

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA GRUPAL, PARA REDUCIR LOS
NIVELES DE ESTRÉS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR (UEB), EN EL TRABAJO
PRESENCIAL FRENTE AL CONTEXTO DE COVID-19, EN LA CIUDAD
DE GUARANDA, PERIODO 2021 AGOSTO – OCTUBRE.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del

Título de Licenciatura en Psicología

AUTORAS: Pazmiño Tumipamba Darlyn Anabel

Taipe Granda Carolina Natalia

TUTORA: Águila Ribalta Yaima

Quito – Ecuador

2021 – 2022

Certificado De Responsabilidad Y Autoría Del Trabajo De Titulación

Nosotros, Pazmiño Tumipamba Darlyn Anabel con documento de identificación N° 1727275487 y Taipe Granda Carolina Natalia con documento de identificación N° 1725971855; manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 18 de marzo de 2022

Atentamente,



Pazmiño Tumipamba Darlyn Anabel

1727275487



Taipe Granda Carolina Natalia

1725971855

**Certificado De Cesión De Derechos De Autor Del Trabajo De Titulación A La
Universidad Politécnica Salesiana**

Nosotros, Pazmiño Tumipamba Darlyn Anabel con documento de identificación N° 1727275487 y Taipe Granda Carolina Natalia con documento de identificación N° 1725971855, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del trabajo de titulación: intervención psicológica grupal, para reducir los niveles de estrés del personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar (UEB), en el trabajo presencial frente al contexto de covid-19, en la ciudad de Guaranda, periodo 2021 agosto – octubre, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de licenciadas en psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 18 de marzo de 2022

Atentamente,



Pazmiño Tumipamba Darlyn Anabel

1727275487



Taipe Granda Carolina Natalia

1725971855

Certificado De Dirección Del Trabajo De Titulación

Yo, Yaima Águila Ribalta con documento de identificación N° 1756661003, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación intervención psicológica grupal, para reducir los niveles de estrés del personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar (UEB), en el trabajo presencial frente al contexto de covid-19, en la ciudad de Guaranda, periodo 2021 agosto – octubre, realizado por Pazmiño Tumipamba Darlyn Anabel con documento de identificación N° 1727275487 y Taipe Granda Carolina Natalia con documento de identificación N° 1725971855, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción sistematización de experiencias prácticas de intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 18 de marzo de 2022

Atentamente,



Yaima Águila Ribalta

1756661003

Carta de Autorización

Oficio No. 0297-R-UEB-2021
Guaranda 21 de junio de 2021

Magister
GINO GRONDONA OPAZO
Director de la Carrera de Psicología
Universidad Politécnica Salesiana
Presente

Estimado Rector:

Un cordial saludo y deseo de éxito en la labor por usted desempeñada.

Yo, Hernán Arturo Rojas Sánchez, en calidad de Rector de la Universidad Estatal de Bolívar (UEB) con RUC 0260000920001, me dirijo a usted con el propósito de comunicar que las señoritas estudiantes Carolina Natalla Taipe Granda y Darlyn Anabel Pazmiño Tumipamba, cuentan con el permiso para que realicen su trabajo de titulación en nuestra institución, autorizando hacer uso del nombre y utilizar los datos recabados en su proyecto para la presentación de los mismos.

Atentamente,



Ing. Arturo Rojas Sánchez, PhD
Rector
Universidad Estatal de Bolívar

Imelda G.

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación de manera muy especial y con infinito agradecimiento a mis padres Humberto Bolívar Pazmiño Correa & Ana Belén Tumipamba Santillán; a mis abuelos Manuel María Tumipamba Vela & María Del Carmen Santillán Chuquitarco, María Arcelia Correa y a mis queridas tías Gabriela Tumipamba, Lourdes Santillán, Rosita Tumipamba & Blanca Santillán, quienes incansablemente me han apoyado a lo largo de mi formación académica desde la niñez.

A todos ellos dedico este trabajo por que ha sido fruto no solo de mi esfuerzo si no de ellos quienes de manera moral y económica han contribuido para construir el ser humano que soy hoy en día.

- *Darlyn Anabel Pazmiño*

Dedico este escrito a mi familia paterna, sobre todo a mis abuelitos Humberto & María Eufemia, que desde un siempre me recuerdan que la mejor herencia que me pueden dejar es el estudio. ¡Este logro es por y para ustedes!

- *Carolina Natalia Taipe Granda*

Agradecimientos

Agradezco a Dios por la vida y la familia que me brindo así mismo por las oportunidades que me ha dado a lo largo de esta formación.

Agradezco a mi padre y madre quienes han hecho muchas veces un esfuerzo sobre humano por darme la educación y han sabido guiarme a lo largo de este camino, gracias por su amor, por su comprensión ya que a pesar de todos los problemas siempre han estado allí para mí dándome su apoyo, los amo infinitamente.

A mis hermanos pequeños, Abel y Raquel quienes después de verme varias horas estudiando, me han cobijado o me han dado un té para resistir las largas jornadas de estudio, quienes me han llenado de valor y ganas de no rendirme al decir “yo quiero ser como mi hermana mayor”

Agradezco de manera especial a mis abuelitos quienes con su amor y apoyo han estado toda la vida a mi lado y me han brindado la oportunidad de formarme, este logro es por y para ellos ya que un día les prometí que estarían orgullosos de mí y con la obtención de este preciado título espero hacerles sentir ese orgullo de su primera nieta que en estos años se ha esforzado para darles esta alegría a sus segundos padres a los cuales ama infinitamente.

A mis tías Gabriela, Lourdes, Rosita y Blanca por ser muchas veces mi soporte y darme palabras de ánimo y aliento incentivándome siempre a continuar con mi formación.

Agradezco a mis amigas y compañeras de desvelos Yadira y Carolina con quienes formé un excelente equipo de trabajo universitario y quienes han sido un pilar fundamental para sacar la carrera adelante.

- Darlyn Anabel Pazmiño

Quiero agradecer a Dios por guiar mi camino hasta donde estoy. A mis tíos paternos por siempre estar cuidándome como a una hermana, a mis abuelos por todo su apoyo incondicional, por sus consejos y por su gran amor hacia mí. A mis padres por apoyarme en el trayecto académico.

A mi persona favorita y al amor que la vida me dio, por apoyarme en cada paso que doy, por darme ánimo y apoyo cuando más lo necesité.

A mis amigos y compañeras de carrera que siempre tuvieron unas palabras de aliento para continuar con los estudios hasta altas horas de la madrugada.

- *Carolina Natalia Taipe Granda*

Finalmente queremos agradecer a las docentes que marcaron nuestra vida universitaria: Johana Luzuriaga, Paulina Quisaguano, Rosita Armas & Yaima Águila, quienes a lo largo de nuestra formación fueron excelentes mentoras y nos permitieron aprender día con día de ellas como profesionales y personas, estando siempre dispuestas a despejar dudas y a brindarnos su apoyo sin prejuicios y con mucha transparencia.

- *Darlyn & Carolina*

Resumen

Dado que el actual contexto de covid-19 ha traído varias repercusiones en el ser humano, entre ellas el incremento de factores de riesgo respecto a la interacción del sujeto con su entorno, hoy más que nunca es imprescindible que el ser humano cuente con mecanismos de defensa y adaptación para responder a las nuevas demandas que ejerce el contexto, con el fin de colaborar con este aspecto.

La experiencia que sirvió de base para la sistematización del proyecto titulado “Intervención psicológica grupal, para reducir los niveles de estrés del personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar (UEB), en el trabajo presencial frente al contexto de covid-19, en la ciudad de Guaranda, periodo 2021 agosto – octubre”, se llevó a cabo con un total de catorce personas con edades que oscilan entre 30 y 55 años.

Las categorías de análisis definidas son: respuestas emocionales, respuestas fisiológicas y estrategias de afrontamiento ante el estrés que engloban al autocuidado emocional, autocuidado físico, comunicación y conducta asertiva. La metodología que se empleó fue de tipo cualitativa, la recolección de datos se realizó a partir de la aplicación de escalas psicométricas, varios tipos de observación y diarios de campo, a partir de estas herramientas se facilitó el procesamiento de la información permitiendo recopilar varias verbalizaciones y actitudes comportamentales para poder ser analizadas a medida que se desarrolló el proceso interventivo, lo cual hizo posible una mayor comprensión y profundización de la problemática central del proyecto.

Palabras clave: estrategias de afrontamiento, autocuidado, comunicación y comportamiento asertivo, respuestas emocionales, respuestas fisiológicas, estrés.

Abstract

The current framework of covid-19 has brought several repercussions on the human being, including the increasement in risk factors regarding the interaction of the subject with his environment. In current times it is essential that the human beings have to adapt their mechanisms to respond to the new demands derived from the new living style.

The experience that served as the basis for the systematization of the project entitled "Group psychological intervention, to reduce the stress levels of the administrative staff of the State University of Bolívar (UEB), in the face-to-face work against the context of covid-19, in the city of Guaranda, between August to October 2021", was carried out with a total of fourteen people aged between 30 to 55 years.

The categories of analysis defined in this systematization are: emotional and physiological responses. These two categories cover recognition and processing respectively. Besides there are coping strategies to face the stress that encompass emotional self-care, physical self-care, communication and assertive behavior. The methodology used was qualitative. The data collection was carried out from the application of psychometric scales, different types of observation and field diaries. Since these tools the processing of information was facilitated, allowing the collection of various verbalizations and behavioral attitudes. From them this work the intervention process was developed to be able to analyze the phenome. It made possible to obtain a greater understanding and deepening of the central problem of the project.

Keys words: coping strategies, self-care, communication and assertive behavior, emotional responses, physiological responses, stress.

Índice de Contenido

Certificado De Responsabilidad Y Autoría Del Trabajo De Titulación	II
Certificado De Cesión De Derechos De Autor Del Trabajo De Titulación A La Universidad Politécnica Salesiana.....	III
Certificado De Dirección Del Trabajo De Titulación	IV
Carta de Autorización.....	V
Dedicatoria	VI
Agradecimientos.....	VII
Resumen	IX
Abstract	X
Primera Parte: Plan de Sistematización.....	1
1. Datos Informativos del Proyecto.....	1
1.1. Nombre Del Proyecto.....	1
1.2. Nombre de la Institución	1
1.3. Tema que Aborda la Experiencia	1
1.4. Localización	1
2. Objetivos de la Sistematización	3
2.1. Objetivo General	3
2.2. Objetivos Específicos	3
3. Eje de la Sistematización	4
4. Objeto de la Sistematización.....	7
5. Metodología de la Sistematización	8

6.	Preguntas Clave.....	10
6.1.	Preguntas de Inicio	10
6.2.	Preguntas Interpretativas	10
6.3.	Preguntas de Cierre	11
7.	Organización y Procesamiento de la Información.....	11
7.1.	Matriz de datos	11
7.2.	Escala de Estrés Percibido (PSS) y Escala de Estresores Laborales.....	31
8.	Análisis de la Información.....	31
	Segunda Parte: Experiencia de la Sistematización	33
1.	Justificación	33
2.	Caracterización de los Beneficiarios	35
3.	Interpretación.....	36
3.1.	Categoría 1: Respuestas Emocionales.....	36
3.2.	Categoría 2: Respuestas Fisiológicas	40
3.3.	Categoría 3: Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés	42
4.	Principales logros del aprendizaje	48
5.	Conclusiones.....	49
6.	Recomendaciones	50
7.	Referencias	51
8.	Anexos	53

Índice de Figuras

Figura 1. Ubicación tipo relieve de la UEB.....	2
Figura 2. Ubicación tipo satelital de la UEB.	3

Índice de Anexos

Anexo 1. Actividades de la sistematización de la intervención grupal.....	53
Anexo 2. Escala de estrés percibido	75
Anexo 3. Escala de estresores laborales	77
Anexo 4. Modelo de diario de campo.....	79

Primera Parte: Plan de Sistematización

1. Datos Informativos del Proyecto

1.1. Nombre Del Proyecto

Intervención psicológica grupal, para reducir los niveles de estrés del personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar (UEB), en el trabajo presencial frente al contexto de covid-19, en la ciudad de Guaranda, periodo 2021 agosto – octubre.

1.2. Nombre de la Institución

Universidad Estatal de Bolívar (UEB)

1.3. Tema que Aborda la Experiencia

La temática abordada en este proyecto es el estrés percibido por el personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar que ejercen trabajo presencial en un contexto de covid-19 en la ciudad de Guaranda. Este es entendido como: una reacción corporal ante una demanda del ambiente que puede afectar física, emocional o mentalmente, la cual provoca que el ser humano esté en constante tensión y presión.

El estudio del tema se lleva a cabo a través de una intervención terapéutica de carácter grupal, la cual contó con aplicación de talleres, charlas y estrategias dirigidas a la disminución del estrés.

1.4. Localización

El proyecto fue realizado en la Universidad Estatal de Bolívar, la cual está ubicada en la ciudad de Guaranda, provincia bolívar. Esta universidad está localizada en el sector de Guanujo, en las calles avenida Ernesto Che Guevara s/n y Avenida Gabriel Secaira.

En el siguiente apartado, se anexan fotografías extraídas de la plataforma Google Maps, en donde se refleja la ubicación de la institución, la primera imagen es de tipo relieve y la segunda satelital.

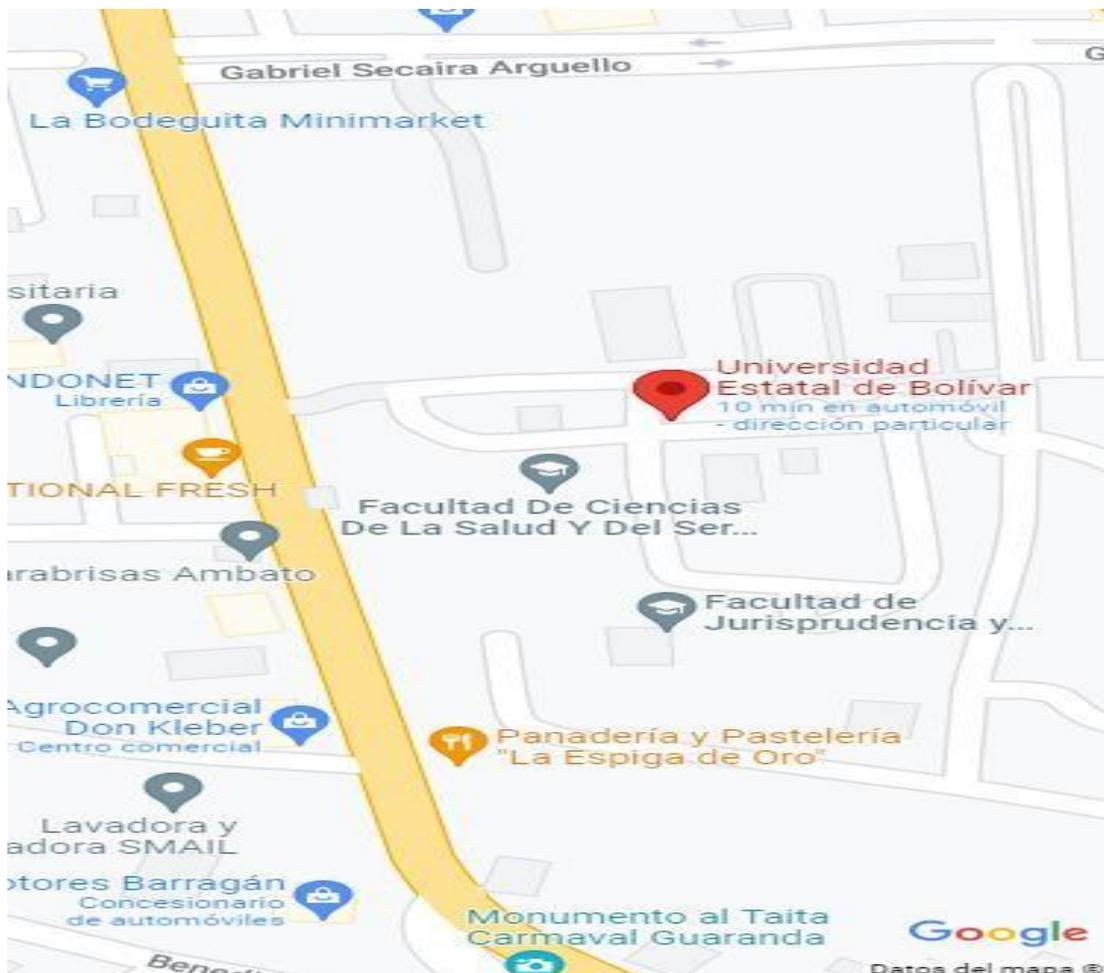


Figura 1. Ubicación tipo relieve de la UEB. Adaptado. Universidad Estatal de Bolívar [Mapa Online]. 1:50.000 por Google Maps. Consultado el 14 de febrero de 2022, (<https://goo.gl/maps/whg8ky8sztupapti6>).



