

**VARIABLES DE ENGAGEMENT A UNA APLICACIÓN DIGITAL DE SALUD
MENTAL PARA INTERVENCIÓN EN ESTRÉS.**

**UN APORTE DESDE LA PSICOLOGÍA Y EL MARKETING PARA LA SALUD
MENTAL DIGITAL**

TRABAJO DE GRADO

Estefanía López Cuéllar.

Valentina Zamudio Bustamante.

Directora:

SARYTH VALENCIA

Magíster en Desarrollo Organizacional

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD ICESI

2020

Contenido

ÍNDICE DE TABLAS	3
RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN:	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA- JUSTIFICACIÓN:	8
CONTEXTUALIZACIÓN:	11
MARCO TEÓRICO:	14
Ansiedad	16
Estrés	18
Regulaciones de salud mental	21
Apps de salud mental	24
Psicología del consumidor	27
Jobs To Be Done	30
ESTADO DEL ARTE:	34
OBJETIVOS :	48
OBJETIVO GENERAL	48
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	48
METODOLOGÍA	49
MÉTODO	49
DISEÑO	50
PARTICIPANTES	50
Procedimiento	51
Instrumento	52
Análisis de Datos	52
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	53
DISCUSIÓN	79
CONCLUSIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	85
ANEXOS	91
Instrumento de entrevista.	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Top 10 Apps de Salud Mental.	27
Tabla 2. Estado del Arte.	43
Tabla 3. Análisis sujeto #1.	51
Tabla 4. Análisis sujeto #2.	58
Tabla 5. Análisis sujeto #3.	63
Tabla 6. Análisis sujeto #4.	69
Tabla 7. Análisis sujeto #5.	73
Tabla 8. Instrumento.	87

RESUMEN

En los últimos años se ha visto el desarrollo constante en las tecnologías de las telecomunicaciones, con un uso creciente de dispositivos móviles, con la capacidad de acceso a información en todo momento, incluyendo los temas en salud. De estas nuevas tecnologías, han surgido las EHealth de salud mental proporcionando estrategias para sobrellevar patologías como estrés y ansiedad, siendo utilizadas por pacientes y por personal de la salud, sin embargo, existen cuestionamientos en relación con la capacidad de su uso. Esta investigación, presenta un panorama acerca del uso de estas nuevas tecnologías aplicadas al área de la salud mental como formas de innovación en el mercado, y es así como se hace un análisis a partir de la metodología Jobs To Be Done para entender qué necesidades quieren resolver los usuarios.

Palabras Claves: EHealth, estrés, Jobs To Be Done, salud mental, aplicaciones móviles, Psicología del consumidor.

INTRODUCCIÓN:

Las estadísticas en salud mental en el mundo, según la Organización mundial de la salud (OMS, 2017) afirman que el 12,5 % de todos los problemas de salud están representados por los trastornos mentales, una cifra mayor a la del cáncer y problemas cardiovasculares. De acuerdo con lo anterior, 450 millones de personas en todo el mundo se ven afectadas por un problema de salud mental que dificulta gravemente su vida y entre el 35 % y el 50 % no reciben el tratamiento o no es el adecuado.

Las cifras más recientes del Estudio Nacional de Salud Mental en Colombia (2018) indican que las enfermedades mentales en efecto vienen en aumento; pues según los resultados al menos el 40,1 % de la población entre los 18 y los 65 años, han sufrido o sufrirán alguna vez en la vida un trastorno de este tipo. De acuerdo a lo anterior, nace la necesidad de fortalecer la detección oportuna y el tratamiento de los trastornos de salud mental y de tipo neurológico como prioridad universal tal como lo evidencian los Objetivos 3, 5 y 16 de Desarrollo Sostenible por parte del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (Recuperado de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>)

De acuerdo con lo anterior, es importante promover el entendimiento acerca de la naturaleza de la salud mental, clave para los cambios en políticas y prácticas actuales. De esta forma se toma mayor conciencia de la importancia en la comprensión de trastornos mentales como el foco de intervención y se buscan esfuerzos iniciales de promoción y prevención primaria dirigidos a identificar los factores de riesgos.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, y la observación detenida de la sociedad actual en donde se pone de manifiesto un cambio radical en la forma en que se accede, utiliza

y produce la información, se dan cambios debido al impacto que ha tenido Internet, y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Así pues, la salud es una de las áreas más impactadas por los cambios identificados como características de la era digital, de tal manera que, aparece el término eHealth o eSalud . De acuerdo con esto, existe un crecimiento exponencial en la utilización de medios electrónicos como mecanismo de intervenciones encaminadas en la salud y manejo de enfermedades crónicas.

