ul style="list-style-type: none"> Pizarra Marcadores 	1 hora y media

<p>QUINTA SESIÓN</p> <p>Sentimientos y emociones</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Aprender a cultivar en los trabajadores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL una relación consciente y compasiva con las propias emociones. •Desarrollar habilidades en los empleados de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL que les permitan reconocer, aceptar y gestionar las emociones de manera saludable. 	<ul style="list-style-type: none"> •Teoría “Las emociones”. Se explica que es una emoción y cómo ésta se manifiesta en el cuerpo. •Meditación para manejar los sentimientos negativos •Práctica de "Darse Cuenta" de las Emociones •Indagación grupal. •Explicación de los ejercicios para casa. 	<ul style="list-style-type: none"> •Los participantes desarrollarán una mayor conciencia emocional y la capacidad de responder en lugar de reaccionar. •Los participantes adquirirán herramientas para manejar emociones difíciles de manera más efectiva. 		
	<ul style="list-style-type: none"> •Enseñar a los empleados de la agencia de viajes PSN 	<ul style="list-style-type: none"> •Actividad rompehielos •Resumen de las sesiones anteriores. 	<ul style="list-style-type: none"> •Los participantes mejorarán su capacidad para comunicarse de manera efectiva y empática. 	Pizarra Marcadores	1 hora y 30 min

<p>SEXTA SESIÓN</p> <p>Mindfulness en la Comunicación y Relaciones</p>	<p>INTERNATIONAL a cómo el mindfulness puede mejorar la comunicación y las relaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Practicar la escucha activa y la comunicación consciente. •Mejorar el manejo de las críticas y autocríticas de los empleados de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL 	<ul style="list-style-type: none"> •Charla sobre la importancia del mindfulness en la comunicación. •Ejercicio de escucha activa y comunicación consciente en parejas. •Teoría de la Comunicación y La Escucha Activa. Se les indica los pasos que deben seguir para ir de una comunicación reactiva a una comunicación consciente. 	<ul style="list-style-type: none"> •Los participantes aplicarán técnicas de mindfulness en sus interacciones interpersonales. 		
<p>SEPTIMA SESIÓN</p> <p>Aceptar las Experiencias sin Juicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Explorar la importancia de la aceptación y reducir el juicio autocrítico. •Practicar la atención plena hacia las 	<ul style="list-style-type: none"> •Actividad rompehielos •Resumen de las sesiones anteriores. •Charla sobre la importancia del autocuidado en un entorno laboral estresante. 	<ul style="list-style-type: none"> •Los participantes comprenderán la relevancia de la aceptación y el no juicio en la reducción del estrés. •Los participantes serán capaces de observar sus sensaciones y emociones sin reaccionar con juicio. 	<p>Pizarra Marcadores</p>	<p>1 hora y 30 min</p>

	<p>sensaciones y emociones sin juzgar.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Fomentar la aceptación en los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> •Teoría: Compasión y autocompasión. Se trabaja que es cada término y cómo conseguir autocompasión sin caer en el victimismo. •Práctica guiada de la atención plena en la autocompasión. •Compartir ideas y estrategias de autocuidado en grupos pequeños 			
<p>OCTAVA SESIÓN</p> <p>Integración de Mindfulness en la Vida Diaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Ayudar a los participantes a incorporar la atención plena en su rutina laboral y personal. •Explorar estrategias para mantener una práctica continua de mindfulness. 	<ul style="list-style-type: none"> •Recapitulación de los temas anteriores. •Conversación sobre cómo integrar el mindfulness en la rutina diaria. •Práctica de la "pausa consciente" en momentos estresantes. •Ejercicio de comer una uva pasa con atención plena •Creación de un plan personal de práctica continúa. 	<ul style="list-style-type: none"> •Los participantes planificarán y comprometerán formas de integrar el mindfulness en su vida laboral y diaria. •Los participantes compartirán sus ideas y experiencias sobre la implementación del mindfulness. 	<p>Pizarra</p> <p>Marcadores</p>	<p>1 hora y 30 min</p>
<p>NOVENA SESIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Repaso completo del programa y énfasis en la reducción del estrés laboral. •Compartir experiencias de los participantes durante las últimas semanas •Discusión sobre cómo mantener una práctica continua de mindfulness tanto en el trabajo como en su vida diaria 				

Cierre y Planificación	•Evaluación del programa y retroalimentación de los participantes.
---------------------------	--

Nota: Esta tabla indica la planificación y las practicas que se va a realizar en cada sesión en la intervención de Mindfulness en donde se especifica objetivos, actividades, duración y materiales.

3.4 Consideraciones Bioéticas

El objetivo de la investigación en seres humanos es mejorar los métodos terapéuticos, diagnósticos y preventivos, así como comprender el origen y la causa de las afecciones relacionadas con este campo del conocimiento. Para guiar los principios éticos en la investigación en seres humanos, la Asociación Médica Mundial (AMM) ha establecido la Declaración de Helsinki, que establece como objetivo fundamental la promoción y protección de la salud, la integridad y el bienestar de las personas que participan en cualquier tipo de intervención o tratamiento en un estudio de investigación (Paez, 2009).

La justificación ética respaldada científicamente para llevar a cabo intervenciones en investigaciones biomédicas y psicológicas con seres humanos se basa en la posibilidad de descubrir nuevos beneficios que contribuyan a la salud y al desarrollo integral de las personas.

La investigación puede ser éticamente justificada únicamente si se lleva a cabo respetando y preservando los derechos éticos de los participantes. En cualquier intervención que involucre a seres humanos, el investigador debe asegurarse de que la relación entre los beneficios para el individuo y los riesgos a los que se expone sea apropiada, y de que los riesgos se hayan minimizado y sean menores que los beneficios. En casos en los que los riesgos iguales o superen los beneficios individuales, se debe evaluar su importancia en el contexto del avance de la sociedad (Fernández Hernández y Heuze de Icaza, 2007).

En investigaciones relacionadas con la salud, es fundamental garantizar la protección de la vida, el bienestar, la privacidad y la confidencialidad de la información personal de todas las personas que participen en el estudio. Esta responsabilidad será asumida por el profesional que lleva a cabo la investigación, el cual se compromete a que los datos obtenidos en la

Investigación se utilizarán específicamente con fines académicos y profesionales, que serán presentados al comité responsable de la institución” Universidad Técnica del Norte.

La “Ley de Protección de Datos Personales” y el Art 4 “Derecho a la confidencialidad” señala que todos los datos obtenidos como nombres, apellidos, fecha de nacimiento, ciudad, país o cualquier información personal en cuanto al proceso de intervención (tratamiento, diagnóstico, evaluación) serán confidenciales, cumpliendo las respectivas normas y leyes que protegen a los participantes. Por este motivo se empleará el consentimiento informado, ya que este proceso asegura que el individuo ha expresado de manera voluntaria su deseo de participar en el ensayo clínico después de haber comprendido la información proporcionada sobre los objetivos del estudio, los beneficios, las molestias y los riesgos previstos, las posibles alternativas, así como sus derechos y responsabilidades (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2021).

Es responsabilidad del investigador explicar las opciones de tratamiento disponibles y los posibles efectos secundarios que podrían surgir, mientras que corresponde al paciente tomar una decisión autónoma sobre si acepta o rechaza la propuesta de tratamiento.

El presente estudio no busca obtener ganancias económicas, su objetivo principal es aportar al desarrollo de salud del personal de la agencia de viajes, además de aportar información científica relevante en esta población. La financiación de este proyecto recae exclusivamente en el investigador, y es importante destacar que no se aceptará ni se ha aceptado ningún tipo de contribución financiera o regalo que pueda malinterpretarse. Esta aclaración se realiza con el fin de garantizar la integridad y la independencia del estudio, evitando cualquier influencia externa que pudiera comprometer su validez y objetividad.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados de la encuesta sociodemográfica

Tabla 5

Encuesta sociodemográfica

<i>Variables</i>	<i>Frecuencias</i>	<i>Porcentajes%</i>
<i>Género</i>		
<i>Masculino</i>	24	57%
<i>Femenino</i>	18	43%
<i>TOTAL</i>	42	100%
<i>Grupo etario</i>		
<i>De 19 a 24 años</i>	12	29%
<i>De 25 a 30 años</i>	16	38%
<i>De 31 a 36 años</i>	9	21%
<i>De 37 a 42</i>	5	12%
<i>TOTAL</i>	42	100%
<i>Estado Civil</i>		
<i>Soltero</i>	18	43%
<i>Casado</i>	12	29%
<i>Viudo</i>	1	2%
<i>Divorciado</i>	3	7%
<i>Unión Libre</i>	8	19%
<i>TOTAL</i>	42	100%
<i>Tiempo activo en la empresa</i>		
<i>De 3 a 6 meses</i>	3	7%
<i>De 6 meses a 1 año</i>	7	17%

<i>De 1 a 2 años</i>	<i>19</i>	<i>45%</i>
<i>De 2 a 3 años</i>	<i>13</i>	<i>31%</i>
TOTAL	<i>42</i>	<i>100%</i>

En los resultados de la encuesta se refleja que en la empresa Agencia de Viajes PSN INTERNATIONAL, el 57% de los colaboradores son hombres y el 43% mujeres, la mayoría de los encuestados posee de 25 a 30 años, el 43% de ellos tiene estado civil soltero. El 41% de trabajadores encuestados tiene de 1 a 2 años prestando sus servicios en la organización.

- **Las pruebas de normalidad**

Se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk en el pretest, en razón de que los participantes fueron 42, en el cual se aprecian valores menores a 0.05, por lo tanto, la variable de la PRE OIT no sigue una distribución normal, mientras que, en la PRE MAAS sucede lo contrario; conforme se observa en la tabla 7, en base a los resultados obtenidos.

Tabla 6

Pruebas de normalidad en el pretest

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PREOIT	,255	42	,000	,800	42	,0300
PREMAAS	,097	42	,200*	,976	42	,0513

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 7

Prueba de normalidad post-test

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
POSTOIT	,161	10	,200*	,962	10	,0813
POSTMAAS	,158	10	,200*	,952	10	,0690

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En el post test se evidencia que no tiene distribución normal, por los valores obtenidos, teniendo como resultado la disminución de los valores por cuanto, para su análisis se ha aplicado la prueba U de Mann Whitney por tener datos no paramétricos, en la que se determina que en el post test la atención plena se ha incrementado en relación con el pretest, mejorando los niveles de estrés en los trabajadores.