Figura 2. Ubicación tipo satelital de la UEB. Adaptado. Universidad Estatal de Bolívar [Mapa Online]. 1:50.000 por Google Maps. Consultado el 14 de febrero de 2022, (<https://goo.gl/maps/81sxa74dypd6hq129>).

2. Objetivos de la Sistematización

2.1. *Objetivo General*

Obtener aprendizajes de la experiencia de intervención psicológica grupal, para reducir los niveles de estrés del personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar (UEB), en el trabajo presencial frente al contexto de covid-19.

2.2. *Objetivos Específicos*

Describir las respuestas fisiológicas y emocionales evidenciadas en los estados de estrés percibidos durante la intervención.

Identificar los cambios que se dieron en el grupo de estudio en cuanto a la disminución del estrés.

Analizar las estrategias de afrontamiento al estrés utilizadas por los participantes durante la experiencia.

3. Eje de la Sistematización

El enfoque utilizado para el presente proyecto de sistematización de intervención grupal es de carácter analítico e interpretativo, puesto que a través de la experiencia se recolectó información para una aproximación de la situación percibida.

A través de sesiones grupales fue posible tener un acercamiento a las diferentes reacciones y capacidades relacionadas al estrés, por ello en este proyecto se abordaron aspectos importantes del estrés, entre los que se encuentran:

- Respuestas emocionales
- Respuestas fisiológicas ante el estrés
- Estrategias de afrontamiento ante el estrés

Es importante primero contextualizar el momento en el que se desarrolló el proyecto, plagado por consecuencias y secuelas que dejó la pandemia por covid-19 desde el año 2020, en el que las personas tuvieron que acostumbrarse a nuevas rutinas, mayores cuidados y una incrementación de riesgos, provocando así estrés en quienes tuvieron que empezar a realizar sus actividades con total normalidad.

Actualmente, el estrés es considerado uno de los principales causantes de varias patologías, principalmente afecta a aquellas personas que no saben sobrellevarlo. Sin embargo, es importante mencionar que este fenómeno está y estará presente a lo largo

de toda nuestra vida, dado que es una respuesta adaptativa propia del ser humano y cumple con la función de responder ante eventos o circunstancias estresantes.

El estrés es una sobrecarga emocional que desencadena respuestas de tipo psicológica y fisiológica antes situaciones o estímulos que sirven de estresores (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003). Es así como el riesgo de contagio, los contagios masivos, trabajo excesivo en una nueva modalidad, la desinformación y la sobrecarga de la misma, constituyen aquellas situaciones que causan malestar e incertidumbre en los beneficiarios provocando así enfermedades, somatizaciones y malestares que son demostrados a través de comportamientos que resultan negativos.

Es importante mencionar que existen tipos de estrés, entre los que se encuentra en un primer momento el eustrés, el cual es considerado como bueno, debido a que es óptimo, no causa daño y es imprescindible para la adaptación y sobrevivencia. Este tipo de estrés hace posible que el ser humano se incentive y pueda responder adecuadamente ante las demandas ambientales (de Camargo, 2004). Por otro lado, está el distrés, el cual ya es considerado dentro de los parámetros como malo, puesto que resulta dañino, patológico y acumulable, logrando lacerar al ser humano, dado que es capaz de destruir neuronas del hipocampo, contribuyendo así a la producción de psicopatologías mentales, enfermedades físicas, aceleramiento de edad, entre otras (de Camargo, 2004).

Es importante dar a notar que detrás de un comportamiento existen factores ambientales, sociales y personales que pueden o -no ser causa inmediata. La pandemia por covid-19 ha sido un causal directo del incremento de factores de riesgo para el ser humano, entre ellos está el estrés, ocasionando que el bienestar global se vea afectado y que además ponga en duda las capacidades y herramientas que poseen las personas para enfrentarse a las demandas del ambiente (Sierra, Ortega, & Zubeidat, 2003).

Entre las categorías relacionadas al estrés se encuentran:

a. Respuestas Emocionales

Las respuestas emocionales son parte del proceso psicológico de adaptación y de respuesta al entorno, las emociones pueden ser observadas a través del comportamiento, y al ser comprendidas permite explicar el qué le pasa al ser humano cuando reacciona ante ciertos estímulos (internos o externos) y el por qué lo hace. Es así como las respuestas emocionales tienen de función la adaptación dirigida hacia la supervivencia (García & Jiménez, 2019).

Entre las reacciones emocionales de personas en estado de estrés se pueden detallar las siguientes: frustración, decepción, tristeza, ira, insatisfacción, preocupación excesiva, inseguridad, miedo, entre otras (Barrio, M, Ruíz, & Arce, 2006). Estas emociones negativas pueden ocasionar que debido al estrés las personas no puedan alcanzar sus objetivos y en suma ocasionará que no se sientan felices consigo mismas logrando así afectar su autoestima y otras esferas del funcionamiento. Además, esto podría ocasionar conflictos con la otredad, intensificando el malestar y cambios de humor.

b. Respuestas Fisiológicas ante el Estrés

Es importante mencionar que las respuestas al estrés son controladas por el sistema nervioso central y la coordinación que este tiene en los sistemas autónomo, endócrino e inmune, que en conjunto se encargan de mantener la homeostasis (Gómez-González & Escobar, 2006). Aquellas personas que están expuestas al estrés tienen mayores probabilidades de desarrollar problemas de salud, entre las respuestas que el ser humano puede tener ante la exposición constante a altos niveles de estrés encontramos patrones de sueño alterados, mal nutrición (obesidad), desnutrición,

sedentarismo, problemas de consumo de sustancias (alcohol y nicotina), rigidez muscular, entre otros; logrando así debilitar el funcionamiento inmunológico, ocasionando que la persona padezca enfermedades frecuentes lo que favorece al umbral bajo, es decir un agotamiento por cansancio por el ajetreo del diario vivir (Barrio, M, Ruíz, & Arce, 2006).

c. Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés

Se entiende por estrategias a aquellos procedimientos que hacen posible tener una respuesta adecuada e inmediata hacia situaciones estresantes, buscan promulgar el autocuidado, autorregulación psicoemocional y conducta asertiva, para que el ser humano pueda hacer frente y logre adaptarse al ambiente. Es por esta razón que las estrategias utilizadas en el proyecto fueron de tipo psicofisiológicas y cognitivo-conductuales debido a que propician la homeostasis del ser humano.

4. Objeto de la Sistematización

El objeto de la sistematización es la experiencia obtenida por la intervención psicológica grupal dirigida a la reducción de los niveles de estrés del personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar, a través de tres talleres sobre autorregulación emocional, cuatro charlas sobre conducta asertiva y pausas activas diarias enfocadas a la activación corporal por medio del ejercicio físico.

Estas actividades fueron proporcionadas a trabajadores de tres áreas diferentes de la UEB: dirección de planeamiento y aseguramiento de calidad, unidad de bienestar universitario y dirección de talento humano; las cuales fueron consolidadas en un solo grupo de catorce participantes de diferentes edades y género.

5. Metodología de la Sistematización

La metodología usada para la presente sistematización es de carácter cualitativo. Este tipo de análisis se da porque se hace un énfasis en la descripción y comprensión de carácter interpretativo con relación a la conducta humana en su propio ambiente y grupo social (Cárcamo, 2005). Este método ayudó a determinar, comprender, describir y explicar la experiencia obtenida, tomando en cuenta los detalles, características y parámetros que sucedieron dentro de la misma.

La sistematización de la experiencia alude a una interpretación de una o varias experiencias, que mediante la reconstrucción y el proceso por el que pasa permite descubrir cómo sucede una determinada situación (Expósito & Gonzáles, 2017). Dado que hace posible la reflexión respecto a los factores que influyen y se relacionan entre sí, con el fin de comprender por qué se ha desarrollado de tal o cual forma.

Se realizará un análisis documental a los instrumentos y registros utilizados durante la intervención, entre los que se encuentran: pruebas psicométricas, diarios de campo de talleres, charlas y pausas activas.

A. Pruebas Psicométricas

Se aplicó la escala de estrés percibido, compuesta por 14 ítems, siendo una versión española adaptada por el Dr. Eduardo Remor, que hace referencia a pensamientos y sentimientos durante el último mes (Campo-Arias, Oviedo, & Herazo, 2014) (anexo 2).

El segundo reactivo fue estresores laborales, diseñado por gray-toft y col, para valorar los estresores laborales en el personal de instituciones de servicios, está compuesta por 48 situaciones que potencialmente podrían ser las causantes del estrés. Esta escala es de estructura factorial y tiene 7 subescalas, los factores que integran son:

problemas con los jefes y supervisores, preparación insuficiente, falta de apoyo, problemas con otros trabajadores, carga laboral e incertidumbre hacia el trabajo (anexo 3).

B. Diarios de Campo

Este instrumento según su definición, sirve como medio de un reporte diario, puesto que permite registrar de forma metódica, amplia y organizada la información de cada actividad que va a ser procesada y evaluada, y así poder dar secuencia a la investigación o intervención; entre la información captada mediante este instrumento se encuentra la parte cuantitativa, cualitativa, descriptiva y analítica, elementos para la formulación estadística, diagnóstico, pronóstico, estudios y evaluaciones de la situación (Valverde, 1993). El uso de esta herramienta para este proyecto fue trascendental puesto que permitió recabar todo tipo de verbalizaciones, actitudes, comportamientos, emociones y reacciones que serán sistematizadas y ayudarán a comprender la evolución de la intervención terapéutica grupal (anexo 3).

Como actividades para la recolección de información que fue registrada en los diarios de campo tenemos talleres, cuyo fin fue proporcionar técnicas de autorregulación psicoemocional enfocado al autocuidado, estos talleres sirven para dar cuenta de ciertos comportamientos, gestos y acciones.

También se hizo uso de charlas, las cuales sirven como medio para dar información relevante respecto a la temática tratada, en este caso a la divulgación de estrategias de afrontamiento ante el estrés, dentro de esta herramienta las personas se encuentran en un estado más pasivo y están atentos a la escucha, lo que hace posible observar posturas y nivel de vigilancia.

Finalmente, las pausas activas, que sirven como una respuesta ante la aparición de enfermedades relacionadas al campo laboral, sirviendo de apoyo para la disminución de lesiones osteomusculares, básicamente se componen de ejercicios físicos durante la jornada de trabajo, hace posible notar el movimiento y corporeidad de los participantes.

6. Preguntas Clave

6.1. Preguntas de Inicio

- ¿Cuáles fueron los motivos que incentivaron el desarrollo del proyecto?
- ¿Qué población participó en el proyecto?
- ¿Cuál fue la actitud que tuvo la población al saber que iba a participar en la ejecución de este proyecto?

6.2. Preguntas Interpretativas

- ¿Cuáles fueron las respuestas fisiológicas y emocionales respecto al estrés percibidos durante la intervención?
- ¿Cuáles fueron los cambios detectados en el grupo de estudio en cuanto a la disminución del estrés?
- ¿Cuál fue la recepción que tuvieron los participantes ante las estrategias de afrontamiento utilizadas en la intervención?
- ¿Cuál fue el nivel de compromiso por parte del grupo hacia el proyecto?
- ¿Cuál fue el grado de interacción entre los miembros de los grupos beneficiarios y las facilitadoras del proyecto?
- ¿Cómo afectó el contexto de covid-19 a los niveles de estrés del grupo de estudio?

6.3. Preguntas de Cierre

- ¿Qué impacto generó la ejecución del proyecto en la población objetivo?
- ¿El proyecto contribuyó a mejorar el rendimiento laboral y personal de los grupos escogidos?

¿Cuál fue la percepción que tuvieron las facilitadoras de los grupos una vez finalizado el proyecto?

7. Organización y Procesamiento de la Información

7.1. Matriz de Datos

La información que ha sido recabada se ordena, clasifica y organiza respecto al eje de sistematización y categorías propuestas.

A continuación, se muestra la matriz de datos con las categorías de análisis, donde se depositan los resultados de la intervención por medio de indicadores que han sido identificados dentro de la intervención grupal.

Tabla 1:

Matriz de datos organizados y procesados, basado en categorías establecidas.