Las aplicaciones móviles (Apps) resultan ser una alternativa para apoyar el logro de los objetivos de salud, buscando potencializar y transformar la prestación de servicios de salud en todo el mundo. Esto incluye rápidos avances en el ámbito tecnológico y el crecimiento exponencial de las aplicaciones móviles, lo que conlleva a nuevas oportunidades para la integración de la salud móvil en los servicios sanitarios. Sin embargo, es indispensable reconocer las posibles dificultades que se presentan en la adherencia a estas Apps. Así pues, nace la necesidad de este estudio en reconocer qué factores inciden en el engagement de una App de salud mental, desde la perspectiva de la Psicología del consumidor.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA- JUSTIFICACIÓN:

Como se expuso previamente, 450 millones de personas en todo el mundo se ven afectadas por un problema de salud mental. Los trastornos por ansiedad y estrés son algunas de las patologías más habituales que afectan la capacidad de trabajo y la productividad.

El estrés es la enfermedad de salud mental del siglo XXI y puede ser el detonante de la depresión o incluso del suicidio, según los expertos. En el caso de la ansiedad, según cifras de la Organización Mundial de la Salud (2017), 264 millones de personas en el planeta sufren ansiedad patológica, además, se considera la sexta causa de discapacidad laboral en el planeta, con un 3.4 % sobre el total.

De acuerdo a las cifras mencionadas, es evidente la trascendencia que cobra en la actualidad la salud mental en el mundo. Sin embargo, la estigmatización alrededor del cuidado en la salud mental es un fenómeno global y preocupante, que genera mayor aislamiento, menor búsqueda de ayuda y menos posibilidades de cumplimiento terapéutico. La Asociación Mundial de Psiquiatría (2015) asegura que la mayoría de países latinoamericanos dedican menos del 2% de su presupuesto total de salud a las enfermedades mentales y si a esto se le suma un panorama constante de inequidad social, inseguridad y de violencia, entonces se tiene como resultado una población altamente propensa a patologías mentales severas. Además de esto, el tratamiento de enfermedades mentales y los recursos humanos son

escasos, pues estudios aseguran que existen menos de 2 psiquiatras y de 3 psicólogos por cada 100 mil personas (Banco Mundial, 2015).

Según García (2006), el interés hacia la promoción y prevención en la salud mental ha aumentado en las últimas décadas acorde al incremento en la incidencia de las enfermedades mentales, pero paradójicamente no ha habido avances significativos en la promoción y prevención en salud mental, por lo que se puede decir que viene arrastrando un estado de deficiente implantación y de permanente crisis, sin que hayan existido suficientes esfuerzos dirigidos a desarrollar programas preventivos que muestren eficacia, ni apoyo para potenciar la investigación en este área. Desde lo anterior, se hace evidente el desarrollo de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), las cuales son una herramienta de uso diario no sólo por la posibilidad de acceso a mayor información sino también, permitiendo el desarrollo de modelos de salud que influyen en el diagnóstico, el control y el seguimiento de los pacientes, influyendo sobre la promoción de la salud, la cual se centra en la propagación a través de plataformas digitales buscando así su masificación y democratización.

Desde otra perspectiva, el abandono de tratamientos da cuenta de un problema significativo en el ámbito de la salud. En países desarrollados, las tasas de adherencia a los tratamientos en enfermedades crónicas se sitúan alrededor del 50%. Esta cifra es considerablemente menor en los países en vía de desarrollo, según un informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018), que califica la falta de adherencia como un problema mundial de gran magnitud.