4.2 Resultado del Pre test Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Tabla 8

Resultado individual del pre test

Población de estudio	Puntuación	Nivel de estrés
Colaborador 1	158	Alto nivel de estrés
Colaborador 2	128	Estrés
Colaborador 3	155	Alto nivel de estrés
Colaborador 4	121	Estrés
Colaborador 5	119	Estrés
Colaborador 6	125	Estrés
Colaborador 7	155	Alto nivel de estrés
Colaborador 8	129	Estrés
Colaborador 9	116	Nivel intermedio de estrés
Colaborador 10	125	Estrés
Colaborador 11	120	Estrés
Colaborador 12	115	Nivel intermedio de estrés
Colaborador 13	156	Alto nivel de estrés
Colaborador 14	155	Alto nivel de estrés
Colaborador 15	123	Estrés
Colaborador 16	155	Alto nivel de estrés
Colaborador 17	121	Estrés
Colaborador 18	114	Nivel intermedio de estrés
Colaborador 19	124	Estrés
Colaborador 20	155	Alto nivel de estrés

Colaborador 21	128	Estrés
Colaborador 22	123	Estrés
Colaborador 23	119	Estrés
Colaborador 24	117	Alto nivel de estrés
Colaborador 25	122	Estrés
Colaborador 26	121	Estrés
Colaborador 27	116	Nivel intermedio de estrés
Colaborador 28	129	Estrés
Colaborador 29	122	Estrés
Colaborador 30	154	Alto nivel de estrés
Colaborador 31	112	Nivel intermedio de estrés
Colaborador 32	157	Alto nivel de estrés
Colaborador 33	119	Estrés
Colaborador 34	124	Estrés
Colaborador 35	156	Alto nivel de estrés
Colaborador 36	129	Estrés
Colaborador 37	115	Nivel intermedio de estrés
Colaborador 38	118	Estrés
Colaborador 39	157	Alto nivel de estrés
Colaborador 40	128	Estrés
Colaborador 41	155	Alto nivel de estrés
Colaborador 42	138	Estrés

Nota: Encuesta aplicada de manera personal a los colaboradores de la Agencia de Viajes PSN INTERNATIONAL

En base a este análisis individual se puede evaluar que los colaboradores el 55% tienen estrés, presentando el 35% niveles altos de estrés y el 10% tienen un nivel intermedio de estrés. Evidenciando en este pre test la necesidad de aplicar el mindfulness en los trabajadores que se encuentran prestando sus servicios en esta organización para minimizar los efectos derivados del estrés.

4.3 Resultado individual de pretest y post test

Tabla 9

Resultado individual

Población de estudio	RESULTADOS PRETEST		RESULTADOS POST TEST	
	Puntuación	Nivel de estrés	Puntuación	Nivel de estrés
Colaborador 1	158	Alto nivel de estrés	81	Bajo nivel de estrés
Colaborador 7	155	Alto nivel de estrés	55	Bajo nivel de estrés
Colaborador 9	116	Nivel intermedio de estrés	60	Bajo nivel de estrés
Colaborador 13	156	Alto nivel de estrés	54	Bajo nivel de estrés
Colaborador 16	155	Alto nivel de estrés	65	Bajo nivel de estrés
Colaborador 18	114	Nivel intermedio de estrés	66	Bajo nivel de estrés
Colaborador 27	116	Nivel intermedio de estrés	62	Bajo nivel de estrés
Colaborador 32	157	Alto nivel de estrés	71	Bajo nivel de estrés
Colaborador 35	156	Alto nivel de estrés	65	Bajo nivel de estrés
Colaborador 39	157	Alto nivel de estrés	73	Bajo nivel de estrés

Nota: Encuesta aplicada de manera personal a los colaboradores de la Agencia de Viajes PSN INTERNATIONAL (Anexo 1)

En la tabla 8, se evidencia la notable disminución de los niveles de estrés, en base a la puntuación obtenida por los colaboradores encuestados, identificando que la aplicación del mindfulness tiene resultados eficaces con respecto al mejoramiento en la atención plena, empleada por los trabajadores en sus actividades, seguido de la percepción del entorno y las funciones que desempeñan diariamente en la organización.

4.4 Resultados de acuerdo a las Sub escalas prueba OIT-OMS

Tabla 10

Resultados de acuerdo a las Sub escalas prueba OIT-OMS

Áreas	Número de ítems	Rango de estrés pretest (grupal)	Rango de estrés post test (grupal)
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	21	10
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	22	9
Territorio organizacional	3, 15, 22	15	8
Tecnología	4, 14, 25	18	8
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	22	13
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	16	8
Respaldo del grupo de trabajo.	8, 19, 23	16	7

Nota: Resultado del pre test y post test en base a las subescalas OIT-OMS. (Anexo 2 y 3)

Los resultados de acuerdo a las Sub escalas prueba OIT-OMS, se identifica que los colaboradores conforme al rango de estrés en el pre test, la puntuación se encuentra en los rangos del 16 a 22, siendo niveles elevados de estrés. El rango de post test presenta resultados menores cuantiosamente en relación a los constantes en el pre test, teniendo la puntuación de 8 a 13 puntos. Demostrando la eficacia de las actividades aplicadas en las sesiones de mindfulness, para promover la reducción en los niveles de estrés de los trabajadores

4.5 Resultados de la aplicación de Test

Tabla 11

Resultados de la aplicación de Test

Nivel promedio de atención plena en el grupo de estudio
--

Pretest Mindfulness		Postest Mindfulness	
<i>Resultados</i>	<i>Interpretación</i>	<i>Resultados</i>	<i>Interpretación</i>
3,65	Nivel Moderado	4,53	Nivel Alto

Nota: Nivel promedio de atención plena según el pretest mindfulness y el post test mindfulness (Anexo 2 y 4)

Los resultados de la aplicación del post test permiten establecer que se ha incrementado el nivel de atención plena por parte de los colaboradores, con las nueve sesiones del mindfulness realizando las actividades según el programa de reducción de estrés basado en mindfulness (MSBR) del Dr. Kabat-Zinn. Durante el transcurso de la intervención se procedió a realizar tanto prácticas formales (escaneo corporal, movimiento con atención plena, meditación sentada y atención a la respiración), como prácticas informales que incluían (comer con atención plena, comunicación, consumo consciente, etc.). Alcanzado el desarrollo de habilidades de atención plena, presentando niveles bajos de estrés en el desempeño de las funciones.

4.6 Resumen (grupal) de resultados de acuerdo a la aplicación de tests

Tabla 12

Resumen grupal de los resultados de pretest y post test

NIVEL DE ESTRÉS OIT-PRETEST	NIVEL OIT-POST TEST	Porcentaje de cambio pre y post	MAAS-PRETEST	MAAS-POST TEST	Porcentaje de cambio pre y post test
131,62	65,20	50%	3,65	4,53	0,24%

Nota: Resumen con los porcentajes diferenciadores de los resultados de pretest y post test.

En la tabla 12, se observa que los cambios en el nivel de estrés entre el pretest y post test, es de 50%, siendo un indicador favorable que permite evidenciar que la intervención con actividades de mindfulness permite que los colaboradores puedan mejorar la atención plena y rendimiento en el entorno laboral, por medio de la práctica continua de estas prácticas,

impulsando a la disminución de los niveles de estrés, favoreciendo al desempeño en las actividades del trabajo.

La intervención realizada mediante el uso de técnicas del mindfulness dio resultados positivos, por cuanto, se redujo el nivel de estrés de los colaboradores generando la elevación de la conciencia y atención plena. Es así que, se establece la eficacia de la intervención, conforme se aprecia el análisis grupal.

- **Análisis de la eficacia de la intervención psicológica basada en Mindfulness para reducir el nivel de estrés laboral en el grupo de estudio**

Para el respectivo análisis estadístico se ha aplicado la prueba U de Mann Whitney porque la muestra no es asimétrica al no tener una distribución normal, con el objetivo de evaluar las diferencias existentes, entre la etapa pretest y post-test, en donde se evidenció la efectividad de la intervención psicológica basada en Mindfulness que se llevó a cabo con los colaboradores parte de las muestras seleccionadas. En consecuencia, en la tabla 7 se observa que los valores p en la etapa posttest corresponde $<0,001$ sugiriendo que existe una diferencia significativa con relación al pretest, lo que significa que las actividades realizadas con el grupo experimental tuvieron un efecto positivo y hubo una disminución en el nivel de estrés.

Tabla 13

Prueba U de Mann Whitney pretest

ETAPA PRETEST				
Variable	Grupo experimental		Estadístico	Valor p
	M	DS	Prueba U de Mann Whitney	
PREOIT	131,62	16,138	179,00	0,780

PREMAAS	54,71	4,544	218,00	0,614
---------	-------	-------	--------	-------

Tabla 14
Prueba U de Mann Whitney post-test

ETAPA POST-TEST				
Variable	Grupo experimental		Estadístico	Valor p
	M	DS	U de Mann Whitney	
PROST-OIT	65,20	8,244	27,000	<0,001
POST-MAAS	67,90	2,923	33,000	<0,001

La prueba U de Mann Whitney se aplicó para comparar los resultados de la intervención con el mindfulness, en razón de que “la importancia de las pruebas no paramétricas o de dispersión libre es que no están expuestas a requisitos previas específicos como las pruebas paramétricas” (Ramírez y Polack, 2019, p. 193), permitiendo obtener los resultados antes referidos.

4.6 Discusión

La investigación se centro en identificar algunos factores del estrés laboral y la aplicación efectiva del mindfulness para decir estos niveles, por tanto, en primer momento se precisa que el estrés es una respuesta fisiologica, siendo una reacción natural para la supervivencia, generando tensión conllevando a la aparición de enfermedades (Regueiro, 2019). Es así que el estrés requiere la intervención de técnicas de relajamiento, que permitan disminuir la tensión en las personas (Moadel et al., 2019)

El estrés es una condición que tiene diferentes entes generadores como el sentir agotamiento o falta de energía constante, los sentimientos negativos y la sensación de ineficacia

y falta de realización. Para disminuir los niveles de estrés en los colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL, se aplicó el pre test con criterios de inclusión y se aplicó el post test con criterios de exclusión para obtener resultados óptimos y conducentes para el presente trabajo de investigación coincidiendo con los presupuestos teóricos del estudio.