Categoría	Indicadores	Datos obtenidos
Respuestas emocionales	Identificación de emociones	<p>A partir de las pruebas psicométricas aplicadas estrés percibido y estresores laborales se identificó que los miembros del grupo tienen labilidad emocional y además presentan inconformidad dado que no reciben una respuesta y actuar asertivo por parte de sus superiores y por algunos trabajadores.</p> <p>A partir de la observación participante se logró recopilar datos importantes que muestran que la totalidad del grupo de estudio presentó emociones negativas debido a conflicto de carácter laboral y personal lo que provocó estrés, se evidenció en los participantes sentimientos tales como: frustración, tristeza, ira, insatisfacción, preocupación excesiva, miedo.</p> <p>Una de las mujeres expresó su miedo frente a las sesiones de forma presencial y otra respecto a su inconformidad con el establecimiento educativo.</p>

		<p>Sesión 1</p> <p><i>“Yo soy vulnerable y más ahora porque nos llamaron a decir que mi jefe está con sospecha de covid yo tengo que ir a mi casa porque aquí hay muchos casos” (P1).</i></p> <p><i>“No podemos ir tenemos mucho trabajo aquí no nos dejan ni respirar la universidad cree que somos maquinas, nos acumulan más y más trabajo” (P2).</i></p> <p>Sesión 2</p> <p><i>“Tengo iras con mi jefe, aparte estoy a full de trabajo” (p4).</i></p> <p><i>“Ya era hora de que nos dieran un tiempo libre, solo encerrados que impotencia que desespero” (p7).</i></p> <p>Sesión 3</p> <p>A raíz de una observación de 2do orden, se identificó renuencia en la actitud de algunos participantes pertenecientes al departamento de recursos humanos, se mostraron agobiados, cansados y uno de ellos manifestó que no podían perder mucho tiempo, mostraron sentimientos tales como ira, desesperación,</p>
--	--	---

		<p>impotencia, miedo, preocupación. Por ello se llegó a un acuerdo de terminar la sesión 10 min antes de lo previsto.</p> <p><i>“Ay mucho por hacer, el jefe cree que estamos perdiendo el tiempo piensa que somos maquinas también sentimos” (p1).</i></p> <p><i>"Si yo soy así, cuando hablo si soy agresivo, pero es que así me defiendo" (14).</i></p> <p><i>"Si es verdad eso me pasa por eso no me gusta hablar porque luego todo me sale mal" (p8).</i></p> <p><i>"Yo si se expresarme, yo no me le callo a nadie" (p3).</i></p> <p>Charlas</p> <p>Se evidenciaron sentimientos de preocupación y frustración hacia las sugerencias que se daban.</p> <p><i>“Sí descansamos perdemos esos minutos importantes y el trabajo se acumula, luego yo paso peor” (p5).</i></p>
--	--	--

	<p>Procesamiento de emociones</p>	<p>A partir de la observación participante se evidenció que el grupo pretendía controlar las emociones negativas desatadas entre las que predominaban la frustración, ira, preocupación y miedo, las mismas que fueron cambiadas por alegría, serenidad, interés, seguridad, gratitud.</p> <p>Un hombre expresó su disconformidad hacia la irresponsabilidad de sus compañeros sin embargo trató de comprender que había cosas por detrás que quizá él no sabía. Existieron momentos de reflexión.</p> <p>Sesión 1</p> <p><i>“Los compañeros vienen a trabajar sabiendo que están enfermos, llegan con un resultado médico, dicen que es laringitis y resulta que son positivos, tengo iras por problemas con los trabajadores, pero trato de entenderlos” (P3).</i></p> <p><i>"Gracias doctoritas por hacer estas actividades, así deberían siempre tratar de cuidarnos" (P4).</i></p> <p><i>“Me voy más relajada, disculpen por lo que paso al inicio, pero teníamos miedo, estoy muy feliz de haber asistido” (P5).</i></p>
--	-----------------------------------	---

		<p>Sesión 2</p> <p><i>“Nosotros como grupo llegamos a la conclusión de que nos gustaron las actividades y los momentos así sirven para que uno pueda sentirme mejor y relajarse” (P9).</i></p> <p><i>“Hoy venía con iras, pero la verdad aquí se me paso, luego me voy a enfermar así que mejor voy controlando mis emociones con lo que aprendo” (P12).</i></p> <p>Sesión3</p> <p>Se evidenció mediante la observación participante que los participantes fueron calmando sus emociones, las personas pertenecientes a recursos humanos lograron procesar los sentimientos antes expuestos.</p> <p><i>“Hay que entender que las cosas en la u están mal ahorita” (P13).</i></p> <p><i>“Estoy muy contenta porque me siento más liviana” (P5)</i></p> <p><i>“Hablar de esas cosas nos hace bien” (P14).</i></p> <p>Charlas</p>
--	--	---

		<p>Se evidencio un cambio respecto a la renuencia ante las sugerencias procesaron la información planteada de manera más abierta.</p> <p><i>“Es cierto todo esto nos puede dar por no parar un poco” (P1).</i></p> <p><i>Pausas activas</i></p> <p><i>“Que bien ya llegaron, después de las pausas me siento más animado” (P12).</i></p>
	<p>Reconocimiento de respuestas fisiológicas</p>	<p>Mediante la observación y la escucha se detectan ciertos síntomas de índole física, que invitan a pensar en un malestar por parte de los trabajadores.</p> <p>En la mayoría de las sesiones se trabajó la autorregulación por medio de la respiración. Al inicio se muestran renuentes hacía el ejercicio dando a notar rigidez.</p> <p>Las respuestas fisiológicas es la manera en la que el cuerpo expresa malestar ante estímulos estresores, a primera vista se notaban inquietos, movían la pierna y otro movían las manos y se regresaban sobre sus piernas.</p> <p>Sesión 1</p> <p>Se evidencia tensión, rigidez, dolor al realizar las actividades.</p>

		<p><i>"Me dolieron las manos" (P7)</i></p> <p><i>"Al apretar los ojos no sabía cómo" (P3)</i></p> <p>Sesión 2</p> <p>Se evocaron momentos y recuerdos, a lo que el grupo comentaba</p> <p><i>"Se me acelera el corazón" (P4).</i></p> <p><i>"Me dan ganas de salir corriendo" (P7).</i></p> <p><i>"Pensaba tanto sobre la situación que me dolía la cabeza, me dio migraña"</i> (P5).</p> <p>Sesión 3</p> <p>Después de haber realizado ejercicios de respiración y relajación, se constata que el personal administrativo con el que de trabajó bajaron sus barreras, comentan</p> <p><i>"Me siento más tranquila" (P8)</i></p> <p><i>"Con sus remedios compartidos en la primera semana me siento mucho mejor"</i> (P2).</p>
--	--	--

		<p><i>"Ha bajado el dolor y la migraña también" (P5)</i></p> <p>Charlas</p> <p>Los participantes denotaban al inicio renuencia a participar, sin embargo, a medida que pasaba el tiempo, empezaron a hacer preguntas y dar comentario como</p> <p><i>"Es verdad, el cuerpo reacciona mal" (P6)</i></p> <p><i>"Mi hija me decía lo mismo, que yo tengo esos dolores de cabeza por tanta presión" (P5)</i></p> <p><i>"Siento que si sigo así voy a estar como la compañera de al lado, con tantos achaques y sin saber por qué" (P13)</i></p> <p><i>"Últimamente yo he tenido problemas para dormir" (P10)</i></p> <p>Estás verbalizaciones indican un desbalance a nivel fisiológico.</p>
	<p>Procesamiento ante reacciones fisiológicas</p>	<p>Para el procesamiento de las reacciones fisiológicas, se observa que a medida que iban pasando las sesiones, los miembros del grupo de iban soltando, se</p>

		<p>movían con más naturalidad, se reían y las verbalizaciones ya no eran tan negativas, por ejemplo:</p> <p><i>"Yo estoy mejor" (P6)</i></p> <p><i>"Me siento más tranquilo" (P1)</i></p> <p><i>"Hasta ganas de irme a bailar me dan" (P7)</i></p> <p><i>"Yo aprendí a hacer ese ejercicio que hicimos la anterior semana y lo he venido haciendo en mi casa y me ha ayudado un montón" (P3)</i></p> <p>Notamos que los malestares fisiológicos han disminuido, y se evoca que ha sido por las técnicas y las actividades hechas.</p>
Estrategias de afrontamiento	Autocuidado emocional	<p>Mediante la observación participante y junto a las actividades planteadas para cada sesión se evidenció que la mayoría de los participantes del grupo de estudio no sabían cuidar su salud emocional, en un principio se notó resistencia hacia las actividades planteadas en las sesiones, expresaban disconformidad, pensamientos irracionales, actitudes explosivas, auto sabotajes, mal manejo de la ira, pensamientos intrusivos y pensamientos recurrentes.</p>

		<p>Sesión 1</p> <p>Se constató la falta de un buen autocuidado psíquico. Y la presencia de pensamiento irracionales.</p> <p><i>"Me sentí mal porque pensé que estaba enojado por mi trabajo" (P8)</i></p> <p><i>"Sentí que el jefe estaba molesto conmigo por mi manera de hablar" (P14)</i></p> <p><i>"El trabajador tenía una actitud prepotente como que le caigo mal" (P9)</i></p> <p>A partir de las estrategias de afrontamiento impartidas para el cuidado psíquico se logró que introyecten técnicas que favorecen la disminución de pensamientos irracionales, intrusivos o recurrentes y disconformidad.</p> <p><i>"Es cierto, a veces no sabemos lo que le pasa a otro" (P2).</i></p> <p><i>"Es importante no juzgar" (p6).</i></p> <p><i>"Pueden ponerse a la defensiva" (p4).</i></p> <p>Sesión 2</p>
--	--	--

		<p>Se evidencio preocupación fuerte aun por las distintas situaciones que se presenciaban existía disconformidad, frustración, actitudes explosivas, pensamientos negativos.</p> <p>En otros existió actitudes pasivas, de tranquilidad, despreocupación.</p> <p><i>“Fue más tranquila” (P7).</i></p> <p><i>“Todo está igual” (P9).</i></p> <p><i>“Como me fui de descanso ni los vi, yo no quise volver” (P13).</i></p> <p><i>“Pensamos que ver la situación de desde fuera o con otras perspectivas nos ayuda a ver que nos hacemos a veces ideas locas en la cabeza y reaccionamos mal y nos gustó conocer mejor a los compañeros antes teníamos opiniones diferentes hasta malas de algunos, pero ya tratándoles aquí quien sabe y podamos colaborarnos en alguna cosa” (P1).</i></p> <p>Sesión 3</p>
--	--	--

		<p>A través de la observación participativa se evidenció el cambio de pensamientos respecto a las distintas situaciones que pueden darse en el ambiente laboral y social abriendo paso a la empatía y al autocuidado psíquico.</p> <p><i>“Sí, es verdad, quizás no fue la manera, pero cualquier se sentiría así” (P14).</i></p> <p><i>“Habrá que hablar con él y tratar de amenizar el ambiente de trabajo” (P4).</i></p> <p><i>“Si, incluso con eso de que no hay presupuesto, hasta yo estaría hasta el cuello” (P9).</i></p>
	Autocuidado físico	<p>Para inmiscuirse en esta categoría se evidenció desde la observación de primer orden que los participantes oscilan entre dos tipos de estilos de vida los cuales son: vida saludable y vida libre.</p> <p>Durante la intervención grupal a través de la observación participativa se comprobó que los beneficiarios del proyecto adquieren sus estilos de vida a través de 3 modelos los cuales son: rasgos de personalidad, personalidad inductora de hiperactividad (respuesta exagerada a activaciones fisiológicas o eventos estresores) y factores cognitivos.</p>

		<p>Sesión 2</p> <p>A partir del uso de técnicas de respiración y relajación el grupo logró bajar niveles de estrés por medio de las mismas aun que por momentos existían indicadores de mofa a la actividad.</p> <p><i>"Sentí al principio bastante dolor en algunas partes del cuerpo, pero cuando acabamos me sentí aliviada" (P4)</i></p> <p><i>"Me daban ganas de reírme hasta que empecé a hacer la actividad a consciencia" (P12)</i></p> <p><i>"Me dolió mucho la espalda y me asuste" (P13)</i></p> <p><i>"Me siento más relajado" (P2)</i></p> <p><i>"Sentí como que me oxigenaba" (P10)</i></p> <p>Charlas</p> <p>Fue receptado en un primer momento con resistencia por las implicaciones que conlleva</p> <p><i>"Yo me levanto muy temprano y a veces no alcanzo a desayunar" (P4).</i></p>
--	--	---

		<p><i>“A veces las horas del almuerzo es destiempo por tantas ocupaciones” (P8).</i></p> <p><i>“En casa yo hago bailoterapia” (P3).</i></p> <p><i>“Yo vengo caminando a la universidad” (P9).</i></p> <p><i>“Agua si tomamos, en la oficina tenemos un botellón” (P1).</i></p> <p><i>“La comida, sobre todo el almuerzo no es tan balanceado porque nos toca comer algo por aquí” (P3).</i></p> <p><i>“Lo que pasa es que si descansamos perdemos esos minutos importantes y el trabajo se acumula” (P12).</i></p> <p>Se logró una reflexión respecto a la importancia de los estilos de vida saludable y todas sus implicaciones.</p> <p><i>“Poner límites para tener tiempo para almorzar”, los participantes toman las indicaciones aludiendo que “la comida es el motor del cuerpo”, “debemos organizarnos con el tiempo” (P10).</i></p>
--	--	--

		<p><i>"Es verdad es importante que tomemos un descanso, yo por mi parte ay momentos en los que la mente se me queda en blanco y es porque ya no avanzo de tantas horas que ando solo en lo mismo" (P13).</i></p> <p>Pausas activas</p> <p>A partir de las actividades planteadas para este apartado se logró evidenciar que los niveles de estrés bajaban, existía homeóstasis corporal, había mejora de rendimiento laboral; a través de las verbalizaciones se expresó bienestar.</p> <p><i>"Cada día me siento mejor" (P6).</i></p> <p><i>"Estos espacios me gustan me siento más liviana" (P9).</i></p> <p><i>"Qué bueno ha sido hacer esto" (P11).</i></p>
	<p>Comunicación y comportamiento asertivo</p>	<p>Para esta categoría se utilizaron técnicas de tipo cognitivo conductual con la utilización de las mismas se permitió que los miembros del grupo lograsen introyectar formas de respuesta mediante la correcta comunicación y comportamiento asertivo.</p> <p>Sesión 1</p>

		<p>Se evidenciaron actitudes defensivas y falta de comunicación asertiva, se evidencian sentimientos de enojo y disconformidad al no poder expresarse como quisiesen y al sentir que no son tomados en cuenta presentan sentimientos de invalidación.</p> <p><i>“Son irresponsables, me estresa que no haya el personal suficiente que irresponsabilidad” (P7).</i></p> <p><i>“Tengo iras por problemas con los trabajadores, pero trato de entenderlos” (P4).</i></p> <p><i>“Las autoridades no hacen nada, todo quieren solucionar con teletrabajo” (P5)</i></p> <p>Sesión 2</p> <p>Durante la intervención grupal fue posible registrar formas de comunicarse poco aptas sin tono, tino ni tacto, actitudes explosivas, comportamiento agresivo. Se aprecio sentimientos de frustración ante las diversas situaciones.</p>
--	--	--

		<p><i>“Me siento frustrada y sentí que hasta me gritó solo porque le dije que debe cuidarse y cuidarnos como jefe que es” (P14).</i></p> <p>A partir de las técnicas varios concluyeron en la siguiente afirmación <i>“no debió acercarse así”</i></p> <p>Sesión 3</p> <p>El grupo reconoció la dificultad de expresarse.</p> <p>Lograron introyectar formas asertivas de comunicación y comportamiento a la hora de afrontar situaciones estresantes, reconocieron estilos de conducta los cuales estaban entre pasivo, agresivo y asertivo.</p> <p><i>"Esto si va a servir para ver si me dejan ya tranquila" (P5).</i></p> <p><i>“Cuando hablo si soy agresivo” (P2).</i></p> <p><i>“A mí me gustaría poder decirle al dr..... Que no soy una máquina que trabaja que también tengo casa y una vida no puedo estar metida aquí” (P6).</i></p> <p><i>"Yo quisiera cambiar cuando la dra.... empieza a gritarme y a tratarme mal quisiera saber defenderme, pero me da miedo que me boten" (P10).</i></p>
--	--	---

		<p>Se logró que los miembros del grupo aprendan expresiones y manejo corporal para mantener la asertividad, sin embargo, persistía cierto hermetismo debido a que varios expresan lo difícil que es interactuar con sus jefes por formas incorrectas de comunicarse.</p> <p><i>"Así voy a ponerme bien erguido" (P8).</i></p> <p><i>"Este tono que use ahorita está bien" (P3).</i></p> <p><i>"Si le hablo así de fuerte se va a enojar" (P11).</i></p> <p>Durante la intervención grupal se observa que los miembros del grupo demuestran interés y respeto por las situaciones y las distintas formas de responder de los compañeros, está presente una escucha activa y atenta.</p> <p>El grupo reconoce sus propias habilidades comunicativas expresivas y asertivas partir de la actividad propuesta y pretenden usarlas para fortalecer los procesos comunicativos.</p> <p><i>"Así sí podré ya decirle mejor las cosas" (P12)</i></p>
--	--	---

		<p><i>"Aunque no crean me siento como desahogado como que saque algo de adentro"</i> (P10).</p> <p><i>"Mi forma de expresarme ahora será diferente"</i> (P7).</p> <p>Charlas</p> <p>A través de las estrategias impartidas se logró que los beneficiarios incorporen a sus rutinas reacciones asertivas y se cuestionen la importancia de la planificación temporal y la reflexión respecto a la comunicación.</p> <p><i>"A veces en los correos que se envían es muy complicado eso del tono y tino"</i> (P9).</p> <p><i>"Depende también de la otra persona"</i> (P4).</p>
--	--	---

Elaboración propia

7.2. Escala de Estrés Percibido (PSS) y Escala de Estresores Laborales

Se usa con el fin de determinar el estado inicial de la población beneficiaria en cuanto a estrés personal y laboral, para determinar esta fase se usó la Escala de Estrés Percibido y Escala de Estresores Laborales (revisar anexo 2 y 3).

