

DISEÑO, DESARROLLO Y EVALUACION DE UN PROGRAMA DE REDUCCION DEL ESTRES BASADO EN ATENCION PLENA Y COMPASION: EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA REBAC

DESIGN, DEVELOPMENT AND EVALUATION OF A STRESS REDUCTION PROGRAM BASED ON MINDFULNESS AND COMPASSION: EFFECTIVENESS OF THE REBAC PROGRAM

Villalba, J.M., Amutio, A.

Resumen

El objetivo de este trabajo es evaluar la efectividad de un *Programa de Reducción de Estrés Basado en Atención plena y Compasión (REBAC)* en personas que trabajan en un departamento de atención al cliente. De la misma forma, el objetivo de este programa, es reducir el estrés percibido y mejorar en habilidades de compasión a este colectivo (n=16). Dicho programa, constó de 8 sesiones de 2 horas y una mañana de práctica intensiva. La investigación mostró que los participantes aumentaron sus niveles de mindfulness a lo largo del programa y se tradujo en una reducción del estrés percibido, una mejora en la ausencia de la reactividad y del no enjuiciamiento, y en un aumento de la compasión.

Palabras clave: mindfulness, estrés laboral, meditación, compasión, MBSR.

Abstract

The aim of this article is to evaluate the effectiveness of a program of Mindfulness Based Stress Reduction and Compassion (MBSRC) for workers in a customer service department, as well as to reduce perceived stress and improve compassion skills for this group (n = 16). This program consisted of 8 sessions of 2hours each one, and a morning of intensive practice, and its effectiveness was measured by quantitative and qualitative research. Results showed that participants increased their mindfulness attitudes throughout the program and reduced their in perceived stress, and an improvement in the absence of reactivity and non-judgment, and compassion.

Keywords: mindfulness, occupational stress, Meditation, compassion, MBSR

Introducción

Esta intervención se centra en la labor de los teleoperadores como susceptible de riesgo psicosocial al mostrarse, fruto de su actividad laboral, procesos que van desde el estrés a la ansiedad pasando por el burnout – entendido como la respuesta a una cronificación del estrés laboral - y que puede afectar negativamente a la persona tanto a nivel personal y profesional. Por este motivo, consideramos esta actividad como susceptible de ostentar cierto riesgo psicosocial (Porto-Martins, 2015; Neisa y Colorado, 2010), aunque por supuesto este colectivo no es el único susceptible de experimentarlo.

Algunas circunstancias que rodean el puesto de teleoperador son: la actividad repetitiva, cantidad elevada de clientes en corto espacio de tiempo, trabajar con metas, problemas estructurales, falta de autonomía, insultos, rotación, estrés, agotamiento emocional, deshumanización y alejamiento emocional, siendo circunstancias que rodean el día a día de estos empleados en concreto y que son una fuente de malestar emocional percibido (Porto-Martins, 2015). En realidad, son situaciones compartidas en el día a día en la actualidad en diferentes sectores de actividad y puestos de trabajo, debido a las altas exigencias de una sociedad donde en el individuo en muchas ocasiones se convierte en una pieza más dentro del organigrama laboral y donde no se le reconocen más derechos que los estrictamente determinados por el legislador.

Estas situaciones en ningún caso se reconocen como patrimonio exclusivo del empleador o corporación, sino que son el producto de una lógica económica supranacional y se ha convertido en normalidad. Sin embargo, cada vez más empresas reconocen la necesidad de tener en sus equipos a personas felices, con altos índices de bienestar y motivadas como factor de productividad irrenunciable en lugar de tener en sus equipos a personas desmotivadas, aunque el *burnout* sigue siendo una lacra en la productividad del siglo XXI como nos indica Gamero, (2010).

Bajo el paraguas del estrés, la mejora del bienestar y la atención, desarrollamos un nuevo programa adaptando parte de la sistemática del MBSR (Jon Kabat-Zinn, 1994), y ampliándolo con un enfoque específico en la compasión. MBSR se ha mostrado efectivo en reducir el estrés general (Chiesa & Serretti, 2009; Nyklícek & Kuijpers; 2008; Praissman, 2008), en tanto que es capaz de reducirlo en las personas sanas. El programa REBAC constituye una adaptación del MBSR y es un programa psicoeducativo cuyo objetivo es generar bienestar en las empresas mediante habilidades que faciliten recursos propios del trabajador basados en mindfulness.

Mindfulness y estrés

Mindfulness es la traducción de la palabra *sati*, que provienen del pali, lengua de Buda hace unos 2500 años. Significa recordar y recordar en el sentido que para que un fenómeno exista o sea recordado, es necesario haberlo vivido con atención o con consciencia plena (Bodhi, 2000). Sati significa poner atención a aquello que ocurre en el momento presente. Puede definirse, por un lado, como un estado de la mente, un estado en el que está uno presente, sin irse al presente o estar en el pasado (Campayo, 2018; Martin-Asuero, 2013). Por otro lado, es una habilidad atencional que se puede entrenar.

Una definición más académica y completa de mindfulness es *la conciencia que emerge cuando prestamos atención de manera deliberada al momento presente, con aceptación y sin juicio* (Kabat-Zinn, 1994).

Una alta exigencia en las demandas en el puesto de trabajo predispone a los trabajadores a reacciones adversas al organismo, como por ejemplo el estrés, el agotamiento emocional, y la irritabilidad/nerviosismo, (Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2007; Maslach & Jackson, 1986;), así como hipertensión arterial (Costa de Robert-Barontini-Forcada-Carrizo-Almada, 2010) convirtiendo el malestar psicológico como un problema de salud laboral.

Mindfulness y Compasión

Podemos definir la compasión como “el deseo de que todos los seres se vean libres del sufrimiento y de sus causas”. Cuando hablamos de compasión se hace referencia también a la bondad amorosa si bien esta última suele definirse como el deseo de que todos los seres disfruten de la felicidad y de sus causas. Vemos también como diversos autores, (Van Gordon, Shonin, Garcia-Campayo, 2018) amplían este concepto del “mindfulness del corazón” a la alegría empática, que implica regocijarse de tu propia felicidad y también la de los demás.

El papel de la compasión en Mindfulness se considera fundamental para aumentar el bienestar psicológico en individuos sanos (García-Campayo & Demarzo, 2015; XXX. Estos mismos autores defienden que para practicar la compasión es necesario mindfulness porque hay que tomar conciencia del sufrimiento propio y del de los otros, sin juicio, apego o rechazo, para sentir la compasión hacia la persona que sufre. Finalmente, al añadir componentes de escucha y compasión obtenemos una mejor comunicación mediante la atención, empatía, generosidad, estar desde y con el corazón, sin juicios, lo que facilita una mayor conexión con el otro y a la larga aumenta nuestro bienestar al ver en el otro sufrimiento y no solo conflicto(Martin-Asuero, 2015).