Los resultados del pre test aplicado por medio de un cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, evidencian que los colaboradores el 55% tienen estrés, presentando el 35% niveles altos de estrés y el 10% tienen un nivel intermedio de estrés. Comprendiendo la necesidad de que se apliquen actividades de mindfulness en los trabajadores que se encuentran prestando sus servicios en esta organización para minimizar los efectos derivados del estrés.

De acuerdo con Chaparro (2021), desarrolla su trabajo “el mindfulness como herramienta de afrontamiento para combatir el estrés laboral en trabajadores”, en el cual demuestra que los programas llevados a cabo fueron efectivos y beneficiosos para los colaboradores, ya que exponen resultados positivos en variables como el engagement laboral, la productividad y la reducción del ausentismo laboral y estrés laboral. (p. 25)

En concordancia con lo expuesto, se enfatiza semejanza entre resultados una vez aplicado el mindfulness. Por consiguiente, en las actividades planteadas en este estudio con el programa de reducción de estrés fundamentado en mindfulness (MSBR) del Dr. Kabat-Zinn; durante el transcurso de la intervención se realizaron prácticas formales (escaneo corporal, movimiento con atención plena, meditación sentada y atención a la respiración), como prácticas informales que incluían (comer con atención plena, comunicación, consumo consciente, etc.). Teniendo como resultado que, los colaboradores de esta organización presentan mejor desempeño en su trabajo, aumentando la productividad, eficiencia y eficacia, reduciendo el ausentismo laboral y la deserción de los trabajadores.

Por su parte De la Cruz (2024), en su investigación obtuvo resultados que coinciden en gran medida con los del presente estudio, ya que “se evidenció que la terapia cognitiva basada en el mindfulness fue efectiva en el grupo participante, mostró cambios significativos entre el pre y posttest; la desviación estándar es de 17,05, lo que significa una variabilidad considerable después de la intervención” (p. 62).

En este caso del personal de la agencia de viajes PSN los cambios en el nivel de estrés entre el pretest y post test, es de 48%, siendo un indicador favorable que permite evidenciar que la intervención con actividades de mindfulness permite que los colaboradores puedan mejorar su estilo de vida y su rendimiento en el entorno laboral, por medio de la práctica continua de estas prácticas diariamente.

Cabe citar además el programa también basado en mindfulness que desarrolló Larrubia (2019) dirigido al colectivo de profesionales de empresas multinacionales en el sector de Tecnologías de la Información con más de 3000 empleados, sometidos a altos niveles de presión personal y profesional, presentando muy frecuentemente un alto estrés. Su investigador presentó como resultados post test una evolución positiva de los valores de medidas MAAS, persistiendo una mejora del rasgo Mindfulness en referencia al estrés en 20,05%. (p. 20) Es decir que existe gran correlación entre los resultados propuestos y aquellos que han sido obtenidos por otros autores que ejecutaron el mismo método, demostrando la relevancia y efectividad de la aplicación del mindfulness en la reducción del nivel de estrés.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se determinó que la intervención psicológica basada en mindfulness es eficaz para reducir los niveles de estrés laboral en el personal de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL de la ciudad de Ibarra en el año 2024, en base a los resultados obtenidos con la intervención en los trabajadores de esta organización, logrando influenciar positivamente en el nivel de atención plena de este grupo de personas.
- Al evaluar los niveles de estrés laboral y atención plena en el personal de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL de la ciudad de Ibarra mediante herramientas validadas, se apreció que se contaba con niveles altos de estrés los cuales fueron tratados por medio del mindfulness para obtener mejores resultados con respecto a la atención plena, evidenciando la optimización de atención y la disminución de estrés y el aumento de atención plena durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias.
- Al aplicar la intervención en mindfulness para reducir los niveles de estrés laboral en el personal de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL, se obtuvo resultados positivos, en razón que se logró disminuir estos niveles de estrés generados por el entorno laboral y el desempeño de las funciones, obteniendo mayor atención plena, promoviendo el rendimiento en las actividades del trabajo, puesto que, los colaboradores conforme al rango de estrés en el pre test, obtuvieron la puntuación entre los rangos del 16 a 23, siendo niveles elevados de estrés. Posterior

a lo cual, una vez concluidas las nueve sesiones de mindfulness se aplicó el cuestionario de post test, obteniendo como resultado puntuación de 8 a 14 puntos, siendo niveles inferiores a los iniciales.

- Al medir los niveles de eficacia que aporta la intervención basada en mindfulness aplicada a los colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL mediante pre y post test, se alcanzó el 48% de disminución de nivel de estrés, obteniendo mayores niveles de atención plena en los colaboradores intervenidos, siendo un indicador favorable que permite evidenciar que la intervención con actividades de mindfulness permite que los colaboradores puedan mejorar su estilo de vida y su rendimiento en el entorno laboral.

5.2 Recomendaciones

- Incorporar en las actividades diarias de los trabajadores algunos ejercicios de mindfulness, con la finalidad de impulsar y promover a que los niveles de estrés se reduzcan, para lograr un desempeño laboral óptimo.
- Promover la participación integradora con equipos de trabajo en el que se realicen actividades en las que se determinen metas de acorde a la misión y visión de la empresa, para que exista pleno conocimiento sobre las acciones a realizar, fortaleciendo el trabajo conjunto en la organización.

- Realizar evaluaciones de niveles de estrés laboral y atención plena de manera periódica para detectar problemáticas y promover al mejoramiento de la salud mental.
- Integrar en la cultura organizacional políticas y programas de bienestar, que incluyan talleres los cuales se ejecuten de forma periódica, con la finalidad de promover un impacto positivo en los colaboradores y el ambiente de trabajo.

REFERENCIAS

- Allexandre, D., Bernstein, A. M., Walker, E., Hunter, J., Roizen, M. F., & Morledge, T. J. (2016). *A Web-Based Mindfulness Stress Management Program in a Corporate Call Center: A Randomized Clinical Trial to Evaluate the Added Benefit of Onsite Group Support*.
- Álvarez, M. A. (2016). *OPS. El estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. <https://es.linkedin.com/pulse/ops-el-estr%C3%A9s-laboral-es-una-carga-para-los-y-las-acevedo-%C3%A1lvarez>
- Álvarez, J. R. (2019). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del trabajo*. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2019/02/guia-manejo-estres-medicina-trabajo.pdf>
- Arana, J., Gordillo, F., & Mestas, L. (2019). Factores de riesgo psicosocial y estrés sobre la memoria prospectiva. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM*, 9(18), 4-10. https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/revistas/rev_elec_psico/REP_18.pdf#page=19
- Aranda, G., Elcuaz, R., Fuertes, C., Güeto, V., Pascual, P., & Sainz, E. (2017). *Evaluación de la efectividad de un programa de mindfulness y autocompasión para reducir el estrés y prevenir el burnout en profesionales sanitarios de atención primaria*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656716304590?via%3Dihub>
- Arce, & Sanders. (2020). Promover las habilidades de identificación de problemas de los estudiantes a través de un juego inspirado en Jeopardy dentro de Renaissance Foundry. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1749772817301033?via%3Dihub>
- Arias, S. R. (2021). *Programa de intervención basado en mindfulness para teletrabajadores*. <https://crea.ujaen.es/bitstream/10953.1/16190/1/TFM%20Sergio%20Romero%20Arias.pdf>
- Arredondo, M., Sabaté, M., Valveny, N., M. L., Dosantos, R., Moreno, J., & Botella, L. (2017). *A mindfulness training program based on brief practices (M-PBI) to reduce stress in the workplace: a randomised controlled pilot study*. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10773525.2017.1386607>

- Avecillas, D. A., & Lozano, C. P. (2017). *Eficacia de diferentes técnicas para reducir el estrés: estudio en docentes de Guayaquil que cursan un doctorado*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5475/6/05-ES-Arevalo-Padilla.pdf>
- Barnes, N., Hattan, P., Black, D. S., & Schuman, Z. (2017). *An Examination of Mindfulness-Based Programs in US Medical Schools*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12671-016-0623-8>
- Barrera, A. (2020). *Mindfulness: un programa para su implementación en el entorno laboral*. <https://revistas.cef.udima.es/index.php/rtss/article/view/1138/772>
- Berni, A. F., & Orozco, J. (2018). *Escalas MAAS y Langer para medir el grado de mindfulness y su influencia en las organizaciones*. DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9046843>
- Bostock, S., Crosswell, A. D., Prather, A. A., & Steptoe, A. (2018). *Mindfulness on-the-go: Effects of a mindfulness meditation app on work stress and well-being*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29723001/>
- Buitrago, L. A., Barrera, M. A., Plazas, L. Y., & Chaparro, C. (2021, noviembre 11). *Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención*. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>
- Carvalho, J., Oliveira, S., Roberto, M., Gonçalves, C., Bárbara, J., Castro, A. d., . . . Marques, A. (2021). *Effects of a Mindfulness-Based Intervention for Teachers: a Study on Teacher and Student Outcomes*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12671-021-01635-3>
- CEPAL. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>
- Chavez, N. (2017). *Psicofisiología del Estrés*. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r_psicologia/article/view/936
- Coletti, J. P., & Teti, G. (2020). <https://catc.com.ar/formaciones/t3g.pdf>
- Coletti, J. P., & Teti, G. (2020). *Terapias contextuales de tercera generación*. <https://catc.com.ar/formaciones/t3g.pdf>

- Contreras, F., & Vilchez, O. (2016). *Calidad de servicios y estrés laboral en las agencias de viajes de Tarma, período 2016*.
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5036/T010_75550099_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cristerna, F. C., & Cruz, A. A. (2023). *Sistema de generación de alertas para el cumplimiento de la NOM-035 de la STPS*. <https://revista.ccaitec.com/index.php/ridt/article/view/4/9>
- Cruz-Zuñiga, N., Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Rodríguez, J. S. (2021). *Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática*. <https://www.scielo.org/pdf/resp/2021.v95/e202104057/es>
- Cruz, S. d. (2024). *Terapia cognitiva basada en el mindfulness como estrategia para reducir los niveles de estrés en los docentes de la “Unidad Educativa Fiscomisional Inocencio Jácome”*.
<https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/16212/2/PG%201879%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Ecuador, C. d. (2021). *Proteccion de datos personales*. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Eidman, L., Rodriguez, M., & Seif, G. (2022). *Propiedades psicométricas de la Mindful Attention Awareness Scale (MAAS) en estudiantes universitarios argentinos*.
http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v16n1/en_1688-4221-cp-16-01-e2560.pdf
- Enriquez, C. (2016). *Cinco medidas para frenar el estrés laboral*.
<https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-estreslaboral-empresas-talentohumano.html>
- Espinosa, J., Hernández, J., Rodríguez, J., Chacín, M., & Bermúdez, V. (2020). *Influencia del estrés sobre el rendimiento académico*. <https://zenodo.org/records/4065032>
- García, J., & Demarzo, M. (2018). *Que sabemos de Mindfulness*.
https://congresomindfulnessonline.com/wp-content/uploads/2019/04/Que_sabemos_mindfulness_cap-1-comprimido.pdf
- Giraldo, C. (2022). *Importancia de las encuestas y el perfil sociodemográfico*.
<https://inchecksas.com/las-encuestas-y-el-perfil-sociodemografico/>