8. Análisis de la Información

Una vez que se ha recolectado la información a partir de la vivencia la cual fue basada en el eje y el objeto de la sistematización se continúa con el análisis de la información obtenida.

Este análisis se realiza a través de la triangulación de los datos y del análisis de contenido, su fin es relacionar los datos recabados del grupo de estudio con las diferentes estrategias usadas que hagan posible la verificación de los estados de estrés en el grupo de estudio; esta correlación hace posible el reconocimiento de hallazgos complementarios que enriquecen el objeto de estudio.

La triangulación, hace referencia a la variedad de metodologías y datos empleados en el análisis del problema pretende aumentar la validez de los resultados obtenidos y también mitigar los problemas que puede haber por sesgos (Ruiz, 2005); puede darse en tiempo, espacio y niveles, puesto que la correlación con otros momentos hace posible la visibilización de las diferencias que se pueden presentar.

Se utilizará una triangulación de datos de tipo intra-metódica analítica puesto que se combinará diferentes tipos de análisis de datos ya que la información obtenida se extrae desde las escalas psicométricas aplicadas, diarios de campo y distintos tipos de observación.

Este método de análisis hará posible que se relacione la información obtenida y se pueda tener una interpretación completa, crítica y entendible de la experiencia de

intervención grupal en cuanto al manejo y reducción del estrés; hará que los datos obtenidos tengan mayor validez por ello existirá una mayor aproximación del entendimiento de la realidad respecto a los procesos dinámicos.

Se entiende como análisis de contenidos a aquel conjunto de técnicas de análisis de comunicación ya sean de tipo textual o visual que pretenden obtener indicadores a partir de procedimientos de carácter sistemático y objetivos de descripción del contenido, es una técnica de interpretación, se basa en procedimientos de descomposición y clasificación (Herrera, 2018).

Para dicho análisis se toma en cuenta las categorías definidas en el proyecto anteriormente las cuales son: respuestas emocionales, respuestas fisiológicas y estrategias de afrontamiento; su propósito es servir como paraguas para procesar la información más relevante extraída de la experiencia, la cual ha sido plasmada en registros documentales por ello esta mirada vela por que se tenga una producción sistemática, objetiva, replicable y válida.

Segunda Parte: Experiencia de la Sistematización

1. Justificación

Desde agosto del 2021 se notó malestar por parte del personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar (UEB), esto debido al contexto de covid-19 y el retorno progresivo a la presencialidad, lo cual fue un factor causante de preocupaciones, miedos, estrés, desasosiego, etc.

A medida que iban avanzando los meses aparte del miedo a contagiarse del virus existió la presencia de otros factores que aumentaron de manera considerable los niveles de estrés entre estos factores estuvieron: desacuerdos con compañeros, exceso de trabajo puesto que muchos aparte de actividades presenciales también realizaban teletrabajo como es el caso de la licenciada de enfermería, quien después de terminar su jornada en bienestar universitario debía dictar clases de manera telemática, así como este existían varios casos más.

Estas condiciones trajeron como resultado que existan altos índices de estrés en el personal administrativo, desmejoras respecto a lo laboral, problemas psicosomáticos, desacuerdos graves con los compañeros de trabajo, aumento de ausentismo, etc.

Es por este motivo que el presente proyecto de intervención grupal sobre manejo de estrés se desarrolló mediante talleres, charlas y pausas activas, con el fin de proporcionar herramientas que permitan que el personal administrativo de la UEB pueda reconocerse y autorregularse, y así poder canalizar el reconocimiento y expresión de emociones y canalización de conductas adecuadas mediante la comunicación, el cuidado personal y la reestructuración de pensamientos, con el fin de

lograr una convivencia laboral y personal más armoniosa dentro del contexto de pandemia.

El estrés puede haber sido causado por varios factores, entre ellos biológicos, culturales, sociales, personales, familiares, entre otros. El comportamiento ocasionado por el estrés genera un desempeño laboral y personal inadecuado y en su mayoría con consecuencias negativas, esto se debe al miedo al contagio y al re-contagio, a exponerse a una situación de vulnerabilidad, exceso de trabajo, fatiga extrema, entre otros similares.

Es de suma importancia la intervención de este fenómeno puesto que la pandemia resulta algo nuevo y desconocido, y como tal los seres humanos resultan vulnerables ante la desinformación y ante la sobreinformación equivocada. Todos estos factores pueden provocar la existencia de comportamientos inadecuados, malestar, deserción laboral, problemas de salud graves e incluso la muerte.

Es por lo que el objetivo general de este proyecto fue el siguiente: “Disminuir los niveles de estrés que experimenta el personal administrativo, que ejerce trabajo presencial en el contexto de covid-19 retorno progresivo de la Universidad Estatal de Bolívar (UEB), en la ciudad de Guaranda, periodo 2021 agosto-octubre”.

Los objetivos específicos de este proyecto fueron: 1) identificar la presencia de estrés del personal administrativo de la Universidad Estatal de Bolívar; 2) proporcionar técnicas para la autorregulación psicoemocional al grupo de estudio; y 3) fomentar estrategias de afrontamiento al estrés en el personal administrativo de la UEB.

2. Caracterización de los Beneficiarios

El grupo de estudio que formó parte el proyecto fue un grupo compuesto por 14 personas de distintas administraciones entre las que están dirección de planeamiento y aseguramiento de calidad, unidad de bienestar universitario y dirección de talento humano de la Universidad Estatal de Bolívar. Estuvo conformado por siete personas de sexo masculino y siete personas de sexo femenino, que oscilan entre los 30 y 55 años de edad.

Se caracterizan por ser personas que están a travesando una nueva modalidad de trabajo en el contexto de covid 19 y se han visto afectadas por contagios, problemas físicos, trabajo excesivo, miedo, sobre exposición a información y a ambientes poco reconfortables en el área laboral. Los beneficiarios al convertirse en un grupo asumieron criterios de inclusión y exclusión que fueron cumplidos a lo largo de la intervención grupal.

Criterios de inclusión: voluntariedad para participar en el proyecto, compromiso y respeto con los compañeros, compromiso de asistencia a las sesiones, cuidar y velar por que todas las normas de bioseguridad se cumplan.

Criterios de exclusión: irrespeto, divergencia con las normas establecidas por el grupo, incomodidad respecto a alguno de los compañeros.

Todos los beneficiarios aceptaron los criterios y disposiciones que fueron dadas para los encuentros, se asignaron las fechas de los talleres, charlas y pausas activas. Las primeras dos se mantuvieron con una duración de una hora, mientras que la última actividad fue realizada todos los días en distintos horarios y con una duración de diez minutos que posteriormente subió a quince minutos.

El tiempo que duró la intervención psicológica grupal se evidenció el interés de los beneficiarios por la temática respecto al estrés, esto se pudo visibilizar por su correcta y puntual asistencia a los distintos encuentros que se realizaron y la disposición a participar de los mismos, cada sesión dejó enseñanzas importantes respecto al manejo y respuesta a eventos y situaciones estresantes.

Dentro de las dificultades evidenciadas por parte de los beneficiarios se visualizaron más al inicio de la experiencia, puesto que un primer momento se mostraron renuentes a asistir a las diferentes actividades planteadas por miedos respecto a los contagios de covid 19 y ausencias en horarios laborales, mismas dificultades que fueron solucionadas con los permisos correspondientes y normas de bioseguridad cumplidas al pie de la letra.

Este proyecto ha sido dirigido al personal administrativo de UEB, puesto que se evidenciaron verbalizaciones a través de conversaciones y entrevistas donde se expresaron varias desconformidades sobre el teletrabajo en contexto de covid-19, dentro de sus quejas estaban el cansancio físico y psicológico, exceso de trabajo y miedo al contagio propio y de sus familias, lo que trajo por consecuencia que en aquellos momentos el personal estuviera expuesto a altos niveles de estrés.

3. Interpretación

La interpretación se realizará con relación a las categorías establecidas en el proyecto y también en base al eje y el objeto de sistematización.

3.1. Categoría 1: Respuestas Emocionales

Para esta categoría se analiza primero el reconocimiento de las emociones, desde la primera sesión se recibe comentario como *“Yo soy vulnerable y más ahora porque nos llamaron a decir que mi jefe está con sospecha de covid yo tengo que ir a*

mi casa porque aquí hay muchos casos” (P1), “No podemos ir tenemos mucho trabajo aquí no nos dejan ni respirar la universidad cree que somos maquinas, nos acumulan más y más trabajo” (P2). Aquí se evidencia una desconformidad en cuanto a la renuencia a asistir a las actividades, dado el miedo de encontrarse en la situación de covid-19 generando malestar emocional, ese malestar se acompaña de procesos cognitivos como la amenaza del medio y la ausencia de estrategias de afrontamiento adecuadas ante el estrés (Chóliz, 2005). A pesar de que se evidencia el miedo y rechazo a las reuniones colaboran, eso implicaría que el miedo percibido no es irracional sino adaptativo.

A medida que las demás sesiones se iban realizando, los miembros del grupo empezaron a evocar sentimientos y emociones en cuanto al aspecto laboral ligado al ambiente, en lo que algunos coinciden y comentan es *“tengo iras con mi jefe, aparte estoy a full de trabajo” (p4), “Ay mucho por hacer, el jefe cree que estamos perdiendo el tiempo piensa que somos maquinas también sentimos” (p1).* Se determina una molestia en cuanto a los superiores, hecho que ya se había sospechado dado los resultados de una de las escalas,

Surgieron emociones negativas, como el enojo y la frustración *“Si yo soy así, cuando hablo si soy agresivo, pero es que así me defiendo” (14), “Si es verdad eso me pasa por eso no me gusta hablar porque luego todo me sale mal” (p8), “Yo si se expresarme, yo no me le callo a nadie” (p3).* Aquí se nota un reconocimiento emocional, dado que entiende que tienen varios sentires sobre todo hacia los superiores. Además, se evidenciaron sentimientos de preocupación y frustración hacia las sugerencias que se daban *“Si descansamos perdemos esos minutos importantes y el trabajo se acumula, luego yo paso peor” (p5).*

Sin embargo, también hubo verbalizaciones positivas como *“ya era hora de que nos dieran un tiempo libre, solo encerrados que impotencia que desespero”* (p7), eso se debe a que después de realizar algunas técnicas de autorregulación psicoemocional los participantes se sintieron aliviados.

Después de haber reconocido las emociones, lo siguiente es procesarlas, es así como con ayuda de las técnicas de regulación psicoemocional fue posible, estas técnicas significan aquel proceso por medio del cual las personas toman decisiones sobre sus emociones (Gómez & Calleja, 2016). Es así como la regulación emocional resulta imprescindible para la interacción con el entorno.

Así mismo, el procesamiento de las emociones es aquel cambio que sucede en un determinado momento, donde se pone en relación algo conocido con lo que se acaba de percibir (Chóliz, 2005). Es importante procesar las emociones encontradas, eso permitirá entender y comprender para saber cómo actuar de mejor manera. Los participantes refieren *“Los compañeros vienen a trabajar sabiendo que están enfermos, llegan con un resultado médico, dicen que es laringitis y resulta que son positivos, tengo iras por problemas con los trabajadores, pero trato de entenderlos”* (P3). Aquí se detecta el inicio del proceso de entendimiento y empatía hacia los otros, y como se mencionó con antelación saber qué hacer.

Es así como los participantes al empezar el proceso de intervención se mostraron renuentes dado la percepción del momento, a media que pasaban las sesiones fueron dejando de lado aquellas barreras y empezaron a enlazar sus emociones a la situación dándoles sentido y entendiendo lo que estaba sucediendo.

Sin embargo, después de una semana de tiempo surgieron nuevamente inconformidad con los superiores por el hecho de que no les dan una solución rápida

y oportuna para sus reconocimientos, es así que mencionan *"estamos molestas porque las autoridades no hacen nada"* (P7), otra persona refiere *"yo estuve muy mal en cuidado intensivos, recuerdo esa escena y me da tristeza"* (P3), así mismo otra persona comenta *"me da iras porque son irresponsables"* (P6). Hasta el momento los miembros de grupo empiezan a entender el porqué de sus emociones y que las evocan.

Por otro lado, no todas las emociones fueron negativas, algunos participantes refieren *"yo estoy muy tranquila"* (P4), *"al comienzo si estaba nerviosa, pero ahora siento que algo bueno salió"* (P14), *"yo creo en dios y todo esto debe tener un propósito"* (P6). Los participantes han ido procesando las emociones a tal punto que han cambiado la forma de ver la situación, ya sea mediante sus redes de apoyo o en su espiritualidad.

Surgen comentarios positivos como *"Gracias doctoritas por hacer estas actividades, así deberían siempre tratar de cuidarnos"* (P4), *"Nosotros como grupo llegamos a la conclusión de que nos gustaron las actividades y los momentos así sirven para que uno pueda sentirme mejor y relajarse"* (P9), *"Hoy venía con iras, pero la verdad aquí se me paso, luego me voy a enfermar así que mejor voy controlando mis emociones con lo que aprendo"* (P12). Aquí ya se detecta con más facilidad la introyección de las estrategias de afrontamiento al estrés, dado que lo aprendieron y lo están aplicando a su diario vivir. Los participantes fueron apaciguando sus emociones, dado que cuando se le da sentido a algo causa tranquilidad y sobre todo son capaces de reflexionar por sí solos sobre la situación pandemia y el trabajo, evocan *"Hay que entender que las cosas en la u están mal ahorita"* (P13), *"Estoy muy contenta porque me siento más liviana"* (P5), *"Hablar de esas cosas nos hace bien"* (P14). Se evidenció un cambio respecto a la renuencia ante las actividades realizadas, eso les permitió procesar la información con mayor

facilidad.