Objetivos e hipótesis de evaluación del programa

El objetivo general de la intervención es dotar a los empleados participantes de herramientas y habilidades que les sean suficientes para la gestión de las emociones y la reducción del estrés, mediante un entreno basado en mindfulness. Algunas de estas habilidades se desarrollan bajo el paraguas REMIND, siendo, respiración, relajación, conciencia sensorial, mindfulness, gestión emocional, gestión y reducción del estrés, resiliencia y por supuesto, compasión.

A nivel particular los objetivos específicos de este programa son los siguientes

Las siguientes hipótesis nos han permitido evaluar la efectividad del programa REBAC en el contexto específico donde lo realizamos.

Hipótesis 1: El nivel de estrés percibido se reducirá. Al acabar el programa los participantes percibirán menos estrés en sus vidas.

Hipótesis 2: Se producirá un aumento significativo de la compasión. Los participantes al acabar el programa habrán mejorado en esta faceta con respecto al inicio del programa

específicamente en auto amabilidad, humanidad compartida, aislamiento y sobre-identificación.

Hipótesis 3: Los intervinientes tenderán a ser menos reactivos prefiriendo una respuesta más adaptativa hacia los retos diarios.

Hipótesis 4: Al acabar el programa en los participantes se producirá un aumento de la capacidad para darse cuenta de sus procesos enjuiciadores.

Hipótesis 5: Los participantes contarán con una mayor resiliencia al acabar el programa.

Método

Participantes

Todos los participantes se inscribieron de forma voluntaria en la convocatoria del programa en octubre 2018. La muestra inicial era de n=21, abandonando 2 en la primera sesión. El resto n=19 acuden a todas las sesiones. Dicha supervivencia fue posible a que la empresa financiaba 1h a cada persona por sesión, recuperable en su puesto de trabajo en el caso de ausencia. Por cuestiones organizativas de la empresa – conjugar el programa formativo con la máxima disponibilidad de los efectivos en su puesto de trabajo- se realizan 4 grupos de entre 4 y 5 participantes durante 2 días a la semana. Los datos que se recogen, fueron de n=16

Se trata de una muestra con un claro predominio del sexo femenino (81%) y joven, entre 20 y 30 años conforman el 62,8%, el segundo grupo lo forman personas mayores de 35 años. La mitad de la muestra (50,1%) tienen estudios superiores y/o postgrado y algo más de un tercio, (37,5%) tiene experiencia en meditación o yoga.

En cuanto a la estructura de las sesiones se adoptó una sistemática de 8 sesiones y que se resumen en la Tabla 1 donde se explicaba un tema determinado y se realizaron prácticas de relajación, meditación, mindfulness con compasión. En estas sesiones además de fomentar la indagación personal y grupal se insistió en las practicas de continuación al entrenamiento.

SESION	OBJETIVOS	CONTENIDOS SESION	PRACTICA INTERSEMANAL
1. Introducción al programa REBAC y a sus conceptos	<ul style="list-style-type: none">*Presentación del programa: relajación, meditación y mindfulness.*Qué es Mindfulness*Acercar la relajación, la atención y la conciencia corporal.*Poner en contacto a los asistentes con su cuerpo	<ul style="list-style-type: none">*Tomar conciencia de donde estás. Parar.*Estructura del curso*Qué es el Mindfulness*Qué no es Mindfulness*Programa REBAC*Atención, Estrés, Emociones y Sufrimiento* Meditación de los 3'.* Relajación Muscular 15'.* Escáner corporal corto 15'	<ul style="list-style-type: none">*Meditación "encontrar la respiración"7'*Escáner Corporal 15'*Prácticas informales

2. La atención. Actitud y práctica del Mindfulness	<ul style="list-style-type: none"> *Tipo de atención en mindfulness. Papel de la atención *La Respiración *Papel holístico de cuerpo y mente *Relajación y meditación como paso inicial al mindfulness 	<ul style="list-style-type: none"> *El piloto automático. *El triángulo de atención *Tipo de atención y actitud en mindfulness. *Las 7 actitudes del Mindfulness. *La postura, el cuerpo. *La mente. Rumiación. *Meditación de la pasa 15' *Meditación atención a la respiración 20' *Meditación contando las respiraciones 15' 	<ul style="list-style-type: none"> * Escáner Corporal 15' *Meditación contando las respiraciones 15' *Prácticas informales
3. Mente y percepción, pensamiento y Mindfulness	<ul style="list-style-type: none"> *Funcionamiento de la mente *El mapa no es el territorio. Poner en duda las percepciones individuales *Experienciar que tu forma de ver el mundo no es como es el mundo. 	<ul style="list-style-type: none"> *Cerebro, y meditación. *El observador. *Percepción y realidad. *Vivenciar percepciones vs realidad *Responder o reaccionar. *Meditación atención a la respiración 25' *Meditación de los sonidos, sensaciones y pensamientos 25' 	<ul style="list-style-type: none"> * Escáner Corporal 15' *Meditación sonidos, sensaciones y pensamientos 25'. *Prácticas informales
4. Emoción	<ul style="list-style-type: none"> *Identificación emocional TRABAJO GRUPAL *Utilidad de las emociones. *La regulación emocional *La conciencia corporal y la emoción. 	<ul style="list-style-type: none"> *Cuerpo y emoción *Valor adaptativo de las emociones *Las cuatro emociones básicas *Tipos de regulación emocional *Regulación emocional mediante Atención Plena *Mov.consciente: Yoga 	<ul style="list-style-type: none"> * Ejercicios de yoga * Meditación sonidos, sensaciones y pensamientos 25' *Prácticas informales
5. El estrés	<ul style="list-style-type: none"> *Fisiología del estrés *Los estresores. La subjetividad del estrés *El papel del control y el estrés. 	<ul style="list-style-type: none"> *Concepto de estrés. *Estrategias de regulación. *Fisiología del estrés, papel del cerebro. *Estrategias de afrontamiento adaptativas. *Control de los estresores. *Meditación de los sonidos, sensaciones y pensamientos 25' *Meditación caminando 10' 	<ul style="list-style-type: none"> * Ejercicios de yoga * Atención a la respiración 25' *Prácticas informales.