- Grover, S. L., Teo, S. T., Pick, D., & Roche, M. (2016). *Mindfulness as a personal resource to reduce work stress in the job demands-resources model*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27862960/>
- Hernandez, R., & Christian Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hyland, P., Lee, A., & Mills, M. (2015). *Mindfulness at Work: A New Approach to Improving Individual and Organizational Performance*. https://www.researchgate.net/publication/282628776_Mindfulness_at_Work_A_New_Approach_to_Improving_Individual_and_Organizational_Performance
- Ignasi Navarro Soria, B. L. (2018). *Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social*. <https://www.redalyc.org/journal/4959/495958406003/html/>
- International, P. (2022). *PSN International L*. <https://www.viajaconpsn.com/nosotros/>
- Jayawardene, W. P., Lohrmann, D. K., Erbe, R. G., & Torabi, M. R. (2017, marzo). Effects of preventive online mindfulness interventions on stress and mindfulness: A meta-analysis of randomized controlled trials. *Science Direct*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211335516301462?via%3Dihub>
- Jesus Montero-Marin, I. W., Rojas, L., Manrique, A., Esteban, R., & Campayo, J. G. (2020). *Feasibility and Effectiveness of a Workplace-Adapted Mindfulness-Based Programme to Reduce Stress in Workers at a Private Sector Logistics Company: An Exploratory Mixed Methods Study*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7084587/>
- Jorge Fernández Hernández, Y. M. (2007). *Programa de Bioética*. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2007000100003
- Kabat-Zinn, J. (2016). *Vivir con plenitud las crisis*. Kairós, S. A. <https://www.amazon.com/-/es/Jon-Kabat-Zinn-ebook/dp/B01FDFOI7W>
- Larrubia, Á. (2019). MBI (Mindfulness Based Intervention). Desarrollo profesional y salud laboral. *RIECS*, 4. Obtenido de <https://riece.es/index.php/riece/article/view/122/158>

- Lopez Maya, E. (2015). *Propiedades psicométricas de la versión mexicana de la escala de atención Plena (MAAS)*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1900-23862015000100002&script=sci_abstract&tlng=es
- Maroco, J., & Tecedor, M. (2009). *Inventário de burnout de maslach para estudantes portugueses*. <https://www.redalyc.org/pdf/362/36218589007.pdf>
- Mindfulness, I. d. (2021). *MBSR: Mindfulness con evidencia científica*. <https://www.esmindfulness.com/>
- Moadel, A., Christie, A., & Powers, C. (2019). *Manejo del estrés Efectos del estrés y cómo sobrellevarlos*. https://www.lls.org/sites/default/files/National/USA/Pdf/Publications/PS92S_SP_Managing_Stress2019.pdf
- Molina, J. (2017). *El trabajo emocional en el sector turístico. Obstáculos y facilitadores empresariales y su consecuencia para los trabajadores*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=154079>
- Morbilidad, C.-1. p. (2023). *CIE-11 para las estadísticas de mortalidad y morbilidad*. <https://icd.who.int/browse11/l-m/es>
- Mundial, L. A. (2019). *Declaración de helsinki de la amm – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Nacional, C. (2006). *Ley de derechos y amparo del paciente*. Congreso Nacional. (2006). Ley de derechos y amparo del paciente. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/NormativaLey-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf>
- Navinés, R., Martín, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016, Abril 15). *Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental* *Work-related stress: Implications for physical and mental health* 2016. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0025775315006491?via%3Dihub>
- Oblitas, A. G. (2019). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81763278005>

- Oblitas, L., Anicama, J., Bayona, L., Bazán, C., Ferrel, F., & Núñez, N. (2019). Impacto del mindfulness en el estrés en trabajadores de una universidad de Lima sur. *Revista Salud Uninorte*, 35(2). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000200238
- Olmedo, E. (2015). *El estrés laboral en tiempo de crisis económica*. https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/24759/Olmedo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- OMS. (2023, febrero). *Organización mundial de la salud*. Estrés: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Onofre, L. M. (2019). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Paez, J. P. (2009). *Bioética y deontología en los laboratorios de Psicología*. <https://www.redalyc.org/pdf/3439/343929219011.pdf>
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?: <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/81762945010.pdf>
- Priore, A. A., & González, M. M. (2016). *Mindfulness: Funciones ejecutivas, autocompasión y estados emocionales en*. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/64532/1/Psicologia-y-educacion_154.pdf
- Psicología, A. A. (2018). *APA Dictionary of Psychology*. <https://dictionary.apa.org/stress>
- Puga, D. A. (2021). *Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8038/1/T3477-MDTH-Franco-Relacion.pdf>
- Ramírez, A., Polack, A. (2019). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la Ciencia* 10 (19). <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/597/840>

- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*.
file:///C:/Users/Administrador/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf
- Regueiro, A. (2019). *¿Que es el estrés y cómo nos afecta?*
<https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>
- Sanchez, F. A. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- Sarsosa, K., & Charria, V. H. (2018). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*.
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-904685>
- Scollo, J. (2022, enero 10). *El síndrome de desgaste profesional en turismo*.
<https://ecuador.ladevi.info/sindrome-desgaste-profesional/el-sindrome-desgaste-profesional-turismo-n36806>
- Seguel, J. (2019). *Meditación, una nueva estrategia para el alivio del dolor meditation, a new strategy for pain relief*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300926?via%3Dihub>
- Sevilla, M. Á. (2015). *Guía. Prevención de Riesgos Psicosociales Estrés en Agencia de Viajes. Prevención de Riesgos Psicosociales. Estrés en Agencia de Viajes*.
<https://docplayer.es/1929916-Guia-prevencion-de-riesgos-psicosociales-estres-en-agencia-de-viajes-prevencion-de-riesgos-psicosociales-estres-en-agencia-de-viajes.html>
- Soler, J., Tejedor, R., Feliu-Sole, A., Pascual, J. C., Cebolla, A., Soriano, J., Perez, V. (2022). *Propiedades psicométricas de la versión española de la escala Mindful Attention Awareness Scale (MAAS)*.
<https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/67740/53388.pdf?sequence=1>
- Soria, I. N., Monsalve, B. L., Llopis, J. H., & Fernández, M. R. (2018). *Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social*. <https://www.redalyc.org/journal/4959/495958406003/html/>

- Suárez, Á. (2013). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima*.
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>
- Telegrafo, E. (2016). *El estrés laboral afecta a 40 millones de personas en la Unión Europea*.
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/1/el-estres-laboral-afecta-a-40-millones-de-personas-en-la-union-europea>
- Valdiviezo, A., & López, M. (2021). *Estrés y Burnout en médicos familiares*.
https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4944
- Valenciana, T. C. (2023, noviembre 29). *¿Cómo gestionar el estrés en el sector turístico?*
<https://www.turismecv.com/2023/11/29/como-gestionar-el-estres-en-el-sector-turistico/>
- Vásquez-Dextre, E. R. (2016). Mindfulness: Conceptos generales, psicoterapia. *Revista Neuropsiquiatria* 79(1), 42-51., 10. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v79n1/a06v79n1.pdf>
- Vela, P. G. (2018). *Estrés laboral, tipos de personalidad y estrategias de afrontamiento*.
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14756/Vela-Gallegos%2C%202018%20%28VFPV%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velásquez, E. d. (2022). *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*. El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1492>
- Velasteguí, A. D. (2021). *Mindfulness y percepción de éxito*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32484/1/ORTIZ%20VELASTEGUI%20ALEXEI%20DIMITROF%201802697621%20LEGALIZADA.pdf>
- Vella, E. (2018). *Reducing stress and burnout in the public-sector work environment: A mindfulness meditation pilot study*.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hpja.192>
- Vidal, V. (2019). *El Estres Laboral*. <https://puz.unizar.es/2066-friendly-url-autogeneration-failed.html>
- Vidal, V. (2019). Estudio del estrés laboral en las PYMES (pequeña y mediana empresa) en la provincia de Zaragoza. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina*

del Trabajo, 28(4), 254-267. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S3020-11602019000400004&script=sci_arttext

Vrljicak, I. (2015). *Estrés, gerencia y subjetividad*. https://www.sancristoballibros.com/libro/estres-gerencia-y-subjetividad_14147

Żołnierczyk, D., Sanderson, M., & Bedyńska, S. (2016, julio 20). *Mindfulness-based stress reduction for managers: a randomized controlled study*. <https://academic.oup.com/occmed/article/66/8/630/2750551>

ANEXOS

Anexo N°1

Pretest cuestionario sobre estrés laboral OIT-OMS

Tabla 15*La gente no comprende la misión y metas de la organización.*

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Ocasionalmente	3	7,1	7,1	7,1
Algunas veces	4	9,5	9,5	16,7
Frecuentemente	12	28,6	28,6	45,2
Generalmente	14	33,3	33,3	78,6
Siempre	9	21,4	21,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

Con respecto al clima organizacional en el primer ítem se aprecia que de los 42 trabajadores encuestados que son el 100% refieren que generalmente 33.33% y frecuentemente el 28.6%, perciben que las personas no comprenden la misión y metas que tiene la organización.

Tabla 16*La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.*

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Ocasionalmente	3	7,1	7,1	7,1
Algunas veces	9	21,4	21,4	28,6
Frecuentemente	12	28,6	28,6	57,1
Generalmente	6	14,3	14,3	71,4
Siempre	12	28,6	28,6	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 2 los trabajadores encuestados el 28,6% indican que siempre la forma de rendir informes entre superior y subordinado les hace sentir presionado, y el 28,6 frecuentemente se siente de este modo antes mencionado.