Este apartado valida el hecho de que existen diferencias individuales y como tal no todos reaccionan de la misma manera dado que las herramientas para responder al medio no son las mismas. Los participantes al inicio se mostraron evitativos en cuanto a la intervención, demostraban descontento, tristeza, enojos, a medida que las sesiones se desarrollaban las emociones sobre el encuentro se fueron transformando en emociones sobre situaciones específicas, en aquel momento se produjo un momento de identificación puesto que algunos pasaban por la misma situación, posterior esas emociones negativas se fueron cambiando por emociones positivas, dejando como resultado que la intervención sobre el aspecto emocional resultó oportuna.

3.2. Categoría 2: Respuestas Fisiológicas

Las respuestas fisiológicas son aquellas reacciones que se representan mediante el cuerpo ante estímulos ambientales estresores (Romero, Young, & Salado, 2021). El sentir físico durante la intervención resultó levemente perceptible, sin embargo, mediante la observación se pudo detectar la tensión, malestar y rigidez por parte de los miembros del grupo, refirieron "*yo soy vulnerable*" (P8), "*yo no puedo ir, no tengo tiempo*" (P10), "*se van a acumular mis responsabilidades*" (P1). Se percibió un nivel de miedo representado por el rechazo hacia las actividades, el miedo puede traer consigo actividad fisiológica como la aceleración de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de electricidad en el cuerpo lo que causa rigidez y tensión (Chóliz, 2005).

A medida que la interacción con el grupo se fue dando iban evocando nuevos sentires "*a mí el corazón me latía como si se me fuera a salir*" (P8), "*yo últimamente he tenido mucha migraña*" (P5), "*me he sentido cansado, creo que eso también me*

hace actuar mal" (P9). Los participantes reconocen su malestar, pero no logran percibir el porqué de la situación *"he ido al médico, pero me dice que todo está bien"* (p4), *"no entiendo por qué estoy así"* (P9), *"yo siempre duermo bien y ahora no sé por qué estoy tan agotado"* (P10).

Para el momento de realizar las actividades se evidencia tensión, rigidez, dolor, mencionan *"Me dolieron las manos"* (P7), *"Al apretar los ojos no sabía cómo"* (P3). Además, se evocaron momentos y recuerdos, a lo que el grupo comentaba *"Se me acelera el corazón"* (P4), *"Me dan ganas de salir corriendo"* (P7), *"Pensaba tanto sobre la situación que me dolía la cabeza, me dio migraña"* (P5).

Después de haber realizado ejercicios de respiración y relajación, se constata que el personal administrativo con el que de trabajó bajaron sus barreras, comentan *"Me siento más tranquila"* (P8), *"Con sus remedios compartidos en la primera semana me siento mucho mejor"* (P2), *"Ha bajado el dolor y la migraña también"* (P5)

Sucede un reconocimiento sobre las reacciones negativas corporales *"Es verdad, el cuerpo reacciona mal"* (P6), *"Últimamente yo he tenido problemas para dormir"* (P10), *"Mi hija me decía lo mismo, que yo tengo esos dolores de cabeza por tanta presión"* (P5). Estas verbalizaciones indican un desbalance a nivel fisiológico.

El procesamiento de las reacciones fisiológicas significa facilitar y tramitar la información sensorial recibida en el contexto y representada mediante el cuerpo (Gantiva, Casas, Ballén, & Romo-González, 2019). A medida que iban pasando las sesiones, los miembros del grupo de iban soltando, se movían con más naturalidad, se reían y las verbalizaciones ya no eran tan negativas, por ejemplo *"Yo estoy mejor"* (P6), *"Me siento más tranquilo"* (P1), *"Yo aprendí a hacer ese ejercicio que hicimos la anterior semana y lo he venido haciendo en mi casa y me ha ayudado un montón"* (P3). Esto denotó que la rigidez, tensión e incomodidades estaban siendo

comprendidas y como tal disminuyendo aquellas barreras que no les permitía desenvolverse mejor.

Al procesar estas respuestas fisiológicas, mediante las estrategias de autorregulación, los participantes evocan haber tenido una mejoría *"yo ya estoy más tranquila"* (P6), *"estoy aplicando las técnicas que nos enseñaron"* (P1), *"si voy al médico, pero me he puesto a pensar que hay que calmarnos y pensar bien en las cosas, y no adelantarse a los hechos"* (P6).

Al inicio se nota un malestar identificado por el no deseo de participar mostrando desgrado ante la reunión dado el contexto, se supone que han sentido malestar y preocupación lo que ha ocasionado que su cuerpo reaccione de tal manera. Para el final notamos que los malestares fisiológicos han disminuido, y se evoca que ha sido por las técnicas y las actividades hechas.

3.3. Categoría 3: Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés

Dentro de esta categoría se tomaron en consideración tres aspectos fundamentales para analizar e interpretar entre los que se encuentran: el autocuidado emocional y físico y comunicación & comportamiento asertivo.

Respecto al autocuidado emocional mediante la observación participante se evidenció que existían desbalances e inquietudes por no saber responder de una manera adecuada ante el estrés esto se verificó por que los participantes afirmaban: *"me sentí mal porque pensé que estaba enojado por mi trabajo"* (P8). *"sentí que el jefe estaba molesto conmigo por mi manera de hablar"* (P14). *"el trabajador tenía una actitud prepotente como que le caigo mal"* (P9). En este proceso aparecen ideas irracionales debido a que el pensamiento y la emoción se encuentran ligados estrechamente y actúan en conjunto como producto se dan ideas falsas e irracionales que logran

prolongarse y causar malestar a partir de las auto verbalizaciones y la cultura de cada persona (Navas & José, 1981).

De acuerdo con lo expresado se evidencia una resistencia y preocupación por ideas que los mismos beneficiarios se hacían sin motivos aparentemente reales, ya que a partir de actitudes de otros ellos se tomaban demasiado personales las cosas y sentían las situaciones demasiado suyas provocando así daños a nivel psíquico.

Se puede extraer que la mayoría de los participantes del grupo de estudio no sabían cuidar su salud emocional por eso presentaban pensamientos irracionales, actitudes explosivas, auto sabotajes, mal manejo de la ira, pensamientos intrusivos y pensamientos recurrentes.

A partir de las estrategias de afrontamiento impartidas para el cuidado psíquico se logró que introyecten técnicas que favorecen la disminución de pensamientos irracionales, intrusivos o recurrentes y disconformidad. Esto se evidencia por expresiones tales como *“es cierto, a veces no sabemos lo que le pasa a otro” (P2)*. *“es importante no juzgar” (P6)*. *“pueden ponerse a la defensiva” (P4)*. *“pensamos que ver la situación de desde fuera o con otras perspectivas nos ayuda a ver que nos hacemos a veces ideas locas en la cabeza y reaccionamos mal y nos gustó conocer mejor a los compañeros antes teníamos opiniones diferentes hasta malas de algunos, pero ya tratándoles aquí quien sabe y podamos colaborar en alguna cosa” (P1)*. Dando contestación a las ideas anteriores sin fundamentos que se realizan cuando se enfrentan a eventos estresantes.

Se abrió un campo importante para la empatía la misma que se conoce como una experiencia psicológica y también un principio normativo que implica compartir la emoción percibida en otro es decir desde el sentir del otro (Altuna, 2018). Este

aspecto se evidenció a través de expresiones tales como: *”si, es verdad, quizás no fue la manera, pero cualquier se sentiría así” (P14), “habrá que hablar con él y tratar de amenizar el ambiente de trabajo” (P4). “sí, incluso con eso de que no hay presupuesto, hasta yo estaría hasta el cuello” (P9).* Estas verbalizaciones abrieron paso a pensar en el otro y no solo desde la perspectiva personal y el interés propio promulgando así un estilo de autocuidado psíquico.

Se tomó en cuenta un segundo apartado el cual consiste en el autocuidado físico el cual pretende en promulgar estrategias para una vida saludable que permitan y hagan posible que los miembros del grupo tomen actitudes y conductas diferentes con respecto a sus propios cuerpos.

Para saber sobrellevar el estrés es importante tener un estilo de vida adecuado puesto que las consecuencias de no hacerlo repercuten y la salud y empeoran la situación, al ser el estrés es un importante generador de patologías y puede manifestarse a través de trastornos en hábitos alimenticios y hábitos físicos, lo que logra que el ser humano esté en constante tensión y depresión.

Durante la intervención se resaltaron dos tipos de estilos de vida los cuales son: vida saludable y vida libre. A través de la observación participativa se comprobó que los beneficiarios del proyecto adquieren sus estilos de vida a través de 3 modelos los cuales son: rasgos de personalidad, personalidad inductora de hiperactividad (respuesta exagerada a activaciones fisiológicas o eventos estresores) y factores cognitivos.

El estilo de vida libre el cual está compuesto por hábitos poco adecuados y de enfermedad fue evidenciado a través de las siguientes verbalizaciones: *“yo me levanto muy temprano y a veces no alcanzo a desayunar” (P4), “lo que pasa es que si*

descansamos perdemos esos minutos importantes y el trabajo se acumula" (P12), "a veces las horas del almuerzo es destiempo por tantas ocupaciones" (P8), Lo cual evidencia que existen hábitos que los trabajadores han incorporado al pasar de los años y son contribuyentes a provocar la enfermedad.

Esto da como resultado que al tener estas costumbres se produzcan cambios en el sistema físico como falta de energía, problemas del sueño, mal humor, mal rendimiento, insatisfacción, sobrepeso, desnutrición, anemia, etc. Generando así un potencial estrés al no saber o no conocer como sobrellevar estas situaciones físicas englobando las respuestas orgánicas y los procesos internos del sujeto.

Por otro lado, se evidenciaron estilos de vida saludable en expresiones como: *"en casa yo hago bailoterapia" (P3). "yo vengo caminando a la universidad" (P9). "agua si tomamos, en la oficina tenemos un botellón" (P1).* Lo que evidencio una reflexión respecto a la importancia de una vida sana y todas sus implicaciones incluso se dieron verbalizaciones tales como: *"es verdad es importante que tomemos un descanso, yo por mi parte hay momentos en los que la mente se me queda en blanco y es porque ya no avanzo de tantas horas que ando solo en lo mismo" (P13).* Lo cual es indicador de que los miembros del grupo lograron introyectar la información impartida.

Como respuesta al estrés el organismo siempre busca combatir o huir a través de la secreción de sustancias como la adrenalina y dan como resultados latidos de corazón más fuertes, contracciones de órganos para dar prioridad a la reacción mental y la acción provocando un estado de agudización de sentidos es decir de alerta en el ser humano.

Para ello dentro de la intervención se procuró realizar las pausas activas mismas que sirvieron para reducir los niveles de estrés diarios, recuperar la homeostasis corporal, concentrarse en la respiración y mejorar el rendimiento laboral de los administrativos esto fue evidenciado en frases como: *cada día me siento mejor*" (P6). *"estos espacios me gustan me siento más liviana"* (P9). *"qué bueno ha sido hacer esto"*(P11). Lo cual denotó una mejoría y clara predisposición ante el esfuerzo por reducir niveles estresores.

Dentro de esta categoría como último indicador se utilizó la comunicación y el comportamiento asertivo. Se utilizaron técnicas de tipo cognitivo conductual con la utilización de las mismas se permitió que los miembros del grupo lograsen introyectar formas de respuesta hacia eventos estresantes esto se evidenció con comentarios como estos: *"esto si va a servir para ver si me dejan ya tranquila"* (P5).

Fue posible visibilizar las etapas del cambio de conducta, entre las que se pueden identificar las siguientes:

Pre-contemplación: esta es la etapa donde no se tiene planificado tener un cambio puesto no hay información de las consecuencias de la conducta o no siente una capacidad de cambiar, esta etapa fue evidenciada en expresiones tales como: *"son irresponsables, me estresa que no haya el personal suficiente que irresponsabilidad, pero uno no puede decir nada"* (P7). *"la mala actitud de mi jefe, siento que me carga todo a mí y él no hace su trabajo"* (P9). Estas verbalizaciones dan a notar que no existía un conocimiento de técnicas ni una planificación de cambio de conducta.

Contemplación: se plantea modificar la conducta en un periodo de tiempo, pero la persona aún no se siente en condiciones de hacerlo, esta segunda etapa fue

evidenciada en los siguientes comentarios: *"yo quisiera cambiar cuando la dra. ... empieza a gritarme y a tratarme mal quisiera saber defenderme, pero me da miedo que me boten" (P10). "a mí me gustaría poder decirle al dr. Que no soy una máquina que trabaja que también tengo casa y una vida no puedo estar metida aquí" (P6).*

Los comentarios anteriores reflejaban inseguridad en los miembros del grupo, pero también disposición para cambiar conductas y formas de comunicarse con el fin de entablar mejores relaciones interpersonales y evitar situaciones estresantes o al menos disminuirlas.

Preparación: para esta etapa la persona se convence de realizar cambios en sus actitudes, forma de comunicarse y comportamientos, los miembros del grupo reflejaron estar en esta fase al emitir comentarios como: *"así voy a ponerme bien erguido" (P8). "este tono que use ahorita está bien" (P3),* evidenciando compromiso y ganas de lograr un cambio a través de los aprendizajes adquiridos.

Acción: se efectúan los cambios necesarios y se puede o no tener éxito, para este apartado se toma en cuenta que el grupo reconoce sus propias habilidades comunicativas expresivas y asertivas partir de las actividades propuesta y pretenden usarlas para fortalecer los procesos comunicativos, mediante el roll playing muchos entran en acción y verbalizan: *"así sí podré ya decirle mejor las cosas" (P12) "aunque no crean me siento como desahogado como que saque algo de adentro" (P10). "mi forma de expresarme ahora será diferente" (P7).*

Estas verbalizaciones hacen énfasis en que grupo ha logrado integrar conocimientos y los va a poner en práctica, situación que hará posible mejorar las respuestas que los beneficiarios tienen hacia los eventos y situaciones estresoras del ambiente en el que se desarrollan.

Con base a la experiencia que se logró obtener, se corrobora que la intervención resultó beneficiosa puesto que atacó a una problemática que en la actualidad tiene bastante protagonismo, como lo son los niveles de estrés en un contexto mediatizado por covid 19.

4. Principales logros del aprendizaje

Con base a los objetivos planteados en el proyecto de intervención grupal, se logró identificar los niveles de estrés, primero mediante quejas verbales y posteriormente con un dispositivo de evaluación.

Así mismo, el mayor logro fue disminuir el estrés, esto se evidenció mediante las verbalizaciones evocadas por los miembros del grupo de trabajo.

Se socializaron las técnicas de autorregulación psicoemocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés, las cuales fueron bien recibidas, teniendo resultados favorables, dado que algunos de los participantes las acogieron y pusieron en la práctica.

También se despejaron dudas respecto al autocuidado y surgieron interrogantes sobre poner límites, que fue uno de los temas importantes hablados en las charlas.

Otro aspecto importante que surgió durante las primeras sesiones fue una victimización por parte de algunos miembros del grupo, no estaban en una posición resiliente y por el contrario querían huir.

A medida que el proceso iba avanzando, los participantes empezaron a enlazar su sentir corpóreo y emocional a sus percepciones y contexto, entendiendo que es una reacción normal y que hay caminos que permiten procesarla para poder actuar de manera asertiva.

5. Conclusiones

Esta intervención resultó bastante oportuna para disminuir estos niveles, aportando alternativas de autorregulación, puesto que los trabajadores expresaron constantemente el deseo de realizar actividades para poder disminuir el malestar y mejorar su entorno laboral; en suma, durante el proceso, los beneficiarios tuvieron un momento catártico al comentar sus vivencias lo que aportó tranquilidad, según sus verbalizaciones.