6. Resiliencia	<ul style="list-style-type: none"> *Papel de la resiliencia en el bienestar *Cómo hacernos activamente responsables de nuestro bienestar. 	<ul style="list-style-type: none"> *Conceptos resiliencia *Actitudes para ser resiliente *Personalidades resilientes *El propósito *Mindfulness y resiliencia *Meditación del guerrero 25' *Meditación caminando 10' *Atención a la respiración 25' 	<ul style="list-style-type: none"> *Atención a la respiración 25' *Atención a las sensaciones corporales 15' *Prácticas informales.
7. Compasión	<ul style="list-style-type: none"> *Compasión como fundamento de la Atención Plena, la holística del Mindfulness. *Autocompasión como previo a la compasión. 	<ul style="list-style-type: none"> *Elementos de la compasión *Estabilidad mental y compasión. *La bondad amorosa, ecuanimidad, alegría empática *Perfeccionismo y autocompasión *Autocuidado y autocompasión *Comportamiento autocompasivo *El perdón *Atención a la respiración 25' *Metta 25' 	<ul style="list-style-type: none"> *Metta. *Prácticas informales.
8. Seguir con una vida atenta	<ul style="list-style-type: none"> *Integrar el mindfulness (práctica formal e informal) en tu vida. *Chequeo por el instructor del nivel de integración del mindfulness a través de la rueda evaluativa. *La indagación 	<ul style="list-style-type: none"> *El cultivo de los 6 hábitos que crean felicidad 	<ul style="list-style-type: none"> *Auto plan de 8 semanas

Tabla 1. Resumen de las sesiones del programa REBAC

Instrumentos

1. *FFMQ Five Facts Mindfulness Questionnaire -FFMQ* (Cebolla y cols.,2012). El FFMQ es un cuestionario de auto reporte que evalúa el nivel de Mindfulness de la persona que contesta. Fue diseñado por Baer et al. (2006). Se combinan los ítems más representativos de los distintos instrumentos (39 ítems), formando cinco facetas e integrando las distintas definiciones operacionales existentes hasta el momento de su creación. El FFMQ se describe por las siguientes cinco facetas: Observación; Descripción; Actuar con Conciencia; No Juicio hacia las Experiencias; y No Reactividad hacia las Experiencias (Solari, 2010). Los participantes deben responder cada ítem en base a una escala Likert con un rango de 1 (nunca o muy raramente verdad) a 5 (muy a

menudo o siempre verdad). El índice de fiabilidad (alpha Cronbach) de esta escala es para observación, $\alpha = 0.76$; descripción, $\alpha = 0.81$; actuar con conciencia, $\alpha = 0.88$; ausencia de juicio, $\alpha = 0.86$; no reactividad, $\alpha = 0.66$.

2. *Escala de Autocompasión* (Baer et al., 2006), adaptado al español por García- Campayo y cols., (2014), La Escala de autocompasión es la de 26 ítems y en dicha escala se reconocen 3 sub escalas; Autoamabilidad, Humanidad compartida y Mindfulness. Se reporta en la escala de utilizada un coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach de 0.78 (Auto-amabilidad =0.66; Humanidad compartida= 0.67; Conciencia plena = 0.73)-Los participantes deben responder cada ítem con un rango de 1 (casi nunca) a 5 (casi siempre).

3. *Escala de Estrés Percibido (PSS)* (Cohen, Kmarck & Mermelstein, 1983), y adaptado por Remor (2006) y Trujillo, (2007) La versión original consta de 14 ítems. Los ítems adoptan un formato de respuesta de cinco alternativas etiquetadas de la forma siguiente: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Esta escala aporta unos valores de coeficiente alfa de Cronbach de 0,84 y 0,86, respectivamente. Para obtener la puntuación se asigna valores enteros de la siguiente forma: 0= nunca; 1= casi nunca; 2= a veces; 3= casi siempre; y 4= siempre. La puntuación total se obtiene con la suma del valor asignado a la alternativa de respuesta dada a cada uno de los ítems.

4. *Escala de Resiliencia* (Wagnild 2009) y adaptada al español por Sánchez-Teruel y Robles-Bello (2014) Test de 14 ítems y está basada en la Resilience Scale (RS-25)-Escala de Resiliencia (ER) de 25 ítem (Wagnild & Young, 1993). Mide el grado de resiliencia individual, considerado como una característica de personalidad positiva que permite la adaptación del individuo a situaciones adversas. El coeficiente alfa de Cronbach varía entre 0,72 y 0,94, y apoya la fiabilidad y consistencia interna de esa escala. La RS-14 mide dos factores: Factor I: Competencia Personal y Factor II: Aceptación de uno mismo y de la vida. El autor (Wagnild, 2009c) de la escala original plantea los siguientes niveles de resiliencia, entre 98- 82 = Muy alta resiliencia; 81-64 = Alta resiliencia; 63-49 = Normal; 48-31 = Baja; 30-14 = Muy baja.

Además, se recoge una encuesta de seguimiento en la semana cuatro, que sirve tanto de instrumento de control y seguimiento por parte del instructor para adecuar el ritmo de explicación y desarrollo del programa a los participantes, como para generar en los participantes una auto indagación como competencia implícita en este programa a desarrollar.

Procedimiento

Previa firma del consentimiento informado a los participantes, se les entregaron los 4 cuestionarios mencionados, con una breve explicación del objetivo de la investigación que se estaba desarrollando. Su entrega fue de manera individual para garantizar el anonimato y la confidencialidad de las respuestas. Las sesiones se adaptaron a sesiones programadas de 2 horas, una vez a la semana durante 8 semanas. Todas las sesiones se realizaron dentro del horario laboral. Los materiales utilizados, así como las meditaciones guiadas fueron colgadas en la página web www.consciente-mente.es, propiedad del autor y que se usa como plataforma de este programa.

Análisis de datos

Los datos fueron analizados al finalizar el programa mediante análisis estadístico para demostrar las hipótesis y variables del programa REBAC, junto con el cualitativo de mitad de intervención, con el objeto de corroborar o desmentir las mejoras según se hipotetizan.

En el análisis estadístico se realizó la prueba de rangos con signo de *Wilcoxon*. Hay una primera parte donde se presentó un descriptivo de las variables cualitativas y cuantitativas y una segunda parte con el análisis comparativo no paramétrico de muestras pareadas utilizando la prueba de rangos de *Wilcoxon*. La elección de este método es debido al reducido número de participantes de la muestra ($n=16$), no pudiendo asegurar que la muestra se comporte siguiendo una distribución normal.

El análisis estadístico se realizó con SPSS (v.23). Dado el pequeño tamaño de la muestra, para el análisis estadístico se realizó la comparativa de forma pareada, es decir, no comparando valores generales, sino los resultados pre- post por participante y estableciendo los promedios de aumento / disminución de puntuaciones por cuestionario. Para gráficos se usó Excel Versión 2019 para Mac.

Resultado

FFMQ (Five Facets Mindfulness Questionnaire)

Se observaron incrementos significativos tras 8 semanas de entrenamiento en todas las facetas del cuestionario: Observar (+6,43%), Describir (+6,97%), Actuar con Conciencia (+2,02%), Ausencia de juicio, (+8,49%), y Ausencia de reactividad (+10,98%) (Tabla 2).