Tabla 17

No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	1	2,4	2,4	2,4
Ocasionalmente	2	4,8	4,8	7,1
Algunas veces	8	19,0	19,0	26,2
Frecuentemente	11	26,2	26,2	52,4
Generalmente	4	9,5	9,5	61,9
Siempre	16	38,1	38,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 3, el 38.10% de los trabajadores encuestados refieren que siempre no están en condiciones de controlar todas las actividades que se realizan en su área de trabajo, seguido del 26,2% quienes señalan que frecuentemente no controlan lo mencionado.

Tabla 18

El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Ocasionalmente	4	9,5	9,5	9,5
Algunas veces	2	4,8	4,8	14,3
Frecuentemente	13	31,0	31,0	45,2
Generalmente	5	11,9	11,9	57,1
Siempre	18	42,9	42,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 4, el 42,9% de encuestados señalaron que siempre el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado, seguido del 31% que manifiestan que frecuentemente tienen tiempo limitado para realizar su trabajo.

Tabla 19

Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje% acumulado
Frecuentemente	7	16,7	16,7	16,7
Generalmente	15	35,7	35,7	52,4
Siempre	20	47,6	47,6	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 5 se aprecia que el 47,6% de los trabajadores que fueron encuestados indican que siempre los supervisores no dan la cara por ellos ante los jefes, es decir que son ellos quienes asumen sus responsabilidades, seguido del 35,7% que mencionan que generalmente tienen que asumir su responsabilidad ante los jefes.

Tabla 20

Mi supervisor no me respeta.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Frecuentemente	19	45,2	45,2	45,2
Generalmente	15	35,7	35,7	81,0
Siempre	8	19,0	19,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 6 los encuestados el 45,24% exponen que frecuentemente los supervisores no tienen respeto, seguido del 35,7% quienes señalan que esta conducta ocurre generalmente.

Tabla 21

No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Nunca	5	11,9	11,9	11,9
Raras veces	8	19,0	19,0	31,0
Ocasionalmente	11	26,2	26,2	57,1
Algunas veces	9	21,4	21,4	78,6
Frecuentemente	3	7,1	7,1	85,7
Generalmente	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 7 los trabajadores encuestados manifiestan el 26,2% ocasionalmente y algunas veces no son parte de un grupo de colaboración estrecha, seguido del 21,4% quédense indican que ocasionalmente ocurre esto.

Tabla 22

Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Algunas veces	4	9,5	9,5	9,5
Frecuentemente	7	16,7	16,7	26,2
Generalmente	13	31,0	31,0	57,1
Siempre	18	42,9	42,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 8 se aprecia que el 42,9% de los encuestados indican que siempre su equipo respalda sus metas profesionales, seguida del 31% quienes indican que generalmente son apoyados por su equipo para alcanzar estas metas.

Tabla 23

Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Nunca	7	16,7	16,7	16,7
Raras veces	12	28,6	28,6	45,2

Ocasionalmente	4	9,5	9,5	54,8
Algunas veces	3	7,1	7,1	61,9
Frecuentemente	5	11,9	11,9	73,8
Generalmente	8	19,0	19,0	92,9
Siempre	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

Del total de 42 encuestados, el 28,6% manifiestan que su equipo raras veces no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización. Seguido del 19% quienes señalan que generalmente gozan de estos privilegios.

Tabla 24

La estrategia de la organización no es bien comprendida.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Ocasionalmente	3	7,1	7,1	7,1
Algunas veces	3	7,1	7,1	14,3
Frecuentemente	3	7,1	7,1	21,4
Generalmente	9	21,4	21,4	42,9
Siempre	24	57,1	57,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

Con respecto al ítem 10, los encuestados refieren el 57.1% que la estrategia de la organización siempre no es bien comprendida, apoyada por el 21,4% que señalan que generalmente no comprenden con claridad la estrategia.

Tabla 25

Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	1	2,4	2,4	2,4
Algunas veces	6	14,3	14,3	16,7
Frecuentemente	12	28,6	28,6	45,2

Generalmente	11	26,2	26,2	71,4
Siempre	12	28,6	28,6	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 11, se aprecia que el 28,6% de los encuestados señalan que frecuentemente las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño de los trabajadores, el 28,6% quienes señalan que este desempeño siempre se ve afectado por estas políticas.

Tabla 26

Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	1	2,4	2,4	2,4
Ocasionalmente	3	7,1	7,1	9,5
Algunas veces	7	16,7	16,7	26,2
Frecuentemente	12	28,6	28,6	54,8
Generalmente	8	19,0	19,0	73,8
Siempre	11	26,2	26,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 12 de la totalidad de los trabajadores el 28,6% señala que frecuentemente una persona a su nivel no puede controlar el trabajo en algunos aspectos, seguido del 26,2% quienes indican que siempre podrían encontrarse en esta situación.

Tabla 27

Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	2	4,8	4,8	4,8
Ocasionalmente	2	4,8	4,8	9,5
Algunas veces	6	14,3	14,3	23,8
Frecuentemente	8	19,0	19,0	42,9
Generalmente	13	31,0	31,0	73,8

Siempre	11	26,2	26,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 13 se aprecia que el 31% expresaron que los supervisores que se encuentran a su cargo generalmente; 26,2% siempre respectivamente, no se preocupan de su bienestar personal.

Tabla 28

No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	2	4,8	4,8	4,8
Ocasionalmente	2	4,8	4,8	9,5
Algunas veces	6	14,3	14,3	23,8
Frecuentemente	7	16,7	16,7	40,5
Generalmente	2	4,8	4,8	45,2
Siempre	23	54,8	54,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 14 la mitad de los encuestados manifiestan que siempre no disponen de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo, es decir que falta capacitaciones técnicas para ello.

Tabla 29

No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Algunas veces	8	19,0	19,0	19,0
Frecuentemente	8	19,0	19,0	38,1
Generalmente	12	28,6	28,6	66,7
Siempre	14	33,3	33,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 15, se aprecia que la mayoría de los encuestados, es decir el 33,3% refieren que siempre no tienen derecho a un espacio privado de trabajo, puesto que comparten los espacios, seguido del 28,6% que señalan que generalmente no tienen este espacio privado.

Tabla 30

La estructura formal tiene demasiado papeleo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Ocasionalmente	1	2,4	2,4	2,4
Algunas veces	9	21,4	21,4	23,8
Frecuentemente	2	4,8	4,8	28,6
Generalmente	15	35,7	35,7	64,3
Siempre	15	35,7	35,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 16 se observa que los trabajadores encuestados el 35, 7% mencionan que generalmente la estructura formal tiene demasiado papeleo, el 35,7 refieren que siempre, mientras que el 21,4% quienes señalan que esto sucede algunas veces.

Tabla 31

Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	5	11,9	11,9	11,9
Ocasionalmente	6	14,3	14,3	26,2
Algunas veces	7	16,7	16,7	42,9
Frecuentemente	7	16,7	16,7	59,5
Generalmente	14	33,3	33,3	92,9
Siempre	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 17 se identifica que los encuestados el 33,3% respondieron generalmente, 16,7% algunas veces y 16,7% frecuentemente los supervisores no tienen la confianza sobre el desempeño de su trabajo.

Tabla 32

Mi equipo se encuentra desorganizado.

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,8	4,8	4,8
Raras veces	9	21,4	21,4	26,2
Ocasionalmente	10	23,8	23,8	50,0
Algunas veces	4	9,5	9,5	59,5
Frecuentemente	7	16,7	16,7	76,2
Generalmente	6	14,3	14,3	90,5
Siempre	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 18 los colaboradores encuestados en su mayoría, siendo el 23,8% mencionan que ocasionalmente su equipo se encuentra desorganizado, seguido del 21,4% quienes indican que raras veces ocurre esta situación.

Tabla 33

Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	6	14,3	14,3	14,3
Ocasionalmente	2	4,8	4,8	19,0
Algunas veces	9	21,4	21,4	40,5
Frecuentemente	8	19,0	19,0	59,5
Generalmente	10	23,8	23,8	83,3
Siempre	7	16,7	16,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 19 se contempla que el 23,8% de los encuestados manifiestan que generalmente su equipo no les brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que realizamos los jefes. Del mismo modo el 21,43% indican que algunas veces tiene lugar esta situación.

Tabla 34

La organización carece de dirección y objetivo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Raras veces	13	31,0	31,0	31,0
Ocasionalmente	6	14,3	14,3	45,2
Algunas veces	3	7,1	7,1	52,4
Frecuentemente	12	28,6	28,6	81,0
Generalmente	8	19,0	19,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 20, el 31% encuestados mencionan que raras veces la organización carece de dirección y objetivo, seguido del 28,6% que señala que frecuentemente.

Tabla 35

Mi equipo me presiona demasiado.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Ocasionalmente	1	2,4	2,4	2,4
Algunas veces	6	14,3	14,3	16,7
Frecuentemente	13	31,0	31,0	47,6
Generalmente	14	33,3	33,3	81,0
Siempre	8	19,0	19,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 21 se aprecia que el 33,33% de la totalidad de los encuestados señalan que generalmente su equipo les presiona demasiado, seguido del 31% quienes mencionan que este suceso se da frecuentemente en la organización.

Tabla 36

Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Nunca	3	7,1	7,1	7,1
Raras veces	11	26,2	26,2	33,3
Ocasionalmente	6	14,3	14,3	47,6
Algunas veces	4	9,5	9,5	57,1
Frecuentemente	3	7,1	7,1	64,3
Generalmente	7	16,7	16,7	81,0
Siempre	8	19,0	19,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 22, el 26,2% de los trabajadores encuestados mencionan que raras veces sienten incómodos al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo, seguido por el 19% que indican que siempre se encuentran en esta situación.

Tabla 37

Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	1	2,4	2,4	2,4
Ocasionalmente	1	2,4	2,4	4,8
Algunas veces	14	33,3	33,3	38,1
Frecuentemente	5	11,9	11,9	50,0
Generalmente	12	28,6	28,6	78,6
Siempre	9	21,4	21,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 23. El 33,3% de los colaboradores encuestados refieren que su equipo algunas veces no le brinda ayuda técnica cuando es necesario, seguido del 28,6% indicando que esto sucede generalmente.