El hecho de haber abordado una problemática que atañe a todos, sin condiciones, favoreció la identificación del grupo y además la cohesión mediante la expresión espontánea de vivencias, así mismo se creó un espacio a meno mediante los consejos caseros compartidos.

Tanto el ámbito personal como laboral surgió a flote cuando de estrés se hablaba, el aspecto personal se ligó mucho al ámbito de familia, haciéndose presente la preocupación constante y excesiva por el bienestar de los suyos. Por otro lado, en el aspecto laboral se determina un malestar ligado al quehacer profesional de compañeros al no ser responsables con la situación de pandemia, y de superiores al no dar una respuesta oportuna ante el problema.

Otro determinante para la situación de estrés por parte de los funcionarios administrativos fue el teletrabajo, este fue un potente estresor, siendo este una carga mayor, dado que el desarrollo del trabajo se vuelve complejo y además aumenta porque no se puede justificar horarios y funciones, como es el caso del área médica.

Asistir al trabajo de manera presencial en un contexto distinto enmarcado por miedo al contagio, sobrecarga laboral, burnout y enlaces casa-trabajo, resulta un estresor bastante influyente en el desempeño laboral.

La adquisición de técnicas de autorregulación psicoemocional y estrategias de afrontamiento resultó favorecedora para un actuar más asertivo, cambiando los pensamientos automáticos por unos más lógicos y con racionamiento, lo que se espera a futuro cree un espacio más ameno de trabajo.

El ser humano es un ser biopsicosocial-emocional, lo que quiere decir que en su interacción toma en cuenta estas dimensiones para enfrentarse a las dificultades del ambiente, cabe recalcar que la pandemia avivó desigualdades de carácter social, sentimental y económico, provocando estragos en las familias de todo el mundo.

6. Recomendaciones

Se recomienda trabajar con grupos pequeños, dado que resulta más fácil el manejo y trabajo con este.

Realizar un buen encuadre resulta clave para el desarrollo de una buena intervención, dado que los participantes en su mayoría llevan con barreras puestas para el trabajo.

Fijar el tiempo y concordar con los participantes que no se supere el mismo, puesto que ya se tiene una planificación hecha con antelación.

Dado el contexto de covid-19, se recomienda preparar con antelación un lugar con luz y ventilación adecuada, un espacio que permita el distanciamiento sin dejar de lado la posibilidad de crear vínculos internamente con los demás participantes.

7. Referencias

- Altuna, B. (2018). Empatía y moralidad: las dimensiones psicológicas y filosóficas de una relación compleja. *Revista de filosofía*, 43(2), 245.
- Barrio, J., M, G., Ruíz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Revista psicológica INFAD*, 1(1), 37-48.
- Campo-Arias, A., Oviedo, H., & Herazo, E. (2014). Escala de Estrés Percibido-10: Desempeño psicométrico en estudiantes de medicina de Bucaramanga, Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina*, 62(3), 407-413. doi:10.15446
- Cárcamo, H. (2005). Hermenéutica y análisis cualitativo. *Cinta Moebio Revista de epistemología de ciencias sociales* (23), 13.
- Chóliz, M. (2005). *Psicología de la emoción: el proceso emocional*.
- de Camargo, B. (2004). Estrés, Síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista médico científica*, 17(2), 78-86.
- Expósito, D., & Gonzáles, J. (2017). Sistematización de esperiencias como método de invesigación. *Gaceta Médica Espirituana*, 19(2), 10-16. Recuperado el 15 de Febrero de 2022
- Gantiva, C., Casas, M., Ballén, M., & Romo-González, T. (2019). Modulación de las respuestas fisiológicas ante estímulos afectivos: una herramienta para investigar procesos psicológicos. *Universitas Psychologica*, 18(1), 1-12.
- García, E., & Jiménez, M. (2019). Capítulo 1. Psicología de la emoción. En F. Domínguez, E. García, G. Beatriz, & M. M. Jiménez, *PSICOLOGÍA DE LA EMOCIÓN*. Editorial universitaria Ramón Areces.

- Gómez, O., & Calleja, N. (2016). Regulación emocional: definición, red nomológica y medición. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 96-117.
- Gómez-González, B., & Escobar, A. (2006). Estrés y sistema inmune. *Rev Mex Neuroci*, 7(1), 8-30.
- Herrera, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de la revista *Uviversum*. *Revista general de información y documentación*, 28(1), 119.
- Navas, R., & José, J. (1981). Terapia racional emotiva. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 13(1), 75-83.
- Romero, E., Young, J., & Salado, R. (2021). Fisiología del estrés y su integración al sistema nervioso endócrino. *Revista médico científica*, 32(1).
- Ruiz, Ó. (2005). La triangulación como estrategia de investigación en ciencias sociales. *Revista Madrid*, 31(2), 10.
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista mal-estar e subjetividade*, 3(1), 10-59.
- Valverde, L. (1993). El Diario de Campo. *Revista Trabajo Social*, 308-319.

8. Anexos

Anexo 1. Actividades de la Sistematización de la Intervención Grupal

En este apartado se presenta la descripción de todos los instrumentos utilizados, entre estos se encuentran talleres, charlas y pausas activas.

a) Talleres de Autocuidado y Autorregulación Emocional

Sesión 1

Tema: Reconociendo mis emociones

Fecha: 01-09-2021

Tiempo: 1 hora

Responsables: Anabel Pazmiño y Carolina Taipe

Objetivos

- Reconocer las emociones y pensamientos irracionales e inadecuados ante una situación cotidiana.
- Sugerir vías y estrategias para que la persona reorganice la forma en la que percibe y afronta una situación determinada.
- Promover la formulación de respuestas emocionales que generen conductas positivas, resilientes y adecuadas ante un evento estresante.
- Favorecer la identificación grupal.

Material

- Velas
- Hojas con instrucciones

Descripción de actividades realizadas

Caldeamiento inespecífico

Técnica: la canasta de frutas

El animador invita a los presentes a sentarse formando un círculo con sillas, el número de sillas debe ser una menos con respecto al número de integrantes; designa a cada uno con el nombre de la fruta. Estos nombres los repite varias veces, asignando a la misma fruta a varias personas. Enseguida explica la forma de realizar el ejercicio: el animador empieza a relatar una historia (inventada); cada vez que se dice el nombre de una fruta, las personas que ha recibido ese nombre cambian de asiento (el que al iniciar el juego se quedó de pie intenta sentarse), pero si en el relato aparece la palabra "canasta", todos cambian de asiento. La persona que en cada cambio queda de pie se presenta. La dinámica se realiza varias veces, hasta que todos se hayan presentado.

Caldeamiento específico

Técnica: relajación japonesa

Se hace uso de las extremidades superiores, específicamente los dedos de la mano, cada uno de ellos va a representar una emoción o un sentimiento diferente que el individuo colocará, se sujetará primero una de las manos y se ejercerá presión en cada dedo con un ligero masaje, al presionarlo el sujeto debe visualizar la emoción que representa donde al notar las palpitations de su cuerpo en el dedo puede realizar una afirmación respecto a cada una de las emociones antes planteadas, esto proveerá una manera simple de lograr un equilibrio mental, físico y también permitirá visibilizar las distintas emociones del personal administrativo, permitiendo que se vuelvan objetivas y así se pueda trabajar con ellas.

Cada uno de los dedos de la mano representa una emoción o sentimiento diferente:

- El pulgar ayuda a desviar emociones como la ansiedad y preocupaciones.
- El índice ayuda a enfrentar los miedos.
- El dedo medio ayuda a manejar sentimientos de ira y rencor.
- El dedo anular ayuda a luchar contra la melancolía y la depresión.
- El meñique ayuda a aliviar el estrés y ayuda a generar optimismo y autoestima.

El facilitador dice “para comenzar, tomaremos nuestra mano izquierda, sujetamos el primero de los dedos con los dedos de la mano contraria. Debemos ejercer presión y comenzar a masajearlo, al masajearlo y presionarlo debemos visualizar la emoción que representa”

Antes de seguir con el dedo que continúa se debe notar palpitaciones en el cuerpo o en el dedo, se puede incluso realizar una afirmación sobre cada una de esas emociones: “¿yo siento esto y por qué?”

Desarrollo

Técnica: Reorganización cognitiva

Se explica que se va a aplicar roleplaying con situaciones cotidianas para conocer con ellos reacciones cognitivas que surgen como respuesta a las presiones del medio. Se pidió a los miembros del grupo que se junten en equipos de dos personas (formados por las facilitadoras), posteriormente se les entregó dos roles distintos entre ellos: jefe y funcionario. Antes del ejercicio se les presentó el siguiente ejemplo con el fin que se entienda lo que hay que hacer: “imaginen que hoy es tu cumpleaños y te quedas esperando todo el día la llamada de un amigo, empiezan a preguntarse ¿por qué no me ha llamado? ¿es que no le importo lo suficiente? En mayor o menor medida se sienten dolidos, e incluso enojados.

¿de dónde vienen esos sentimientos negativos? No es la llamada en sí la que ha causado malestar, sino sus propios pensamientos, la interpretación que se ha hecho casi de forma automática de los motivos de su amigo para no llamarles”

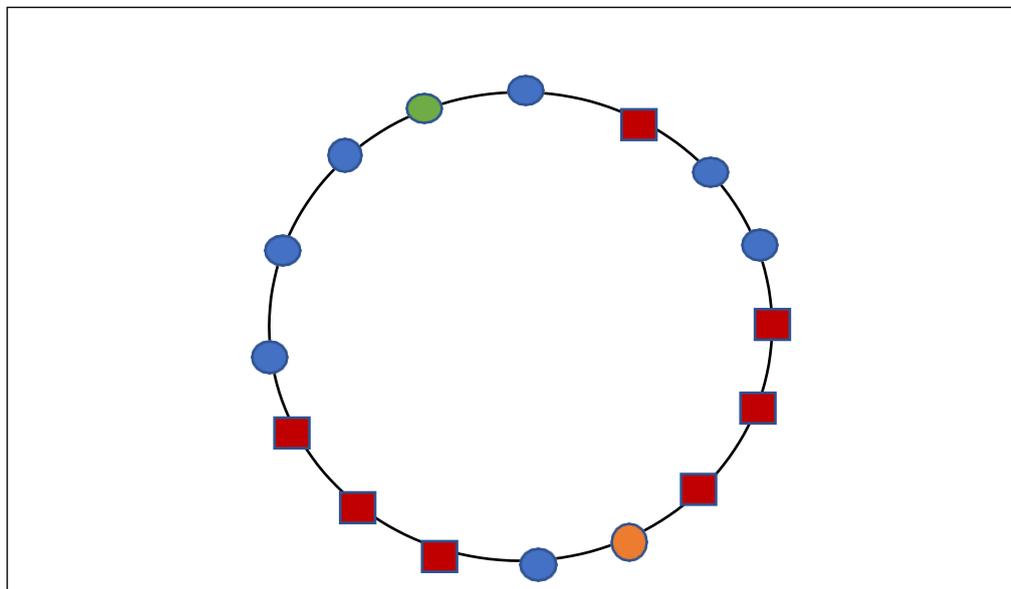
Una vez clara la intencionalidad se procede a recrear en el escenario las distintas escenas y posteriormente se procede a la reflexión de qué pensó cada uno de ellos respecto a la actitud de su pareja. De esta manera se pudo conocer los pensamientos que sin ser justificados con explicaciones nacieron en cada uno de ellos por sus propias interpretaciones, provocando en ellos malestares.

Cierre

Técnica: vela reflexiva

Las facilitadoras pidieron a los beneficiarios que comenten la forma en la que llegaron emocionalmente, lo que dejaron y lo que aprendieron en la sesión.

Gráfico espacial



Sesión 2

Tema: Aprendiendo a cuidarme

Fecha: 08-09-2021

Tiempo: 1 hora

Responsables: Anabel Pazmiño y Carolina Taipe

Objetivos

- Modificar funciones propias del organismo que se encuentran alteradas.
- Generar un proceso de reflexión sobre el aspecto laboral y el personal.
- Cohesionar al grupo beneficiario.
- Generar un proceso de reflexión relacionado con lo laboral, pero también como un espacio para la profundización de relaciones personales.

Material

- Madeja de lana

Descripción de actividades realizadas

Caldeamiento inespecífico

Técnica: La telaraña

El animador le entrega a una persona la madeja de lana, para que la bola pueda recorrer los participantes deberán dar datos para que los compañeros los conozcan, por ello comparten su nombre, apodo si lo tienen, de donde vienen, un hobby y las expectativas sobre estos talleres. Una vez finalizado el participante que tenga la bola le lanzará con respeto y delicadeza la lana a otro de sus compañeros sin soltar la punta que tiene, posteriormente la persona que recibe la madeja continúa con la misma

actividad. Esta técnica hizo posible que los miembros del grupo se conozcan mejor, facilitando así mejor su integración y cohesión.

Cuando todos se han presentado, la última persona que se quedó con la bola debe regresársela a quien se la pasó repitiendo los datos de esa persona hasta llegar a la punta inicial.

Caldeamiento específico

Técnica: Relajación

La facilitadora utilizó un tono de voz suave pero firme dentro de esta técnica, para realización de la misma se pidió a todos los participantes del grupo que se concentren en el aquí y el ahora, lo que implicó dejar de lado aquellas preocupaciones de horas anteriores, se solicitó a los miembros del grupo cerrar los ojos y realizar con su cuerpo todas aquellas indicaciones que la facilitadora decía, la situación de relajación hizo posible estar en contacto con las sensaciones corporales, lo cual limitó la estimulación externa causante del estrés, intensificando las sensaciones que presentaban, durante este proceso es normal que puedan existir respuestas físicas molestas como calambres, dolores de espalda o sensaciones de mareo.

Desarrollo

Técnica: Grupo de reflexión sobre la práctica (GRP)

Esta técnica permitió que la persona pueda expresar, compartir y descargarse de lo que le preocupa y le está causando malestar de la práctica laboral, la idea es que se cree un ambiente donde se pueda compartir experiencias y sentimientos sin sentirse juzgado y sobre todo sentir que se siente acompañado y comprendido por sus compañeros.

Primero se da el momento de *encuentro* y apertura, donde los profesionales compartieron cómo se sintieron y contaron experiencias y anécdotas significativas, tanto laborales como personales de su semana. Esto con el fin de generar un episodio para revisarlo en quipo.

Segundo, *reflexión a partir de un episodio*, en este apartado se eligió una situación compleja vivida en el trabajo. La situación se elige por haber sido vivida por el participante que la relata (protagonista) como un momento difícil al conversar con una persona destinataria de su trabajo habitual (interlocutor)

Desde esa situación, se definió un episodio (texto de la conversación) y se identificó al protagonista y su actuar durante el mismo. Se transcribió el momento preciso de la conversación que el protagonista vivió como clave durante la situación. Consiste en hacer una cita textual de una o más frases dichas por el interlocutor y las frases que el protagonista dio como respuesta.