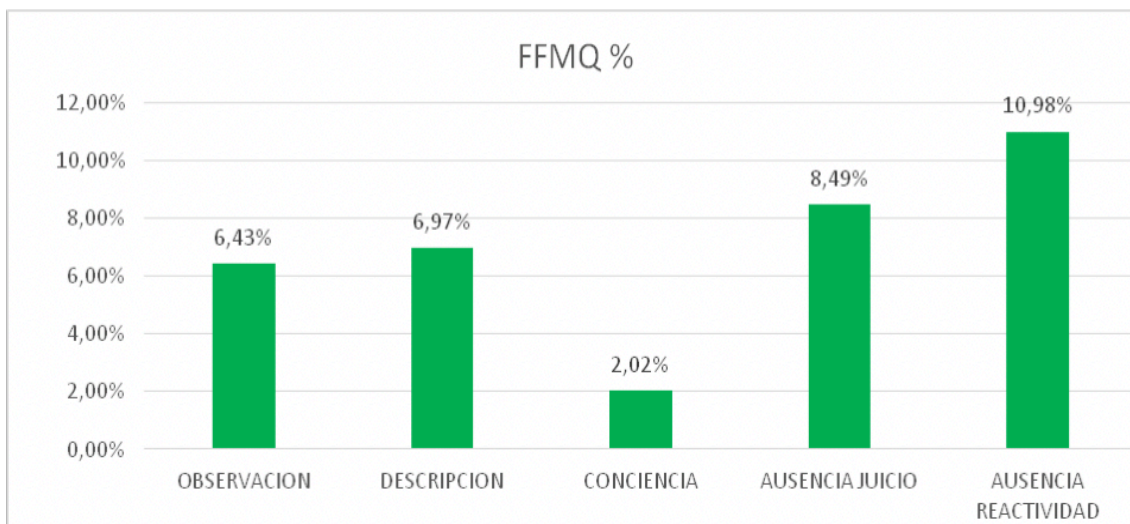


Tabla 2a. Porcentaje de cambio pre-post de las dimensiones de Mindfulness

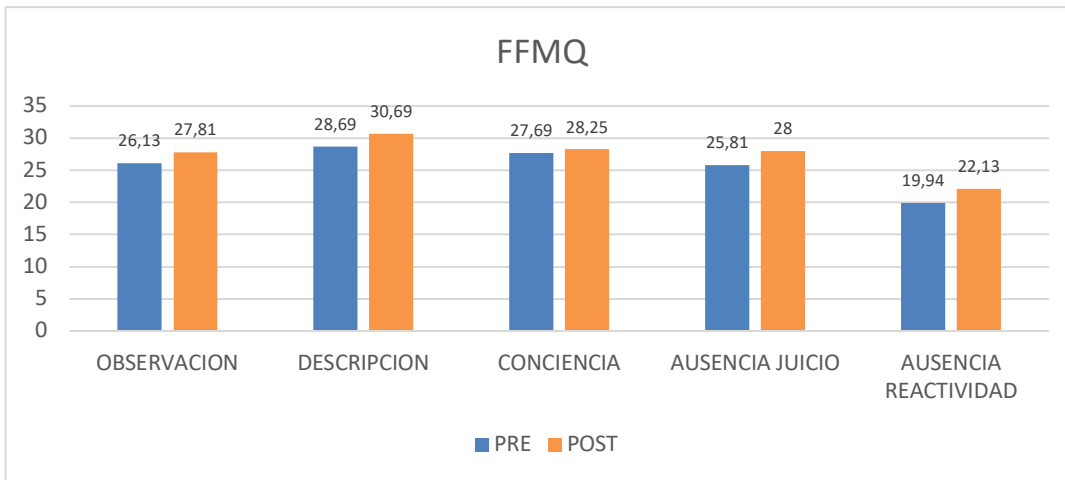


Tabla 2b. Puntuaciones medias pre-post de las dimensiones de Mindfulness

	Media España	Media REBAC Inicio	Media REBAC final
Observación	23,6	26,13	27,81
Descripción	28,7	28,69	30,69
Actuar conciencia	27	27,69	28,25
No enjuiciamiento	26,8	25,81	28
No reaccion	20,6	19,94	22,13

Tabla 2c Comparativa de medias FFMQ España vs intervención (Cebolla y cols.2012- adaptado para este estudio)

Escala de Estrés Percibido (PSS) (Perceived Stress Scale)

Tras 8 semanas de intervención se observó una disminución entre el principio (26,06) y el final de la misma (20,19) (ver tabla 3) que en porcentaje es de -22,52%. (Tabla 4)

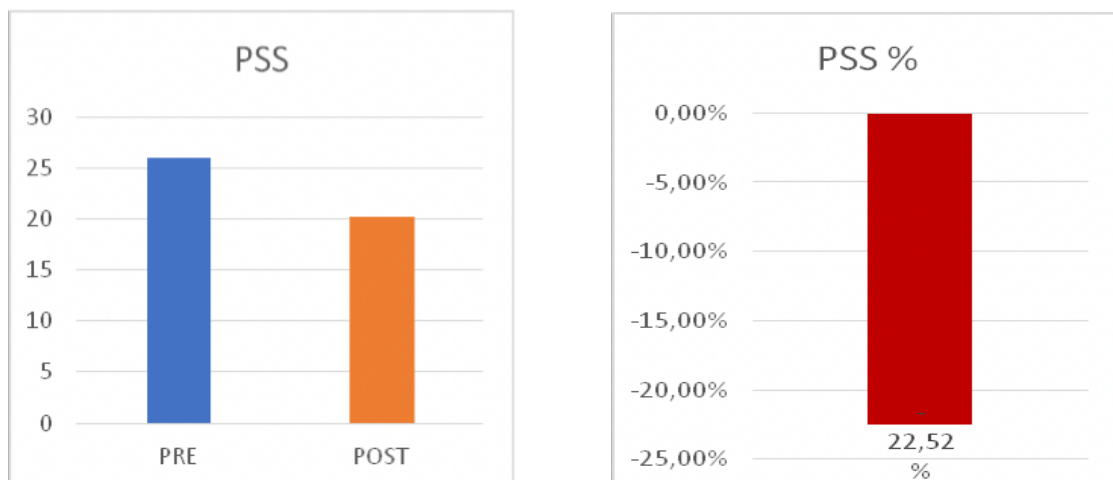


Tabla 3. Cambios prepost en estrés percibido en puntuaciones medias y en porcentajes

Escala de Auto-Compasión

Adicionalmente existieron incrementos en todas las facetas del cuestionario tras la intervención en las facetas de, Autoamabilidad (+10,50%), Humanidad compartida (+6,80%),y Mindfulness (+12,70%) . (Tabla 4).