En el año 2003 la OMS definió el término adherencia como:

El grado en el que la conducta de un paciente, en relación con la toma de medicación, el seguimiento de una dieta o la modificación de hábitos de vida, se corresponde con las recomendaciones acordadas con el profesional sanitario

Existen varios factores que pueden involucrarse en la adherencia, y la mayoría de ellos están estrechamente relacionados. La edad, el entorno cultural y social del individuo, el nivel de educación, así como aspectos inherentes a su personalidad, condicionan el resultado del tratamiento. Algunos pacientes no cumplen el procedimiento debido a la creencia de no haber sido tratados correctamente o que el medicamento no es efectivo. Como segundo aspecto relacionado, se expone la falta de tiempo en la comunicación médico-paciente, especialmente en niveles básicos asistenciales, unido a dificultades en la comunicación entre ambos, constituye un motivo para el abandono del régimen terapéutico.

Es importante reconocer posibles alternativas a la solución de dichos problemas. De esta forma, en el contexto de la cuarta revolución industrial, creado por Klaus Schwab, ingeniero y economista alemán, director y fundador del Fórum Económico Mundial, surge la Salud Digital que consiste en transformar los procesos envueltos en la asistencia a través de la tecnología, volviéndolos más dinámicos, eficientes y ágiles; consecuentemente, eso amplía la calidad de los servicios y la seguridad del paciente. Anónimo (2019).

Esta estrategia como posible solución, tiene cualidades de potencializar las tecnologías digitales para desempeñar un papel importante en la mejora de la salud pública, con el fin de

priorizar el desarrollo y el mayor uso de estas herramientas como un medio para promover la cobertura universal y avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por ahora, las posibles limitaciones son la privacidad de los datos, la calidad de los mismos, la ciberseguridad y la interoperabilidad de los sistemas electrónicos. Sin embargo, se ha pedido a la OMS que elabore una estrategia mundial y respalde la ampliación de estas tecnologías en los países, brindándoles asistencia técnica y orientación normativa, supervisando las tendencias y promoviendo las mejores prácticas para mejorar el acceso. Planeta Futuro (2018)

CONTEXTUALIZACIÓN:

La presente investigación se realizó con el apoyo de una empresa caleña dedicada al sector de la salud digital la cual cuenta con una estructura basada en la práctica eHealth. Este término que en la actualidad cuenta con gran acogida, surgió en 1999 y fue utilizado por primera vez por líderes de la industria y personal de marketing. Utilizaron este concepto en consonancia con otras "palabras electrónicas" tales como "comercio electrónico", "soluciones electrónicas", etc., en un intento de transmitir los principios en torno al "comercio electrónico" al ámbito de la salud, y dar cuenta de las nuevas posibilidades que abre Internet al área de la salud (Eysenbach, 2001).

En ese sentido, EHealth se refiere al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la atención médica.

La Organización Mundial de la Salud (2019), define la eSalud como:

"... el uso rentable y seguro de las tecnologías de la información y la comunicación en apoyo de los campos relacionados con la salud y la salud, incluida la atención médica, la vigilancia de la salud y la educación para la salud, el conocimiento y la investigación".

De otro lado, la Comisión Europea (2019) define eHealth como:

"... el uso de las modernas tecnologías de la información y la comunicación para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, pacientes, profesionales de la salud, proveedores de atención médica, así como los responsables políticos".

En otra definición, se encuentra El Journal of Medical Internet Research (2019) que aporta la definición de eHealth como:

"... un campo emergente en la intersección de la informática médica, la salud pública y las empresas, que se refiere a los servicios de salud e información entregada o mejorada a través de Internet y las tecnologías relacionadas. En un sentido más amplio, el término caracteriza no sólo un desarrollo técnico, sino también un estado de ánimo, una forma de pensar, una actitud y un compromiso para el pensamiento global en red, para mejorar la atención médica a nivel local, regional y mundial mediante la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación".

Las tecnologías integradas en eHealth se utilizan en aplicaciones como sistemas de salud en línea que brindan atención a personas por medio de ubicación remota y sistemas de

monitorización que proporcionan continuamente datos precisos para tomar mejores decisiones de atención.

De acuerdo a lo anterior, un ejemplo de utilización de tecnología EHealth es la empresa Glooko (<https://www-int.glooko.com/>), dedicada a transformar la salud digital conectando a las personas con diabetes y sus profesionales de la salud, permitiendo la telesalud, la investigación clínica y una mejor colaboración. Fue una de las primeras compañías en aprovechar la tecnología digital para mejorar la atención de esta enfermedad crónica, fundada por el empresario de tecnología Yogen Dalal, quien se propuso abordar una necesidad que él personalmente experimentó: una forma de visualizar y rastrear sus propios niveles de azúcar en la sangre para poder manejar mejor su prediabetes.