El grupo puso un nombre o título al episodio elegido, tal que represente la vivencia que el protagonista tuvo en el mismo. Después se conversa de modo que ayuda a que el protagonista pueda mirar su propia percepción del episodio, percepción que lo llevó a actuar o decir de un cierto modo en el episodio. Lo que se logra con esta técnica es tomar distancia de ese momento vivido para deconstruir la percepción del protagonista, es ahí cuando en conjunto con el grupo se respondieron las siguientes preguntas:

- a. ¿Qué otras percepciones externas son posibles de imaginar respecto de:
- b. ¿Qué otras percepciones internas son posibles de imaginar respecto de:
- c. Desde estas otras posibles percepciones, ¿qué otras frases textuales son posibles de imaginar que pudo haber planteado el protagonista al interlocutor

en el episodio?

El tercer momento es la *conversación sobre la reflexión*, el grupo comparte sus principales aprendizajes, en qué medida el grupo va aumentando su repertorio de acciones y la efectividad de su práctica de apoyo, y en qué medida ha sido un espacio para el auto cuidado y mutua contención afectiva.

Cierre

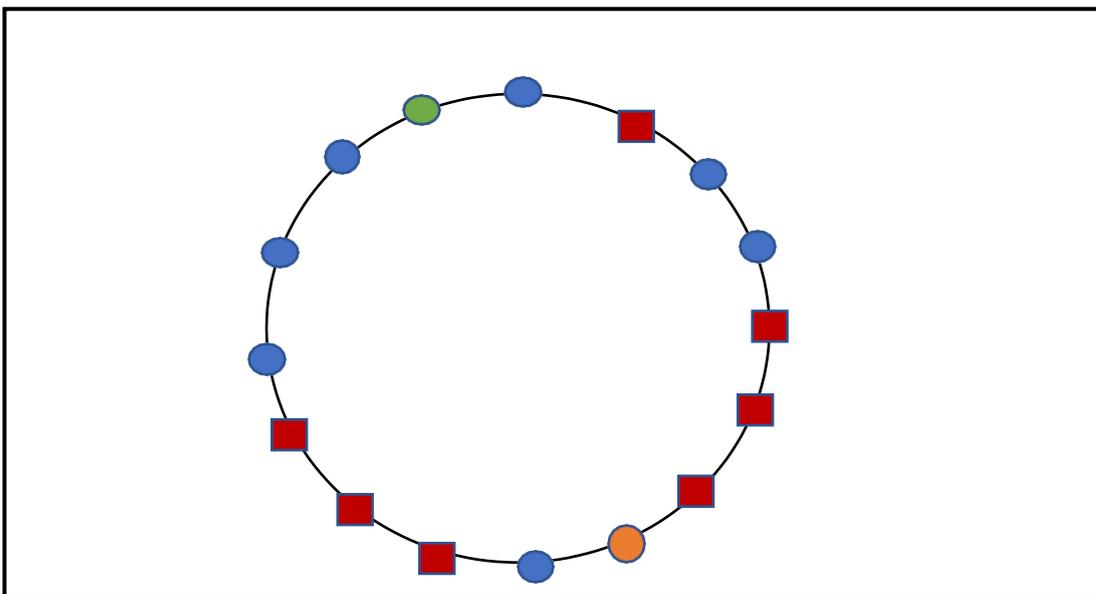
Técnica: Mirada retrospectiva

Esta técnica consistió en formar dos equipos con los participantes, se les dio 10 min para que comenten las siguientes preguntas:

- ¿Me gustó?
- ¿No me gustó?
- ¿Qué aprendí?
- ¿Cómo me sentí?

Esta técnica permitió que cada participante del grupo exprese lo positivo y lo negativo de la sesión, pero también para que comparta sus emociones respecto a su sentir, haciendo posible una recolección importante respecto a la satisfacción con relación a la experiencia vivida en el momento.

Gráfico espacial



Sesión 3

Tema: Haciendo a un lado el estrés

Fecha: 15-09-2021

Tiempo: 1 hora

Responsables: Anabel Pazmiño Y Carolina Taipe

Objetivos

Dar pautas sobre el control de estrés ante posibles eventos que provocan malestar al grupo beneficiario.

Material

- Hojas
- Esferos
- Lápices

Descripción de actividades realizadas

Caldeamiento inespecífico

Técnica: El alambre pelado

Se le pide a un miembro del grupo que salga un momento, él es la persona que va a descubrir cuál es el alambre pelado, se indica al resto de compañeros que se pongan en círculo con su debida distancia, la facilitadora les explica a los miembros del grupo que el círculo es un circuito eléctrico y que entre todos deben seleccionar quien será el alambre pelado. Se les dice que cuando el compañero que salió entre deberá descubrir quién en el circuito es el alambre pelado, cuando el compañero descubra quien de ellos lo es tocándole la cabeza, todos pegarán un grito fuerte y así sucesivamente hasta que el grupo se encuentre caldeado. Esta técnica logra animar al grupo y favorece la concentración cuando existe dispersión.

Caldeamiento específico

Técnica: Modificación de pensamientos automáticos y pensamientos deformados

Primero se indica al grupo que es importante llevar un registro de los pensamientos que surgen en ciertas situaciones de la cotidianidad y que son causantes de estrés; para posteriormente hacer un análisis o evaluación de esos pensamientos, con el fin de describir objetivamente la situación, identificar las distorsiones para interpretarlas y eliminarlas con razonamientos lógicos.

Después de la explicación, se solicitó a los beneficiarios que piensen en una situación determinada que les causó malestar en la última semana, se escogió una y se hizo el proceso de análisis explicado en el anterior párrafo.

Desarrollo

Técnica: Entrenamiento asertivo

Se explica a los participantes que se hará un juego de roles, y que la idea es ayudar a que alcancen a conducirse de manera asertiva al momento de expresar sus sentimientos, necesidades y deseos libremente de tal forma que no se sientan juzgados, se les aclara que se deben respetar los puntos de vista de la otra persona.

Se presentó a cada participante situaciones diferentes y se preguntó como reaccionarían, esto para realizar el primer paso, el cual consiste en identificar cual es el estilo de conducta interpersonal, las situaciones están encaminadas a casos hipotéticos que pueden pasar en el trabajo, según la respuesta de cada uno de los participantes se les explicó su estilo de conducta y se mencionó las ventajas o desventajas que pueden existir.

Posteriormente se dio paso a un segundo momento donde la persona aprenderá a identificar las situaciones en las que desea ser más asertivo (se expresan los participantes).

En el tercer momento se va a hacer que los miembros del grupo describan escenas que le causan conflicto por eso se solicitó a los participantes que imagen situaciones reales que les pasan en el trabajo, causan malestar y que ellos buscarían cambiar.

Para el cuarto paso se dio un lápiz y una hoja a cada participante y se dio la orden de escribir un guion para conseguir el cambio de conducta, se dio la consigna de que el guion debe incluir la expresión de sus sentimientos, derechos, peticiones, necesidades respecto a las situaciones problemáticas que se solicitó pensar anteriormente y que también debe contener las posibles consecuencias positivas y

negativas de la reacción de las otras personas (jefe, superiores, compañeros, etc.), adicionalmente se recomendó poner el lugar donde decidirá poner en discusión el tema a tratar y los objetivos que tiene respecto a esta conversación.

Una vez realizada esta parte se hizo énfasis en la importancia de tener un lenguaje corporal adecuado, así como también en la importancia de mantener contacto visual, mantenerse erguido, hablar de forma clara y audible cuando se exprese las ideas (incluyendo gestos).

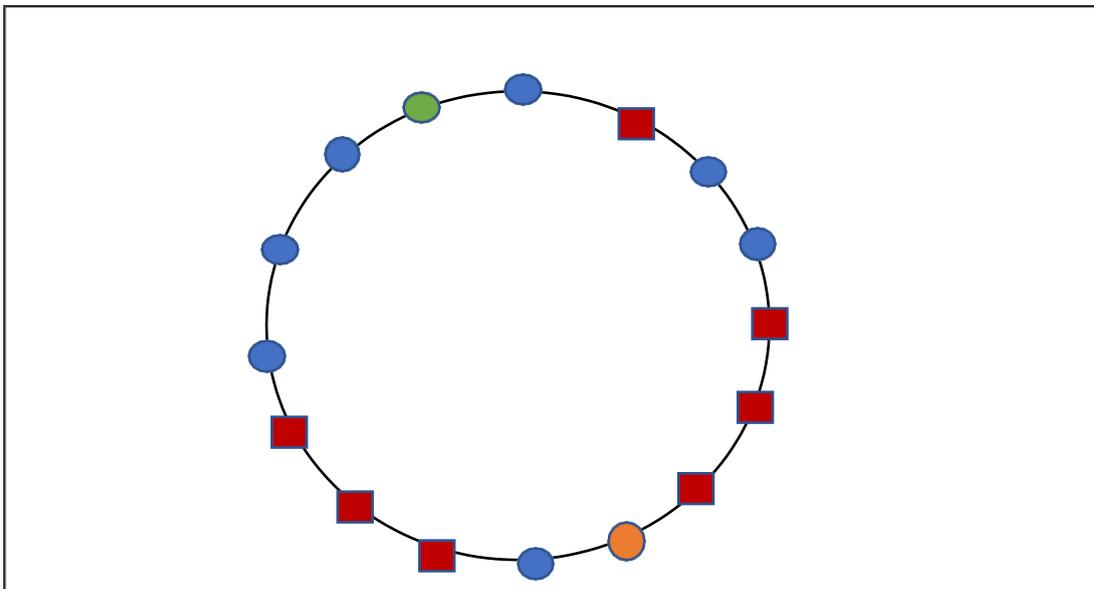
Por último, se hizo la aplicación a través del rol playing, donde se presentaron se presentan situaciones de las que las personas escribieron en el guion y ellos practican las respuestas verbales y posiciones corporales aprendidas.

Cierre

Técnica: el recorrido experimentado

Esta actividad consistió en que cada miembro del grupo escribió una historia con metáforas sobre su proceso de aprendizaje, dando la idea de que ha sido un viaje por lugares desconocidos, tomando en cuenta los obstáculos, emociones, sentimientos y otros aspectos que les evocó durante la sesión, posteriormente se pide que las lean de forma voluntaria.

Gráfico espacial



b) Charlas de estrategias de conducta asertiva

Sesión 1

Tema: Conociendo mi cuerpo

Fecha: 04 de octubre de 2022

Tiempo: 1 hora

Responsables: Anabel Pazmiño y Carolina Taipe

Objetivo

Concientizar a los miembros del grupo sobre la importancia del cuidado del cuerpo, escuchando y atendiendo las necesidades que surgen.

Material

- Proyector audiovisual
- Material didáctico

Descripción de actividades realizadas

Hacer uso de los beneficios médicos y psicológicos de la UEB

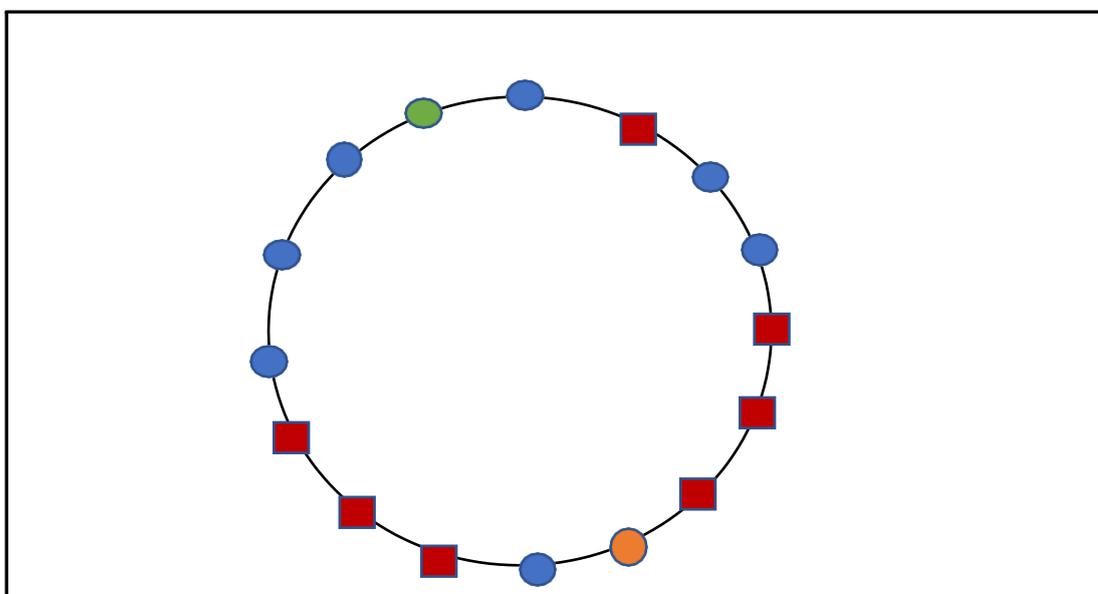
Se preguntó a los participantes si conocen sobre los servicios que ofrece la unidad de bienestar universitario, después se pregunta si hacen uso de ellos y finalmente se les recuerda los servicios que disponen de manera gratuita dentro de la institución.

Posterior se les explica que ir a chequeos de rutina funciona como medida preventiva, tanto para la parte física como mental.

Evitar autoexigirse excesivamente

Se sugirió la planificación de actividades con el fin de que pueden organizarse de mejor manera y no atrasarse con sus responsabilidades, explicando que en el espacio laboral tiene un tiempo determinado y es prudente no extenderse porque el cuerpo necesita descansar y hay que saber escuchar lo que necesita.

Gráfico espacial



Sesión 2

Tema: Soy lo que como

Fecha: 12 de noviembre de 2021

Tiempo: 1 hora

Responsables: Anabel Pazmiño y Carolina Taípe

Objetivo

Socializar pautas de cuidado personal sobre hábitos positivos al personal administrativo de la UEB.

Material

- Proyector audiovisual
- Material didáctico

Descripción de actividades realizadas

Mantener hábitos de vida y alimentación saludable

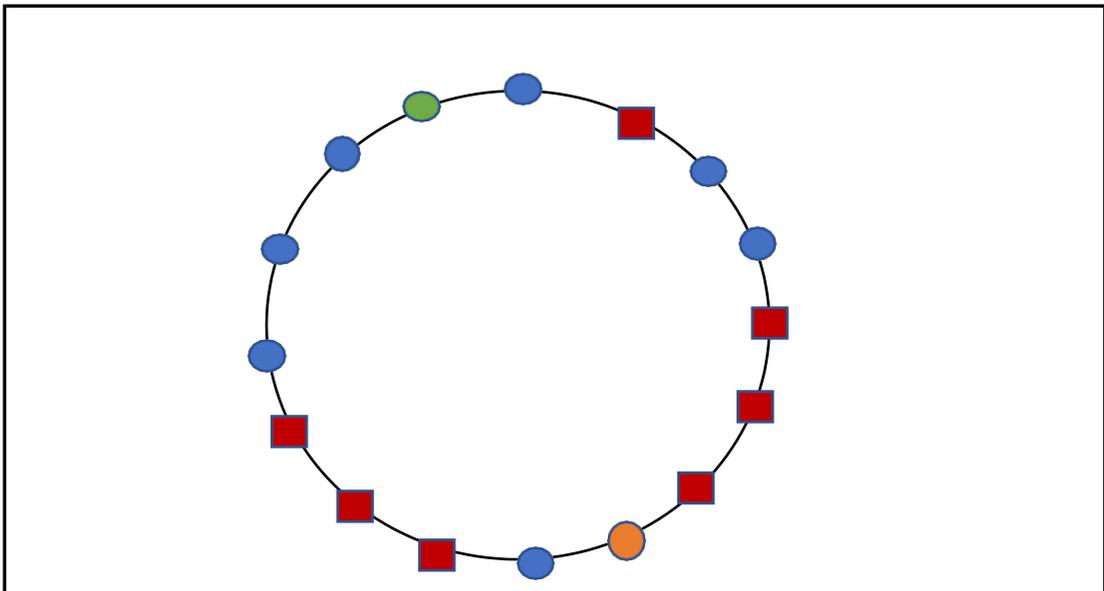
Se indica al grupo que, para mantener un buen desempeño laboral, realizar las actividades con energía y con concentración es importante llevar a cabo y mantener varios hábitos de salud positivos, por ejemplo:

- 7 u 8 horas de sueño
- Comer sano y balanceado
- Hacer ejercicio, al menos por 30 minutos
- Evitar consumo excesivo de alcohol, tabaco u otros.
- Buena hidratación: 8 vasos al día
- Vida social activa – redes de apoyo

- Buena salud sexual: revisiones periódicas, cuidado de pareja
- Higiene adecuada
- Otros a fines

Durante la charla se preguntó a los participantes sobre su rutina de vida diaria y se le solicitó que reflexionara sobre lo que puede mejorar. Se volvió a recalcar sobre que el cumplimiento de todos o algunos de estos aspectos ayudará a que el cuerpo funcione de mejor manera.