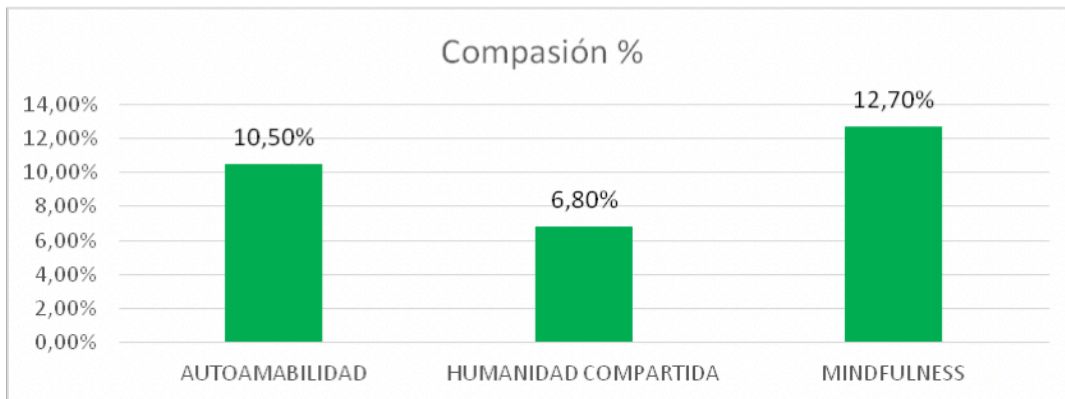


Tabla 4. Cambios prepost en Compasión en porcentajes

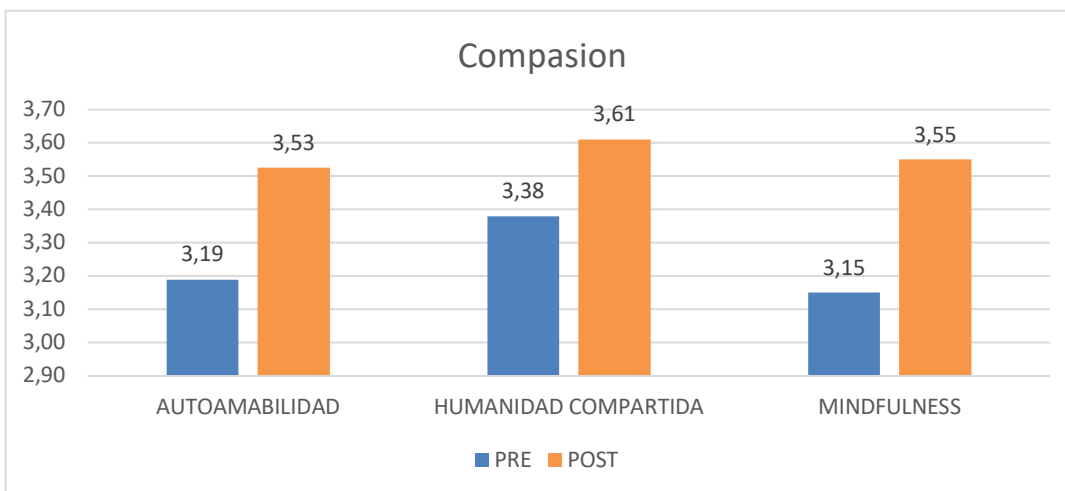


Tabla 4b. Puntuaciones medias pre-post de las dimensiones de compasión

Escala de Resiliencia

Por último, se observaron decrementos en subescala de Competencia Personal (-0,30%) e incrementos en subescala de Aceptación de uno mismo (+1,27%). Tabla 5 y 5B puntuaciones medias

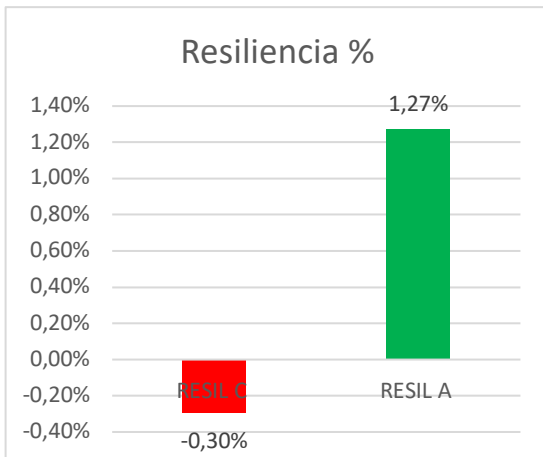


Tabla 5. Cambios prepost en Resiliencia en porcentajes

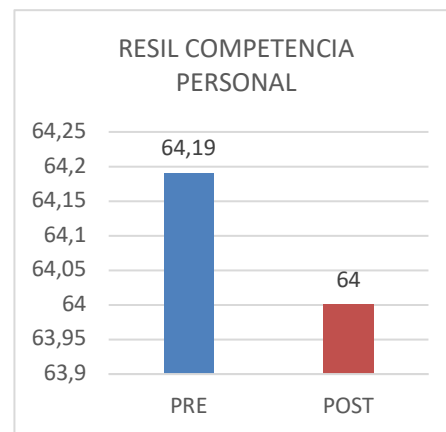
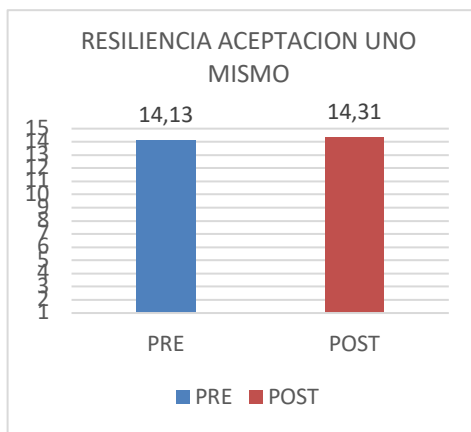


Tabla 5b. Puntuaciones medias pre-post de las dimensiones de resiliencia

Resumen de estadísticos descriptivos y de contraste

En el cuadro adjunto, vemos el resumen los diferentes cuestionarios computándose las medias y desviación estándar por cuestionario -bajo signo de Wilcoxon-, así como los valores estadísticamente significativos (Z.Sig.Asintótica $p < 0,005$) (Tabla 6)

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Standard.	Z Sig Asintot.(bilateral)
FFMQOPRE	16	10	37	26,13	7,098	0,211
FFMQOPOST	16	14	38	27,81	6,442	
FFMQDPRE	16	16	39	28,69	7,209	0,131
FFMQDPOST	16	23	40	30,69	4,909	
FFMQCPRE	16	16	40	27,69	6,539	0,753
FFMQCPOST	16	20	40	28,25	5,495	
FFMQJPRE	16	12	38	25,81	7,414	0,255
FFMQJPOST	16	16	40	28	7,202	
FFMQRPRE	16	13	27	19,94	4,297	0,06
FFMQRPOST	16	17	29	22,13	3,739	
PSSPRE	16	17	40	26,06	6,382	0,01
PSSPOST	16	5	33	20,19	6,765	
AUTOAMPRE	16	2,06	4,58	3,1938	0,64663	0,039
AUTOAMPOST	16	2,8	4,8	3,525	0,6083	
HUMANPRE	16	2,13	4,75	3,3788	0,62464	0,293
HUMANPRO	16	2,59	4,88	3,6106	0,61074	
COMPMPRE	16	2,25	4,13	3,1519	0,56269	0,003
COMPMPRO	16	2,98	4,25	3,5488	0,38058	
RESILCPRE	16	45	75	64,19	7,968	0,887
RESILCPOST	16	52	75	64	6,976	
RESILAPRE	16	9	19	14,13	3,202	0,793
RESILAPOST	16	10	18	14,31	2,442	
N válido (según lista)	16					

Tabla 6. Prueba de Wilcoxon

En cuanto a los resultados cualitativos, los comentarios más destacados recogidos en la encuesta de seguimiento en la semana 4, fueron los recogidos bajo estas líneas.