Tabla 38*La cadena de mando no se respeta.*

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Algunas veces	6	14,3	14,3	14,3
Frecuentemente	14	33,3	33,3	47,6
Generalmente	9	21,4	21,4	69,0
Siempre	13	31,0	31,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 24, el 33,3% de los trabajadores encuestados indican que la cadena de mando frecuentemente no se respeta, así también el 21,4% indican que esto ocurre generalmente.

Tabla 39*No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.*

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Algunas veces	1	2,4	2,4	2,4
Generalmente	10	23,8	23,8	26,2
Siempre	31	73,8	73,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En el ítem 25, la mayoría de los trabajadores encuestados siendo el 73,8% quienes indicaron que no cuentan con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

Anexo N°2

Pre test de mindfulness o atención plena

Una vez aplicado los criterios de exclusión expuestos en la metodología se determinó que las personas aptas a quienes se les aplicó el mindfulness fue en total 10, teniendo como resultados en el post test, lo siguiente:

1. A veces estoy experimentando una emoción y no soy consciente de ello hasta algo más tarde

Tabla 40

Pregunta No.1: A veces estoy experimentando una emoción y no soy consciente de ello hasta algo más tarde

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Casi Siempre	10	23,8	23,8	23,8
Cierta frecuencia	4	9,5	9,5	33,3
No frecuentemente	11	26,2	26,2	59,5
Poca frecuencia	10	23,8	23,8	83,3
Casi Nunca	7	16,7	16,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

El 26,2% de los encuestados manifiestan que no frecuentemente experimentan una emoción y no son conscientes de ello, mientras que el 23,81% lo hace con poca frecuencia, el 23,81% expresa que les ocurre casi siempre, el 16,7% responde casi nunca, finalmente el 9,52% mencionan que han atravesado por estas circunstancias con cierta frecuencia.

2. Rompo o derramo por falta de cuidado, no prestar atención o estar pensando algo distinto.

Tabla 41

Rompo o derramo por falta de cuidado, no prestar atención o estar pensando algo distinto

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Casi Siempre	5	11,9	11,9	11,9
Frecuentemente	3	7,1	7,1	19,0
No frecuentemente	11	26,2	26,2	45,2
Poca frecuencia	16	38,1	38,1	83,3
Casi Nunca	7	16,7	16,7	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En la tabla observa que, de los 42 colaboradores participantes en la encuesta, la mayor parte que corresponde al 38,10% rompe o derrama por falta de cuidado y atención, por su parte el 26,19% expresa que no han atravesado por esta situación frecuentemente, el 16,67% señala que casi nunca, el 11,90% afirma que casi siempre y el 7,14% frecuentemente.

3. Encuentro difícil permanecer centrado en lo que está pasando en el presente

Tabla 42

Pregunta No. 3: Encuentro difícil permanecer centrado en lo que está pasando en el presente.

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Casi Siempre	4	9,5	9,5	9,5
Cierta frecuencia	1	2,4	2,4	11,9
No frecuentemente	11	26,2	26,2	38,1
Poca frecuencia	8	19,0	19,0	57,1
Casi Nunca	18	42,9	42,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

Se evidencia que el 42,9% de las personas encuestadas, casi nunca encuentran dificultad para permanecer centrados en los acontecimientos que ocurren en el presente, el 26,2% no lo han experimentado con frecuencia, el 19% expresó que esto les acontece con poca frecuencia, por

otro lado, el 9,5% respondió frecuentemente y para finalizar una pequeña parte que equivale al 2,4% mencionan que lo hacen con cierta frecuencia.

4. Tiendo a andar rápidamente para llegar adonde voy sin prestar atención a lo que experimento a lo largo del camino.

Tabla 43

Pregunta No.4: Tiendo a andar rápidamente para llegar adonde voy sin prestar atención a lo que experimento a lo largo del camino

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Casi Siempre	4	9,5	9,5	9,5
Cierta frecuencia	10	23,8	23,8	33,3
No frecuentemente	13	31,0	31,0	64,3
Poca frecuencia	10	23,8	23,8	88,1
Casi Nunca	1	2,4	2,4	90,5
Total	42	100,0	100,0	100,0

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En la tabla 43, se observa que el 30,95% de la población encuestada tienden a andar rápidamente sin prestar atención a su alrededor, el 23,81% lo han hecho frecuentemente, con la misma frecuencia el 23,81% afirman que no frecuentemente les sucede, el 9,52% expresa que casi siempre y el 9,52% restante casi nunca lo ha hecho.

5. Tiendo a no darme cuenta de emociones de tensión o incomodidad hasta que realmente reclaman mi atención

Tabla 44

Pregunta No.5: Tiendo a no darme cuenta de emociones de tensión o incomodidad hasta que realmente reclaman mi atención

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Casi Siempre	2	4,8	4,8	4,8
Cierta frecuencia	22	52,4	52,4	57,1
No frecuentemente	13	31,0	31,0	88,1
Poca frecuencia	5	11,9	11,9	100,0

Casi Nunca	42	100,0	100,0	
------------	----	-------	-------	--

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En la tabla se evidencia que 22 colaboradores equivalente al 52,4% de los participantes en la encuesta respondieron que no frecuentemente tienden a no darse cuenta de emociones de tensión o incomodidad hasta que realmente reclaman su atención, mientras que el 31,0 % respondieron que lo han hecho con poca frecuencia, el 11,90% coincidió que casi nunca y el 4,76% dijo que con cierta frecuencia.

6. Olvido el nombre de la persona tan pronto como me lo dice la primera vez

Tabla 45

Pregunta No. 6: Olvido el nombre de la persona tan pronto como me lo dice la primera vez.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Frecuentemente	5	11,9	11,9	11,9
Con cierta frecuencia	6	14,3	14,3	26,2
No frecuentemente	17	40,5	40,5	66,7
Poca frecuencia	10	23,8	23,8	90,5
Casi Nunca	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

De acuerdo a la tabla se interpreta que la mayor parte de los encuestados que corresponde al 40,48% han indicado que no frecuentemente olvidan el nombre de la persona tan pronto, el 23,81% manifiestan haberle sucedido con poca frecuencia, el 14,29% ha atravesado por estas circunstancias con cierta frecuencia, el 11,90% frecuentemente y el 9,52% casi nunca.

7. Parece como si me estuviera moviéndome en “piloto automático” sin mucha conciencia de lo que estoy haciendo

Tabla 46

Pregunta No. 7: Parece como si me estuviera moviéndome en “piloto automático” sin mucha conciencia de lo que estoy haciendo

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Frecuentemente	6	14,3	14,3	14,3
Con cierta frecuencia	15	35,7	35,7	50,0
No frecuentemente	16	38,1	38,1	88,1
Poca frecuencia	5	11,9	11,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

El 38,10% de los colaboradores encuestados responden que no frecuentemente atraviesan circunstancias en las cuales parece como si estuvieran moviéndose en “piloto automático” es decir sin mucha conciencia de lo que están haciendo, el 35,71% lo han experimentado con cierta frecuencia, el 14,29% respondió frecuentemente, el 11,50% por su parte ha enfrentado esta realidad con poca frecuencia.

8. Corro a través de las actividades sin estar realmente atento a ellas

Tabla 47

Pregunta No.8: Corro a través de las actividades sin estar realmente atento a ellas

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Casi Siempre	6	14,3	14,3	14,3
Con cierta frecuencia	21	50,0	50,0	64,3
No frecuentemente	13	31,0	31,0	95,2
Poca frecuencia	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

Se evidencia que el 50% de los colaboradores expresan correr a través de las actividades sin estar realmente atento a ellas con cierta frecuencia, el 30,95% respondió no frecuentemente, el 14,29 sostuvieron que casi nunca y el 4,76% con poca frecuencia.

9. Me centro tanto en el objetivo que quiero lograr que pierdo contacto con lo que estoy haciendo ahora para llegar allí

Tabla 48

Pregunta No.9: Me centro tanto en el objetivo que quiero lograr que pierdo contacto con lo que estoy haciendo ahora para llegar allí.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Casi Siempre	19	45,2	45,2	45,2
Frecuentemente	10	23,8	23,8	69,0
Con cierta frecuencia	8	19,0	19,0	88,1
No frecuentemente	5	11,9	11,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En la tabla referida presenta que el 45,24% de los colaboradores casi siempre se centran en el objetivo que desean lograr perdiendo contacto con lo que está haciendo, en cambio el 23,81% respondió que lo hace frecuentemente, el 19,05% afirmó que con frecuencia pasan por esta situación, mientras que con menor incidencia correspondiente al 11,90% dijo no frecuentemente.

10. Hago trabajos o tareas automáticamente, sin ser consciente de lo que estoy haciendo.

Tabla 49

Pregunta No. 10: Hago trabajos o tareas automáticamente, sin ser consciente de lo que estoy haciendo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Frecuentemente	2	4,8	4,8	4,8
Con cierta frecuencia	3	7,1	7,1	11,9
No frecuentemente	9	21,4	21,4	33,3
Poca frecuencia	18	42,9	42,9	76,2
Casi Nunca	10	23,8	23,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

Según el cuestionario aplicado se evidencia que el 42,86% de los colaboradores afirman que con poca frecuencia trabajan y hacen tareas de manera automática, el 23,81% casi nunca, el 21,43% corresponde a su estrategia de trabajo no es frecuentemente inconsciente, el 7,14% lo hace con cierta frecuencia y el 4,76% concuerda que es frecuente desempeñar su labor de manera instintiva.

11. Me encuentro escuchando a las personas con una oreja, haciendo algo distinto al mismo tiempo.

Tabla 50

Pregunta No. 11: Me encuentro escuchando a las personas con una oreja, haciendo algo distinto al mismo tiempo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Casi Siempre	13	31,0	31,0	31,0
Frecuentemente	19	45,2	45,2	76,2
Con cierta frecuencia	10	23,8	23,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

El 45,24% de la población encuestada hace alusión que frecuentemente escucha a las personas mientras hace algo distinto, el 30,95% menciona que casi siempre sucede, finalmente el 23,81% respondió que con cierta frecuencia lleva a cabo dicha acción.

12. Conduzco el coche a los sitios en “piloto automático” y luego me pregunto porque fui allí

Tabla 51

Pregunta No. 12: Conduzco el coche a los sitios en “piloto automático” y luego me pregunto porque fui allí.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
-----------	------------	--------------	---------------------	------------------------

Poca frecuencia	2	4,8	4,8	4,8
Casi Nunca	40	95,2	95,2	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

En la tabla se observa que, de los 42 colaboradores de la empresa en estudio, el 95,24% siendo mayoría respondió que casi nunca conducen a sitios en “piloto automático”; por otro lado, el 4,76% que corresponde a 2 personas dijeron que con poca frecuencia les sucede.