Gráfico espacial



Sesión 3

Tema: Si descanso, avanzo

Fecha: 21 de octubre de 2021

Tiempo: 1 hora

Responsables: Anabel Pazmiño y Carolina Taipe

Objetivo

Resaltar la importancia de tomarse un respiro de las actividades laborales.

Material

- Proyector
- Material visual 1: <https://youtu.be/pttzb3yttzs>
- Material visual 2: <https://youtu.be/1nbkxr8lzke>

Descripción de actividades realizadas

Tomar descansos cortos durante la jornada laboral

Se resaltó la importancia de que existe un lapso de descanso en las horas laborales que hagan posible que el trabajador despeje su mente y pueda relajarse para que no exista un ensimismamiento en su labor cotidiana. Se trabajó a partir de un video que explica la importancia de saber descansar y da tips para hacerlo.

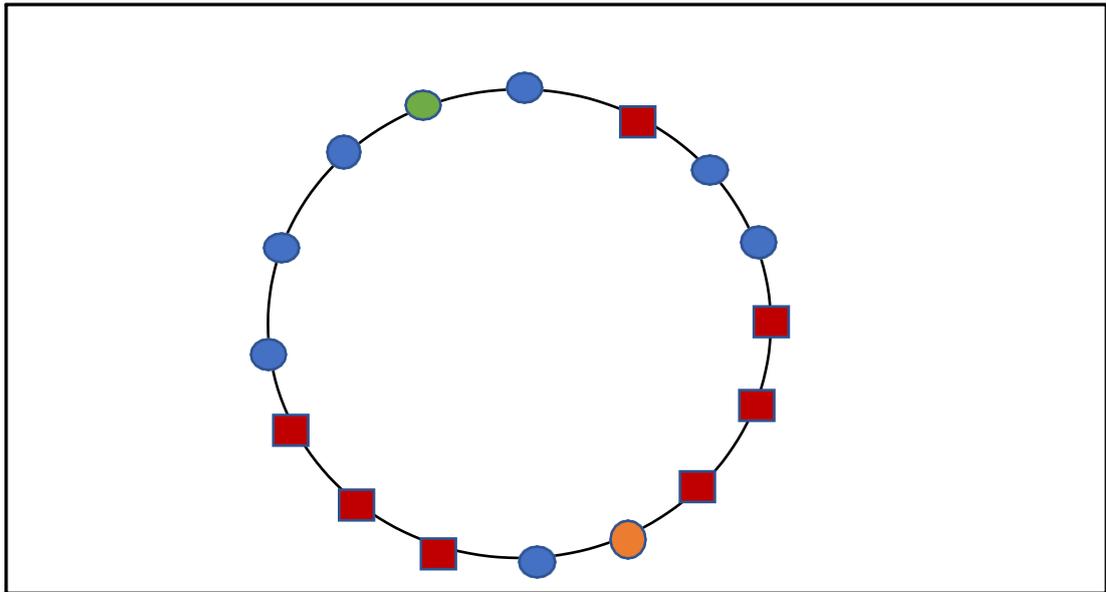
Evitar auto responsabilizarse de manera excesiva

Se explicó que el espacio laboral está regido por normas interinstitucionales y que entre ellas prima el trabajo en redes o trabajo en equipo, se resaltó la necesidad de aprender a delegar funciones y dejar de cargarse todo el equipo al hombro.

Planificar tiempo y espacios de distracción

Se dispuso a explicar a los trabajadores administrativos que existe un tiempo para recrearse y relajarse, dado que el ser humano es un ser social que se construye con la otredad es prudente y positivo que tomen cierta distancia del aspecto laboral con el fin de que se desplacen en otras actividades de otras áreas de su vida y con eso se sientan plenos.

Gráfico espacial



Sesión 4

Tema: Ando-comunicando

Fecha: 27 de octubre de 2021

Tiempo: 1 hora

Responsables: Anabel Pazmiño y Carolina Taipe

Objetivos

Fomentar la comunicación asertiva al personal administrativo de la UEB, con el fin de que las relaciones interpersonales con sus pares o en jerarquía mejoren.

Material

Descripción De Actividades Realizadas

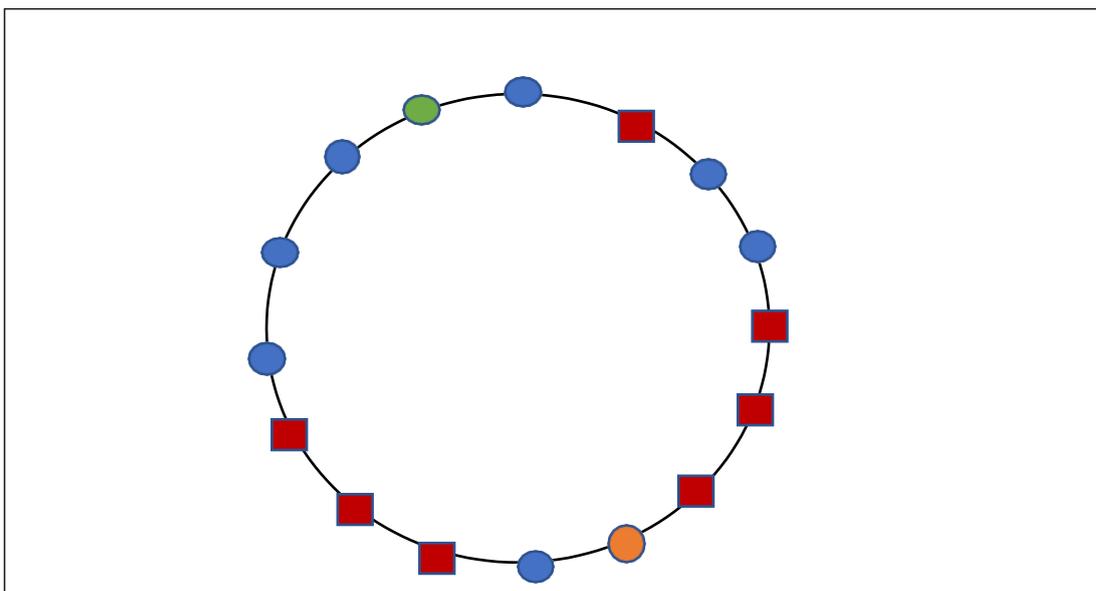
Fomentar Una Comunicación Asertiva En El Trabajo

Se indicó a los participantes que es importante comunicar sus emociones, opiniones y pensamientos de forma oportuna, reconociendo que hay maneras y

momentos para decir las cosas, que incluso el tono de voz le da un sentido diferente a lo que se quiere informar.

Así mismo se indica la importancia de saber poner y receptor límites, que dar una respuesta negativa no significa que sea una actitud egoísta, sino que al contrario se trata del cuidado que uno debe darse a sí mismo.

Gráfico espacial



c) Pausas activas

Ejercicio 1

Tema: Ejercicio matinal

Fecha: Varios

Tiempo: 10 minutos

Responsables: Anabel Pazmiño y Carolina Taipe

Objetivos

Generar un sentido de bienestar colectivo.

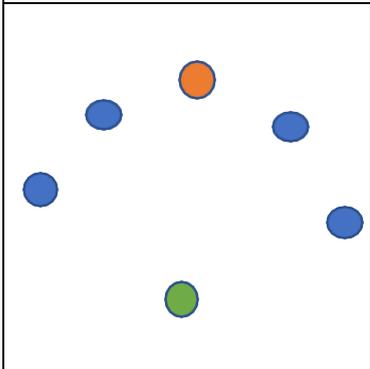
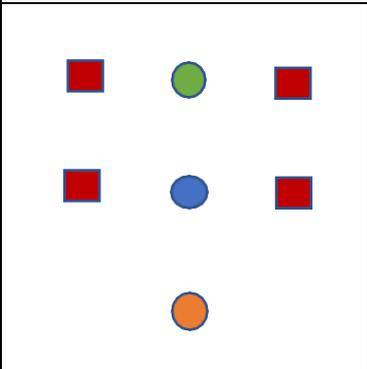
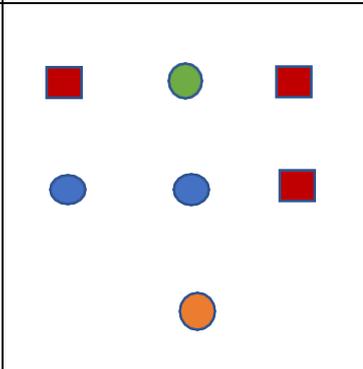
Descripción de actividades realizadas

Los beneficiarios empiezan a ser conscientes de las partes de su cuerpo para así poder identificar donde siente bienestar o malestar. Este ejercicio se acompaña del manejo de respiración profunda, cuando inhalan y exhalen progresivamente se irá aumentando la profundidad de la respiración para identificar la sensación que les genera.

Recomendaciones

Realizar esas actividades por tiempo indefinido

Gráfico espacial

Unidad de bienestar universitario	Dirección de planeamiento y aseguramiento de calidad	Dirección de talento humano
		

Ejercicio 2

Tema: 13 articulaciones

Fecha: Varios

Tiempo: 10 min

Responsables: Anabel Pazmiño y Carolina Taipe

Objetivos

Movilizar las 13 articulaciones del cuerpo.

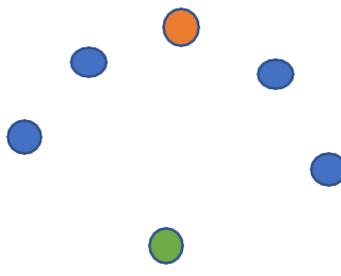
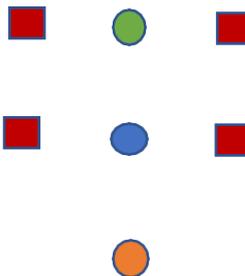
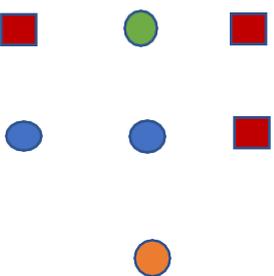
Descripción de actividades realizadas

Consistió en mover las articulaciones del cuerpo generando así un alivio integral corpóreo. El primer momento es estirar el cuerpo por completo y posteriormente recorrer las 13 articulaciones desde abajo hasta llegar arriba; al tiempo se acompañará con el ejercicio de respiración profunda y consciente; estos dos procesos acompañados generarán una sensación de bienestar. Para finalizar se realiza un estiramiento completo del cuerpo.

Recomendaciones

Mantener el ejercicio

Gráfico espacial

Unidad de bienestar universitario	Dirección de planeamiento y aseguramiento de calidad	Dirección de talento humano
		

Anexo 2. Escala de Estrés Percibido

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el **último mes**. En cada caso, por favor indique con una “x” cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A Menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	0	1	2	3	4
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4

7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado por las cosas que le han ocurrido estando fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	0	1	2	3	4
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

Anexo 3. Escala de Estresores Laborales

Nº	SITUACIONES DE PREOCUPACION O DE INTERES	CRITERIOS
1	Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores	0 1 2 3
2	Conflictos con los jefes o supervisores	0 1 2 3
3	Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente	0 1 2 3
4	Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario	0 1 2 3
5	Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible.	0 1 2 3
6	Ser interrogado(a) por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria.	0 1 2 3
7	Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes .	0 1 2 3
8	Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección.	0 1 2 3
9	Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección.	0 1 2 3
10	Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros de la sección mis sentimientos negativos hacia los clientes .	0 1 2 3
11	Conflictos con mis superiores.	0 1 2 3
12	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección.	0 1 2 3
13	Exceso de crítica de los supervisores.	0 1 2 3
14	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.	0 1 2 3
15	Grupo de compañeros y horarios impredecibles.	0 1 2 3
16	Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al cliente.	0 1 2 3
17	Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.	0 1 2 3
18	Carencia de personal adecuado para cubrir la sección.	0 1 2 3
19	Inadecuada información del jefe sobre el cliente.	0 1 2 3
20	Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente.	0 1 2 3
21	Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente.	0 1 2 3
22	Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado.	0 1 2 3
23	Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas.	0 1 2 3
24	Confiar en un familiar cercano dentro de un radio de 10 km.	0 1 2 3
25	Hacer ejercicios hasta sudar.	0 1 2 3
26	Fumar.	0 1 2 3

27	Tomar bebidas alcohólicas.	0 1 2 3	
28	Tomar café.	0 1 2 3	
29	Asistir a actividades sociales o recreativas.	0 1 2 3	
30	Confiar mis problemas personales a mis amigos.	0 1 2 3	
31	Enfermar.	0 1 2 3	
32	Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo.	0 1 2 3	
33	Divertirme.	0 1 2 3	
34	Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad.	0 1 2 3	
35	Organizar racionalmente mi tiempo.	0 1 2 3	
36	Me siento feliz con mi trabajo.	0 1 2 3	
37	Quisiera cambiar de actividad	0 1 2 3	
38	Quisiera cambiar de institución en la que trabajo.	0 1 2 3	
39	Me siento feliz en mi hogar.	0 1 2 3	
40	Los problemas me afectan.	0 1 2 3	
41	Puedo tomar una decisión fácilmente.	0 1 2 3	
42	Me gustaría ser otra persona.	0 1 2 3	
43	Soy una persona simpática.	0 1 2 3	
44	Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.	0 1 2 3	
45	Soy popular entre las personas de mi edad.	0 1 2 3	
46	Se tienen en cuenta mis sentimientos.	0 1 2 3	
47	Me doy por vencido (a) fácilmente.	0 1 2 3	
48	Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy.	0 1 2 3	

SI TERMINÓ, REVISE QUE HAYA VALORADO TODAS LAS SITUACIONES

Anexo 4. Modelo de Diario de Campo

Diario de campo		
Nombre del observador		
Fecha:		
Lugar:		
Actividad:		
Tema:		
Objetivo:		
Eje temático	Descripción	Reflexión
Características del grupo		
Desarrollo		
Estrategias		
Comunicación		
Atención a conflictos		
Trabajo con el grupo		
Otros		