“¿Te está ayudando el programa a darte cuenta de lo que te pasa de una forma distinta a hace unos meses en algún momento de tu día a día? ¿En qué concretamente?”

- *Sí a detectar las emociones y a vivir con más conciencia el presente.*
- *Antes no era consciente de que no soy mis pensamientos. Fue un gran descubrimiento para mí. También cambió mucho mi percepción de las emociones (darme cuenta que son útiles y no buenas o malas). Puedo tomar poco a poco más distancia con mis pensamientos. Disfrutar más de la vida gracias a la mente de principiante.*
- *Estoy tomando más conciencia de mis acciones y pensamientos.*

- *Sí, sobretodo en momentos de tensión, nerviosismo y/o ira.*
- *Sí, en concentrarme mucho más en lo que hago, en respirar antes de mal actuar por un ataque de rabia.*
- *Sí, me ha ayudado a ver los problemas o casos negativos desde otra perspectiva.*
- *Me está ayudando a ser consciente que vivo más pensando en el siguiente paso que voy a dar, que en el ahora.*
- *Sí, en muchas ocasiones me ayuda a parar y a reflexionar donde y como estoy.*
- *Sí, me tomo las cosas con más calma y no me agobio tanto.*
- *Sí, me doy cuenta que no me tomo el suficiente tiempo para mi.*
- *Sí, me ayuda a pensar antes de actuar.*

Los valores basales de nuestra muestra fueron similares a la media de la población española al inicio de la intervención. Estos valores, tras la intervención, apuntan a una mejora evidente tal y como se observa en la tabla 7.

En cuanto a las hipótesis planteadas como objetivo de la intervención, se han podido confirmar la mayoría de ellas. Así;

I. Hipótesis: El nivel de estrés percibido se reducirá al acabar el programa los participantes percibirán menos estrés en sus vidas.

Sobre el punto de nivel de estrés percibido, para evaluar el estrés y su eventual evolución tras la realización del programa, se distinguieron como han hecho algunos autores (Parvan y otros, 2014), tres niveles de estrés, según las puntuaciones de la escala de estrés percibido (SPS). Estos niveles son: nivel bajo de percepción: 0-18; nivel medio o moderado de percepción: 19-37 y nivel alto: 38-56. Como resultado del programa, se pasó de la parte media-media, a la parte baja de percepción media de estrés de la muestra, o lo que es lo mismo, una mejora por parte de los participantes en la percepción del estrés de -22,52%.

II. Hipótesis: Se producirá un aumento significativo de la compasión. Los participantes al acabar el programa habrán mejorado en esta faceta con respecto al inicio del programa específicamente en auto amabilidad, humanidad compartida, aislamiento y sobre- identificación

En cuanto a este aumento significativo de la compasión, se observó en el SCS en concreto en las 3 facetas principales de Auto-amabilidad, Humanidad compartida y Mindfulness, un incremento entre el pre y la post intervención del programa. De hecho, el incremento en los niveles de mindfulness y en las tres subescalas del concepto autocompasión auto amabilidad, humanidad compartida y mindfulness patente en la intervención, coincide con lo comentado por otros autores (Hevezi, 2015;Montero- Marín,2016); Slocum-Gori (2013), en lo que respecta a que cultivar las capacidades de mindfulness y compasión para la mejora las alteraciones del estado de ánimo y el bienestar.

Asimismo, se infiere que, tal y como indican Aranda Auserón y cols. (2017) “*algunos estudios muestran que existe correlación entre las capacidades de mindfulness y autocompasión y señalan cómo estas pueden potenciarse con prácticas diseñadas para ello, lo que podría ser motivo de futuras investigaciones*”

Todo apuntó, pues a una tendencia de mejora en la habilidad que se desarrolla en el programa.

III. Hipótesis: Los intervinientes tenderán a ser menos reactivos prefiriendo una respuesta más adaptativa hacia los retos diarios

Los incrementos entre el pre y el post test en esta faceta del FFMQ apuntan a que los intervinientes tienden a valorar sus respuestas dejando de lado automatismos al valorar la adecuación de su respuesta y no reacción ante determinadas exigencias que vienen del exterior.

Todo ello confirma que, el programa, podría ayudar a los intervinientes a desarrollar un comportamiento “menos reactivo” aunque en este punto no se le encuentra significancia estadística en el estudio. (la no reactividad se ha relacionado con una reducción del estrés, mejora del sueño...)

IV. Hipótesis: Al acabar el programa en los participantes se producirá un aumento de la capacidad para darse cuenta de sus procesos enjuiciadores

Tras la intervención la faceta de ausencia de juicio se convirtió en la segunda faceta donde los participantes experimentan mayor aumento. Para Kabat Zinn (2004) esta es una cualidad del mindfulness; el no juzgar, asumiendo intencionadamente una postura de testigos imparciales de la propia experiencia, tratando de no valorar o reaccionar ante cualquier estímulo interno o externo que esté aconteciendo en el presente. Cuando se encuentra a la mente enjuiciando, lo importante y necesario es darse cuenta de que lo está haciendo.

V. Hipótesis: Los participantes contarán con una mayor resiliencia al acabar el programa.

Tras la intervención no se vieron aumentos significativos en la resiliencia de los participantes, debido fundamentalmente a que los valores de inicio tan altos la posibilidad de aumentarlos era más difícil. Tal vez el cuestionario escogido no fuese el adecuado para ver si aumentaba o no los índices de resiliencia entre la muestra.

Como resumen y de acuerdo con los resultados y con todas las reservas expuestas en anteriores puntos se evidenciaron las siguientes conclusiones sobre 3 aspectos que se consideran vehiculares en esta intervención como son Mindfulness, estrés percibido y autocompasión:

En cuanto a la variable Mindfulness, del análisis del FFMQ, se observó una mejora significativa sobre el nivel de no reactividad y no enjuiciamiento, resultados coincidentes con observaciones previas que han mostrado importantes mejoras en los niveles de mindfulness tras intervenciones centradas en la compasión (Neff y Germer, 2013), intervenciones centradas en el cultivo del balance emocional (Kemeny et al., 2011; Sansó et al., 2017) o intervenciones MBSR (Martin et al., 2013; Brooker et al., 2013; Shapiro, Brown y Biegel, 2007). (ver Tabla 2)

Por lo que se refiere al Estrés Percibido, se observó una mejora significativa en el nivel estrés percibido y un porcentaje de reducción importante entre los participantes (Tabla 3

y 4). Los resultados obtenidos concordaron con otras investigaciones, donde se avala la eficacia de dichas técnicas de meditación como técnicas efectivas para la reducción del estrés (Alexander et al, 1996; Alexander y cols., 1993; Maclean y cols., 1997; Solberg, Halvorsen, Sungot, Ingjer y Holen, 1995; Solberg, Halvorsen y Holen, 2000; Westlund, 1993). Así, a partir de los resultados de la presente investigación, podemos decir tal y como establece Amutio (2000), que la práctica regular de la meditación proporciona al sujeto un marco de estabilidad para poder observar los pensamientos estresantes sin reaccionar ante ellos, desprovoyéndoles de esta manera de su carácter estresante, mientras permanece relajado y equilibrado antes su presencia.