13. Me encuentro preocupado con el pasado o el futuro

Tabla 52

Pregunta No. 13: Me encuentro preocupado con el pasado o el futuro.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Casi Siempre	27	64,3	64,3	64,3
Frecuentemente	7	16,7	16,7	81,0
Con cierta frecuencia	2	4,8	4,8	85,7
No frecuentemente	5	11,9	11,9	97,6
Poca frecuencia	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

El 64,29% respondió que casi siempre se encuentra preocupado por el pasado o el futuro, el 16,67% frecuentemente, el 11,90% concuerda en que no interfiere frecuentemente en su desempeño este tipo de situaciones, el 4,76% mencionó que con cierta frecuencia y el 2,38% con poca frecuencia.

14. Me encuentro haciendo cosas sin prestar atención

Tabla 53

Pregunta No. 14: Me encuentro haciendo cosas sin prestar atención.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Casi Siempre	18	42,9	42,9	42,9
Frecuentemente	13	31,0	31,0	73,8
Cierta frecuencia	5	11,9	11,9	85,7
Poca frecuencia	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

El 42,86% de los participantes en la encuesta respondieron que casi siempre realizan actividades sin prestar atención, el 30,95% mencionan frecuentemente, el 14,29% realizan sus actividades sin estar atentos con poca frecuencia, y el 11,90% con cierta frecuencia.

15. Tomo comida sin ser consciente de lo que estoy comiendo

Tabla 54

Pregunta No. 15: Tomo comida sin ser consciente de lo que estoy comiendo

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Frecuentemente	3	7,1	7,1	7,1
No frecuentemente	6	14,3	14,3	21,4
Poca frecuencia	10	23,8	23,8	45,2
Casi Nunca	23	54,8	54,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 42 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra.

El 54,76% de los colaboradores afirman que casi nunca toman comida de manera inconsciente, el 23,81% con poca frecuencia, el 14,29% no lo hacen frecuentemente, el 7,14% se alimentan sin prestar atención a lo que ingieren frecuentemente.

Anexo N°3

Post test cuestionario sobre el estrés laboral de LA OIT – OMS

Tabla 55

La gente no comprende la misión y metas de la organización.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Nunca	2	20,0	20,0	20,0
Raras veces	8	80,0	80,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 1 se observa que el 80% de los colaboradores encuestados refieren que raras veces la estrategia de la organización es bien comprendida, seguido del 20% quienes indican que nunca sucede lo mencionado.

Tabla 56

La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Nunca	3	30,0	30,0	30,0
Raras veces	7	70,0	70,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En ítem 2, el 70% de los colaboradores encuestados indican que raras veces la forma de rendir informes entre superior y subordinado le hacen sentir presionado, seguido del 30% quienes mencionan que nunca sucede lo referido.

Tabla 57

No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
-----------	------------	--------------	---------------------	------------------------

Raras veces	8	80,0	80,0	80,0
Ocasionalmente	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 3, el 80% de los colaboradores encuestados manifestaron que no están en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. El 20% indican que ocasionalmente tiene lugar esta situación.

Tabla 58

El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	6	60,0	60,0	60,0
Ocasionalmente	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 4, se observa que el 60% de encuestados manifiestan que raras veces el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. Seguido del 40% que indican que ocasionalmente acontece lo referido.

Tabla 59

Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	3	30,0	30,0	30,0
Ocasionalmente	3	30,0	30,0	60,0
Algunas veces	3	30,0	30,0	90,0
Generalmente	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 5, los colaboradores el 30% respectivamente indican que raras veces, ocasionalmente y algunas veces, el supervisor no da la cara por ellos ante los jefes, seguido del 10% que indican que generalmente.

Tabla 60

Mi supervisor no me respeta.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	2	20,0	20,0	20,0
Ocasionalmente	4	40,0	40,0	60,0
Algunas veces	2	20,0	20,0	80,0
Generalmente	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 6, el 40% de los encuestados indican que ocasionalmente el supervisor de no les respeta, el 20% mencionan que raras veces, algunas veces y generalmente respectivamente no son respetados por el supervisor.

Tabla 61

No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Nunca	4	40,0	40,0	40,0
Raras veces	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 7, 60% de los encuestados indican que raras veces, no son parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha, seguida del 40% quienes manifiestan que nunca se da lo referido.

Tabla 62

Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Nunca	4	40,0	40,0	40,0
Raras veces	3	30,0	30,0	70,0
Ocasionalmente	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 8, el 40% de los trabajadores encuestados mencionan que nunca su equipo respalda sus metas profesionales, seguido del 30% que indican que raras veces y ocasionalmente respectivamente, acontece lo referido.

Tabla 63

Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Nunca	5	50,0	50,0	50,0
Raras veces	4	40,0	40,0	90,0
Algunas veces	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 9, el 50% del total de los encuestados manifiestan que ocasionalmente su equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización, seguido del 40% quienes manifiestan que raras veces sucede lo referido. Finalmente, el 10% indican que algunas veces.

Tabla 64

La estrategia de la organización no es bien comprendida.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Nunca	2	20,0	20,0	20,0
Raras veces	6	60,0	60,0	80,0
Ocasionalmente	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 10, la mayoría de los colaboradores. Es decir, el 60% indican que raras veces la estrategia de la organización no es bien comprendida, seguido del 20% que señalan que nunca y ocasionalmente.

Tabla 65

Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	3	30,0	30,0	30,0
Ocasionalmente	4	40,0	40,0	70,0
Algunas veces	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 11, el 40% de los trabajadores encuestados exponen que ocasionalmente las políticas generales iniciales por la gerencia impiden el buen desempeño, seguido del 20% quienes manifiestan que raras veces y algunas veces respectivamente sucede lo mencionado.

Tabla 66*Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.*

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Nunca	3	30,0	30,0	30,0
Raras veces	7	70,0	70,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 12, el 70% de los encuestados refirieron que raras veces una persona de su nivel tiene poco control sobre su trabajo, seguido por el 30% quienes indican que nunca tienen poco control sobre el trabajo.

Tabla 67*Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.*

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Ocasionalmente	5	50,0	50,0	50,0
Algunas veces	4	40,0	40,0	90,0
Generalmente	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 13, la mitad de los encuestados indican que ocasionalmente el supervisor no se preocupa del bienestar personal, seguido del 40% quienes manifiestan que esto ocurre algunas veces y finalmente, el 10% que refieren que tiene lugar generalmente.

Tabla 68*No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.*

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	3	30,0	30,0	30,0

Ocasionalmente	7	70,0	70,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 14, el 70% de los trabajadores encuestados indican que no se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo, seguido del 30% que mencionan que esto sucede raras veces.

Tabla 69

No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	2	20,0	20,0	20,0
Ocasionalmente	4	40,0	40,0	60,0
Algunas veces	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 15, el 40% de los trabajadores encuestados indicaron que ocasionalmente y algunas veces, respectivamente no tienen derecho a un espacio privado en el trabajo, y el 20% indican que esto sucede varias veces.

Tabla 70

La estructura formal tiene demasiado papeleo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Ocasionalmente	8	80,0	80,0	80,0
Algunas veces	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 16, el 80% de los encuestados manifiestan que ocasionalmente la estructura formal tiene demasiado papeleo, por otro lado, el 20% algunas veces se realiza demasiado papeleo en la empresa.

Tabla 71

Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	8	80,0	80,0	80,0
Ocasionalmente	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 17, se aprecia que la mayoría de los encuestados, el 80% mencionan que raras veces el supervisor no tiene confianza en el desempeño de su trabajo, seguido del 20% que manifiestan que ocasionalmente sucede lo mencionado.

Tabla 72

Mi equipo se encuentra desorganizado.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	8	80,0	80,0	80,0
Ocasionalmente	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 18, los colaboradores encuestados el 80% exponen que raras veces el equipo se encuentra desorganizado, seguido por el 20% ocasionalmente acontece lo mencionado.

Tabla 73

Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	8	80,0	80,0	80,0
Algunas veces	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 19, el 80% de los encuestados exponen que el equipo no le brindan protección en relación con injustas demandas de trabajo que le hacen los jefes. Mientras que, el 20% indican que algunas veces sucede lo referido.

Tabla 74

La organización carece de dirección y objetivo.

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Nunca	5	50,0	50,0	50,0
Raras veces	3	30,0	30,0	80,0
Ocasionalmente	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 20, el 50% de los colaboradores encuestados indican que nunca la organización carece de dirección y objetivo, seguido del 30% que señalan que raras veces y finalmente, el 20% mencionan que ocasionalmente sucede esta situación.

Tabla 75

Mi equipo me presiona demasiado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	60,0	60,0	60,0
Raras veces	3	30,0	30,0	90,0
Ocasionalmente	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 21, la mayoría de los encuestados el 60% exponen que nunca su equipo les presiona demasiado, seguido del 30% quienes manifiestan que raras veces y finalmente el 10% indican que ocasionalmente tiene lugar esta situación.

Tabla 76

Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Nunca	7	70,0	70,0	70,0
Raras veces	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 22, el 70% de los trabajadores encuestados indican que nunca se sienten incómodos para trabajar con los miembros de otras unidades de trabajo, seguido del 30% que señalan que raras veces se sienten incómodos de trabajar con personas de otras unidades.

Tabla 77

Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	6	60,0	60,0	60,0
Ocasionalmente	4	40,0	40,0	100,0

Total	10	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 23, expone que el 60% de los colaboradores encuestados que raras veces su equipo no les brinda ayuda técnica cuando es necesario. Seguido del 40% indican que nunca acontece lo expuesto.

Tabla 78

La cadena de mando no se respeta.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Raras veces	3	30,0	30,0	30,0
Ocasionalmente	3	30,0	30,0	60,0
Algunas veces	3	30,0	30,0	90,0
Frecuentemente	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 24, el 30% de los encuestados indican que raras veces, ocasionalmente y algunas veces, respectivamente la cadena de mando no se respeta, seguida por el 10% que exponen que frecuentemente se encuentran en esta situación.