En cuanto a las tres dimensiones principales de la autocompasión, Autoamabilidad, Humanidad compartida y Mindfulness se advirtieron mejoras en el pre y post test, siendo la faceta Mindfulness y Autoamabilidad las que mejoran sustancialmente. Los resultados obtenidos se deben a la intervención (Ver tabla 5) y no tanto al azar como aparece en la tabla de Estadísticos de contraste (Ver tabla 6).

Discusión

En este trabajo se evaluaron los efectos de la intervención sobre aspectos subjetivos de profesionales de atención al cliente en el entorno multinacional con el objeto de mejorar su bienestar, la percepción del estrés y por añadidura mejorar la atención que prestan a los clientes. Concretamente, se buscó la mejora de la calidad de vida personal, y por ende, profesional a través del aumento de su nivel de conciencia y de autocompasión.

El estudio adolece de limitaciones. En primer lugar, la ausencia de un grupo control con aleatorización para poder realizar un estudio riguroso de la eficacia de la intervención. Además, el tamaño de la muestra $n=16$, hace que cualquier conclusión que se pueda hacer de este programa no se mueva más allá de una mera tendencia. Por último, la falta de un seguimiento de los efectos producidos cuestiona la estabilidad de los resultados a lo largo del tiempo.

Pese a estas limitaciones, los resultados confirman la efectividad de este tipo intervención psicosocial (REBAC) en teleoperadores en el que existen escasos estudios en la actualidad. Efectivamente, hay pocos estudios en un contexto de mejora de la calidad de vida laboral en estos profesionales con alta demanda emocional, aunque hay una amplia investigación acerca de estos programas en otros colectivos

Podemos afirmar que, a la luz de los resultados obtenidos, en línea con otros estudios que recomiendan o aconsejan la práctica del mindfulness para reducir niveles de estrés y burnout en profesionales sanitarios -uno de los colectivos más estudiados- Krasner y cols. (2009), Atanes y cols. (2015) y Rodríguez Vega B (2014), apuntan a que un programa basado en mindfulness y compasión, como REBAC favorece una disminución del estrés, una mejora en la capacidad de estar atento y una potenciación de aspectos como es el de la autocompasión, fundamental para la reducción del estrés y el bienestar, Aranda-Auserón y cols., (2018).

Bibliografía

- Amutio, A. (2000). Las técnicas de meditación: efectos y mecanismos implicados. *Cuadernos de Medicina Psicosomática y Psiquiatría de Enlace*, 54, 7-20.
- Amutio A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20 (1), 77-93
- Amutio A., Ayestaran S, Smith J C. (2008) Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24, (2) 235-252.
- Amutio A. (2006) *Relajación y meditación. Un manual práctico para afrontar el estrés*. Biblioteca Nueva ISBN 9788497425292
- Alexander, C.N., Schneider, R.H., Staggars, F., Sheppard, W., Clayborne, B.M., Rainforth, M., Salerno, J., Kondwani, K., Smith, S., Walton, K.G., y Egan, B. (1996). Trial of Stress Reduction for Hypertension in Older African-Americans. *Hypertensión*, 28, 228-237.
- Alexander, C.N., Swanson, G.C., Rainforth, M.V., Carlisle, T.W., Todd, C.C. y Oates, R. (1993). Effects of the transcendental meditation program on stress-reduction, health, and employee development: a prospective study in two occupational settings. *Anxiety, Stress, and Coping*, 6, 245-262.
- Aranda Auserón, G., Elcuaz Viscarret, M. R., Fuertes Goñi, C., Güeto Rubio, V., Pascual Pascual, P., & Sainz de Murieta García de Galdeano, E. (2018). Evaluación de la efectividad de un programa de mindfulness y autocompasión para reducir el estrés y prevenir el burnout en profesionales sanitarios de atención primaria. *Atención Primaria*, 50(3), 141–150. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2017.03.009>
- Brito, G. (2011). Programa de Reducción del Estrés Basado en la Atención Plena (Mindfulness): Sistematización de una Experiencia de su Aplicación en un Hospital Público Semi-Rural del Sur de Chile. *Psicoperspectivas*, 10(1), 221-242. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol10-Issue1-fulltext-121>
- Bluth, K., & Blanton, P. (2014). The influence of self-compassion on emotional well-being among early and older adolescent males and females. *The Journal of Positive Psychology*, 10(3), 1- 12. doi: 10.1080/17439760.2014.936967
- Brooker, J. E., Julian, J., Webber, L., Chan, J., Shawyer, F. y Meadows, G. (2013). Evaluation of an occupational mindfulness program for staff employed in the disability sector in Australia. *Mindfulness*, 4, 122-136.
- Cebolla, A., García-Palacios, A., Soler, J., Guillen, V., Baños, R., & Botella, C. (2012). Psychometric properties of the Spanish validation of the Five Facets of Mindfulness

- Questionnaire (FFMQ). *The European Journal of Psychiatry*, 26(2), 118-126.
<https://dx.doi.org/10.4321/S0213-61632012000200005>
- Chiesa A, Serretti A.(2009). Mindfulness-based stress reduction for stress management in healthy people: a review and meta-analysis. *J Altern Complement Med*. 15:593-600.
- Coo, C. & Salanova, M. (2016). Validación española de la escala abreviada Five Facet Mindfulness Questionnaire (FFMQ): Un estudio piloto. *Ágora de salud*. 103-110.
- Costa de Robert, S., Barontini, M.(2010). Estrés psicosocial y baja resiliencia, un factor de riesgo de hipertensión arterial. *Revista argentina de cardiología*, 78(5), 425-431
- Delgado, L.C., & Guerra, P., & Perakakis (2010). Human values education and mindfulness meditation as a tool for emotional regulation and stress prevention for teachers: An efficiency study. *Behavioral Psychology/ Psicología Conductual*. 18. 511-533.
- Domingo, G., & Martorell, C. (2011). *Una mirada al consumidor de hoy (y de mañana) desde la publicidad*. Trípodós. Facultat de Comunicació i Relacions Internacionals Blanquerna, Núm. 28, p. 13-24.
- Enriquez-Anchondo H.A. (2011) *La inteligencia emocional plena: hacia un programa de regulación emocional basado en la conciencia plena* Universidad de Málaga. Servicio de Publicaciones e Intercambio Científico. ISBN 978-84-9747-684-3
- Felipe Mateo, A., Rovira Faixa, T., & Martín-Asuero, A. (2014). Mindfulness y regulación emocional: Un estudio piloto. *Revista de Psicoterapia*, 25(98), 123-132.
- Franco C. (2009) Modificación de los niveles de burnout y de personalidad resistente en un grupo de deportistas a través de un programa de conciencia plena (mindfulness) *Anuario de Psicología*, 40 (3), 377- 390
- García Campayo, J. (2019). *Cómo aumentar la calidad y la profundidad en la meditación*. Ed. El rincón de Mindfulness. Madrid. ISBN 9788417528225
- Gamero-Burón C. (2010). Evaluación del coste por pérdida de jornadas laborales asociado al estrés laboral: propuestas para España. *Estudios de economía aplicada*, 28(3), 699.
- García Campayo J. (2018). *Mindfulness Nuevo Manual Práctico. El camino de la atención plena*. Ed Siglantana.Madrid. ISBN 9788416574674
- García-Campayo J., Damarzo M. (2015) *Mindfulness y Compasión: La nueva revolución*. Ed. Ilus Books, Madrid. ISBN 9788416574018
- Gil-Monte, P.R. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3 (5).

- Gilbert P. (2018). *La mente compasiva*. Ed. Eleftheria, Sitges, Barcelona
- Hevezi, J. (2015). Evaluation of a meditation intervention to reduce the effects of stressors associated with compassion fatigue among nurses. *J Holist Nurs.*, 34, 343-350
- J. Montero-Marín, F. Zubiaga, M. Cereceda, M.M. Piva Demarzo, P. Trenc, J. García-Campayo, J. (2016). Burnout subtypes and absence of self-compassion in primary healthcare professionals: A cross-sectional study. *PLoS ONE.*, 11 (6), e0157499. doi:10.1371/journal.pone.0157499
- Kabat-Zinn, J. (2004). *Vivir con Plenitud las Crisis. Cómo utilizar la sabiduría del cuerpo y de la mente para afrontar el estrés, el dolor y la enfermedad* Barcelona: Kairós.
- Kabat-Zinn J. (2011). Algunas Reflexiones sobre el origen de MBSR, los Medios Hábiles y el Problema con los Mapas *Contemporary Buddhism*, 12.
- Kabat-Zinn, J. (1994). *Wherever you go, there you are: Mindfulness meditation in everyday life*. New York: Hyperion.
- Kemeny, M. E., Foltz, C., Cavanagh, J. F., Cullen, M., Giese-Davis, J., Jennings, P. Ekman, P. (2011). Contemplative/emotion training reduces negative emotional behavior and promotes prosocial responses. *Emotion*, 12, 338-350.
- García-Campayo J, Demarzo M. (2018). *¿Qué sabemos del Mindfulness?* Barcelona: Kairós,
- García Campayo J, Demarzo M. (2015). *Mindfulness y compasión: la nueva revolución*. Barcelona: Siglantana,
- Lee, R.T. & Ashfort, B.E. (1993), *A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model*, *Journal of organizational behavior* 14
- López L (2012). *Relajación en el Aula Recursos para la Educación Emocional*. Wolters Kluwer
- Malinowski P- & Hui Jia Lim (2015) Mindfulness at Work: Positive Affect, Hope, and Optimism Mediate the Relationship Between Dispositional Mindfulness, Work Engagement, and Well-Being. *Mindfulness*, 6 , 1250-1262
- Martin Asuero, A., Rodríguez Blanco, Pujol-Riberab, (2013) Evaluación de la efectividad de un programa de mindfulness en profesionales de atención primaria. *Gaceta Sanitaria*, 27(6),521–528
- Martin Asuero A. (2010). *Con rumbo propio: Disfruta de la vida sin estrés*. Ed. Plataforma Barcelona ISBN 9788415115007
- Neisa C. y Colorado P. (2010). Factores de riesgo psicosociales asociados al cargo de teleoperador. Universidad El Bosque. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 10(2), 33-44

Neff, K. D. y Germer, C. K. (2013). A pilot study and randomized controlled trial of the mindful self-compassion program. *Journal of Clinical Psychology*. 69(1), 28-44.

Nyklíček I, Kuijpers KF. (2008). Effects of mindfulness-based stress reduction intervention on psychological well-being and quality of life: is increased mindfulness indeed the mechanism? *Ann Behav Med.*;35,331-40.

Porto-Martins, P. C. (2015). *Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo*. Tesis Doctoral. Facultad de psicología, Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.

Praissman S. (2008). Mindfulness-based stress reduction: a literature review and clinician's guide. *J Am Acad Nurse Pract.*;20:212-6.

Salanova M. Bresó E. y Schaufeli W.B. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement. *Ansiedad y Estrés* 11(2-3), 215-23

Sansó N., Galiana, L., Cebolla, A., Oliver, A. y Benito, E. (2017). Cultivating emotional balance in professional caregivers: a pilot intervention. *Mindfulness*, 8, 1319-1327

Sánchez Salazar N.V (2016). *El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de cobranza, Caja Sullana, agencia administrativa de Sullana*. Tesis doctoral. Facultad de ciencias económicas y administrativas, Escuela profesional de administración. Universidad de San Pedro. Sullana (Perú)

Shapiro, S. L., Brown, K. W. y Biegel, G. M. (2007). Teaching self-care to care-givers: Effects of mindfulness-based stress reduction on the mental health of therapists in training. *Training and Education in Professional Psychology*, 1, 105-115.

S Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York, NY, US: McGraw-Hill

Slocum-Gori, D. Hemsworth, W. Chan, A. Carson, A. Kazanjian (2013), Understanding compassion satisfaction, compassion fatigue and burnout: a survey of the hospice palliative care workforce. *J Palliat Med.*, 27, 172-178

Solberg, E. E., Halvorsen, R., Sundgot-Borgen, J., Ingjer, F. y Holen, A. (1995). Meditation: a modulator of the immune response to physical stress? A brief report. *British Journal of Sports Medicine*, 29 (4), 255-257.

Suárez, A. (2013). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. Revista PsiqueMag.

Van Gordon W., Shonin E., García Campayo (2018). *El guerrero atento*. *Mindfulness para la vida cotidiana* Ed. Kairós ISBN 9788499886336

Villar, J. (2015). *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement*. Tesis Doctoral. Universidad de Sevilla.

Westlund, P. (1993). Acem Meditation ben- eficial for stressed locomotive engineers. *Dyade*, 2, 36-51.

Woo Kyeong, L. (2013). Self-compassion as a moderator of the relationship between academic burn-out and psychological health in Korean cyber university students. *Personality and Individual Differences*, 54(8), 899-902. doi: 10.1016/j.paid.2013.01.001

Nandram S.S. & Klandermans B (1993). Stress experienced by active members of trade unions. *Journal of Organizational Behavior* 14-16

Yarnell, L., Stafford, R., Neff, K., Reilly, E., Knox, M., & Mullarkey, M. (2015). Metaanalysis of gender differences in self-compassion. *Self and Identity*, 14(5), 499-520. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/15298868.2015.1029966>