Tabla 79

No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Nunca	7	70,0	70,0	70,0
Raras veces	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En el ítem 25, el 70% indican que nunca se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia, seguido del 30% que mencionan que raras veces les acontece lo expuesto.

Anexo N°4

Post test de mindfulness o atención plena

1. A veces estoy experimentando una emoción y no soy consciente de ello hasta algo más tarde

Tabla 80

Pregunta No.1: A veces estoy experimentando una emoción y no soy consciente de ello hasta algo más tarde

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
No frecuentemente	2	20,0	20,0	20,0
Con poca frecuencia	5	50,0	50,0	70,0
Casi nunca	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

El 50% de los 10 colaboradores que cumplieron con los criterios de inclusión manifiestan que con poca frecuencia experimentan una emoción y no son conscientes de ello, 30% afirma que casi nunca, mientras que el 20% restante no lo hace con frecuencia.

2. Rompo o derramo por falta de cuidado, no prestar atención o estar pensando algo distinto

Tabla 81

Pregunta No.2: Rompo o derramo por falta de cuidado, no prestar atención o estar pensando algo distinto

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
No frecuentemente	1	10,0	10,0	10,0
Con poca frecuencia	5	50,0	50,0	60,0
Casi nunca	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En la tabla se observa que, de los 10 colaboradores participantes en el programa de reducción de estrés, el 50% respondió que rompe o derrama con poca frecuencia por falta de cuidado y atención, por su parte el 40% expresa que no han atravesado por esta situación casi nunca, y el 10% señala que no sucede frecuentemente.

3. Encuentro difícil permanecer centrado en lo que está pasando en el presente

Tabla 82

Pregunta No. 3: Encuentro difícil permanecer centrado en lo que está pasando en el presente

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Frecuentemente	1	10,0	10,0	10,0
Con cierta frecuencia	1	10,0	10,0	20,0
No frecuentemente	2	20,0	20,0	40,0
Con poca frecuencia	4	40,0	40,0	80,0
Casi nunca	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

Se evidencia que el 40% del personal participante en el programa, con poca frecuencia encuentran dificultad para permanecer centrados en los acontecimientos que ocurren en el presente, el 20% no lo han experimentado con frecuencia, además el 20% estuvo de acuerdo en que esto les acontece casi nunca, por otro lado, el 10% respondió frecuentemente y para finalizar la otra pequeña parte que equivale al 10 % mencionan que lo hacen frecuentemente.

4. Tiendo a andar rápidamente para llegar adonde voy sin prestar atención a lo que experimento a lo largo del camino

Tabla 83

Pregunta No.4: Tiendo a andar rápidamente para llegar adonde voy sin prestar atención a lo que experimento a lo largo del camino.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
No frecuentemente	4	40,0	40,0	40,0
Con poca frecuencia	4	40,0	40,0	80,0
Casi nunca	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En la tabla se observa que el 40% de los participantes en el programa de reducción de estrés, no frecuentemente tienden a andar rápidamente sin prestar atención a su alrededor, el 40% lo han hecho con poca frecuencia y el 20% afirman que casi nunca les sucede.

5. Tiendo a no darme cuenta de emociones de tensión o incomodidad hasta que realmente reclaman mi atención

Tabla 84

Pregunta No.5: Tiendo a no darme cuenta de emociones de tensión o incomodidad hasta que realmente reclaman mi atención

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
No frecuentemente	4	40,0	40,0	40,0
Con poca frecuencia	2	20,0	20,0	60,0
Casi nunca	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En la tabla 84, se observa que el 40% de los participantes del programa de reducción de estrés, respondieron que no con frecuencia tienden a no darse cuenta de emociones de tensión o incomodidad hasta que realmente reclaman su atención, mientras que el 40 % respondieron que casi nunca lo han hecho, el 20% restante dijo que acontece con poca frecuencia.

6. Olvido el nombre de la persona tan pronto como me lo dice la primera vez

Tabla 85

Pregunta No.6: Olvido el nombre de la persona tan pronto como me lo dice la primera vez.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Frecuentemente	1	10,0	10,0	10,0
No frecuentemente	2	20,0	20,0	30,0
Con poca frecuencia	5	50,0	50,0	80,0
Casi nunca	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

De acuerdo a la tabla 85, se interpreta que la mitad de los 10 colaboradores que fueron parte del programa, es decir que el 50% han indicado que con poca frecuencia olvidan el nombre de la persona tan pronto como se lo dicen, el 20% manifiestan haberle sucedido no frecuentemente, al igual el 20% casi nunca ha atravesado por estas circunstancias, y el 10% dijo frecuentemente.

7. Parece como si me estuviera moviéndome en “piloto automático” sin mucha conciencia de lo que estoy haciendo

Tabla 86

Pregunta No.7: Parece como si me estuviera moviéndome en “piloto automático” sin mucha conciencia de lo que estoy haciendo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
No frecuentemente	1	10,0	10,0	10,0
Con poca frecuencia	3	30,0	30,0	40,0
Casi nunca	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

El 60% de los colaboradores que llevaron a cabo las actividades del programa respondieron que casi nunca atraviesan circunstancias en las cuales parece como si estuvieran moviéndose en “piloto automático” es decir sin mucha conciencia de lo que están haciendo, el 30% lo han experimentado con poca frecuencia, el 10% respondió no frecuentemente.

8. Corro a través de las actividades sin estar realmente atento a ellas

Tabla 87

Pregunta No. 8: Corro a través de las actividades sin estar realmente atento a ellas

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Con cierta frecuencia	1	10,0	10,0	10,0
No frecuentemente	5	50,0	50,0	60,0
Con poca frecuencia	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

Se evidencia que el 50% de los 10 colaboradores partícipes del programa de reducción de estrés manifestaron correr a través de las actividades sin estar realmente atento a ellas no frecuentemente, el 40% respondió que atraviesa por esta situación con poca frecuencia, el 10% sostuvieron que acontece con cierta frecuencia.

9. Me centro tanto en el objetivo que quiero lograr que pierdo contacto con lo que estoy haciendo ahora para llegar allí

Tabla 88

Pregunta No.9: Me centro tanto en el objetivo que quiero lograr que pierdo contacto con lo que estoy haciendo ahora para llegar allí.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Frecuentemente	2	20,0	20,0	20,0
Con cierta frecuencia	4	40,0	40,0	60,0
No frecuentemente	3	30,0	30,0	90,0

Con poca frecuencia	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En la tabla 88, se evidencia que el 40% del personal que formó parte del programa de reducción de estrés expuso que con cierta frecuencia se centran en el objetivo que desean lograr perdiendo contacto con lo que está haciendo, en cambio el 30% respondió que no frecuentemente lo hace, el 20% afirmó que frecuentemente enfrenta esta situación, mientras que el 10% con menor incidencia dijo frecuentemente.

10. Hago trabajos o tareas automáticamente, sin ser consciente de lo que estoy haciendo.

Tabla 89

Pregunta No. 10: Hago trabajos o tareas automáticamente, sin ser consciente de lo que estoy haciendo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
No frecuentemente	6	60,0	60,0	60,0
Con poca frecuencia	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

Según el cuestionario aplicado, se evidencia que el 60% del personal que cumplió con el programa, afirman que no frecuentemente trabajan y hacen tareas de manera automática, el 40% concuerda que con poca frecuencia desempeña su labor de manera instintiva.

11. Me encuentro escuchando a las personas con una oreja, haciendo algo distinto al mismo tiempo

Tabla 90

Pregunta No. 11: Me encuentro escuchando a las personas con una oreja, haciendo algo distinto al mismo tiempo.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Casi siempre	3	30,0	30,0	30,0
Con cierta frecuencia	3	30,0	30,0	60,0
Con poca frecuencia	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

El 40% de la población participante hace alusión que con poca frecuencia escucha a las personas mientras hace algo distinto, el 30% menciona que casi siempre sucede, finalmente el 30% respondió que casi siempre lleva a cabo dicha acción.

12. Conduzco el coche a los sitios en “piloto automático” y luego me pregunto porque fui allí

Tabla 91

Pregunta No. 12: Conduzco el coche a los sitios en “piloto automático” y luego me pregunto porque fui allí

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Con cierta frecuencia	2	20,0	20,0	20,0
Casi nunca	8	80,0	80,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

En la tabla 91, se presenta que, el 80% de los 10 colaboradores de la empresa en estudio, siendo mayoría respondió que casi nunca conducen a sitios en “piloto automático”; por otro lado, el 20% dijeron que con cierta frecuencia les sucede.

13. Me encuentro preocupado con el pasado o el futuro

Tabla 92

Pregunta No.13: Me encuentro preocupado con el pasado o el futuro

	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Frecuentemente	3	30,0	30,0	30,0
No frecuentemente	2	20,0	20,0	50,0
Con poca frecuencia	4	40,0	40,0	90,0
Casi nunca	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

El 40% del personal que cumplió con el programa establecido, respondió que con poca frecuencia se encuentran preocupados por el pasado o el futuro, el 30% frecuentemente, el 20% concuerda en que no interfiere frecuentemente en su desempeño este tipo de situaciones, el 10% mencionó casi nunca.

14. Me encuentro haciendo cosas sin prestar atención

Tabla 93

Pregunta No.14: Me encuentro haciendo cosas sin prestar atención.

Variables	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Casi siempre	3	30,0	30,0	30,0
Frecuentemente	2	20,0	20,0	50,0
Con poca frecuencia	3	30,0	30,0	80,0
Casi nunca	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

El 30% de los 10 participantes del programa respondieron que casi siempre realizan actividades sin prestar atención, el 30% mencionan que lo hacen con poca frecuencia, el 20% realizan sus actividades sin estar atentos frecuentemente, el 30% casi nunca.

15. Tomo comida sin ser consciente de lo que estoy comiendo

Tabla 94

Pregunta No.15: Tomo comida sin ser consciente de lo que estoy comiendo

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje % válido	Porcentaje % acumulado
Casi siempre	1	10,0	10,0	10,0
Con poca frecuencia	5	50,0	50,0	60,0
Casi nunca	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Nota: Pretest aplicado a los 10 colaboradores de la agencia de viajes PSN INTERNATIONAL en la ciudad de Ibarra, aplicado los criterios de exclusión.

El 50% de los colaboradores que cumplieron con las actividades del programa, afirman que con poca frecuencia toman comida de manera inconsciente, el 40% casi nunca, el 10% se alimentan sin prestar atención a lo que ingieren frecuentemente.