De acuerdo con esto, se generan intereses en doble vía pues, si mejora la comunicación entre el médico y el paciente a través de productos de *digital health* “todos ganan porque el paciente está mejor y el sistema de atención de la salud es más eficiente usando el dinero de manera más inteligente” explica Yogen.

MARCO TEÓRICO:

De acuerdo a los temas mencionados anteriormente, se considera importante para esta investigación, profundizar en los fundamentos teóricos de la terapia cognitiva conductual expuesta por Aaron Beck, dado que es la premisa sobre la cual están sustentados los datos recolectados.

Aaron Beck recibió una formación clásica freudiana, pero se encontró insatisfecho con los postulados psicoanalíticos de la depresión de ese momento. Es aquí entonces en donde Beck generó un lazo estrecho con el conductismo, que se empezó a producir a finales de la década de 1950 en donde se abrió a aceptar una correspondencia entre el organismo y su entorno, y propuso procesos básicos de cambio conductual que implican mecanismos de tipo cognitivo-simbólico.

En ese sentido, La Terapia Cognitiva (TC) de Beck está inscrita en un cambio de paradigma, en donde se hace énfasis en la visión interna que está centrada en las representaciones, pensamientos, sentimientos, creencias, que dan a conocer el procesamiento de la información.

El modelo cognitivo de la depresión de Beck está bajo la premisa de conceptualizar de otro modo la relación propuesta tradicionalmente entre cognición, emoción y conducta. Pues en lugar de pretender exponer que la emoción evoca determinada conducta o pensamiento, ahora las emociones y conductas se les ve dependientes de una evaluación cognitiva del significado de la información externa.

Las operaciones cognitivas son la manera cómo las "estructuras" y los "procesos" cognitivos participan de modo interactivo para elaborar la información proveniente de los datos sensoriales, y gestan los "contenidos" (pensamientos, creencias, ideas). Figueroa, (2002).

En este sentido, Beck propuso que los sujetos que padecían depresión, se definían por tres atributos en su pensar los cuales son, los esquemas, los pensamientos automáticos y la tríada cognitiva.

Se entienden esquemas depresivos como creencias o supuestos básicos disfuncionales, mantenidos, no explícitos, abstractos, que regulan la información sobre sí mismo, así como los actos, emociones y creencias latentes. Esta información de los esquemas está bajo la rúbrica de proposiciones generales, juicios y suposiciones distorsionados.

Teniendo en cuenta lo anterior, estos esquemas dan origen al "pensar automático", haciendo referencia a pensamientos que ocurren rápidamente, por momentos de manera subliminal, mientras se encuentra la persona en una situación no muy consciente.

Beck denomina "distorsiones cognitivas" a esas numerosas formas características de elaboración de su experiencia de los pacientes deprimidos tales como sobre generalización o inferencias arbitrarias que persisten a pesar de que hay evidencias que las contradicen. Finalmente, este razonar negativamente se manifiesta en tres áreas, configurando la Triada cognitiva que hace referencia de sí mismo, el mundo y el futuro.

Así pues, La TC es un tratamiento focalizado en la comprensión de creencias disfuncionales y vulnerabilidades asentadas en esquemas distorsionados, en donde se busca modificar los pensamientos y procesamiento de la información de tal forma que se conviertan en grandes vías para su estudio empírico, y especialmente para la implementación de intervenciones terapéuticas efectivas.

Ansiedad

Actualmente, el trastorno de ansiedad tiene el primer lugar a nivel mundial entre los trastornos del comportamiento más destacados. Sin embargo, ha sido un constructo estudiado desde años atrás.

De acuerdo con Lazarus (1976), citado por Virues (2005) la ansiedad es un fenómeno que se da en todas las personas y que, bajo condiciones normales, mejora el rendimiento y la adaptación al medio social, laboral, o académico. Tiene la importante función de movilizarnos frente a situaciones amenazantes o preocupantes, de forma que hagamos lo necesario para evitar el riesgo, neutralizarlo, asumirlo o afrontarlo adecuadamente. Unos años más tarde, Beck (1985) citado por Virues (2005) refiere que la ansiedad es la percepción del individuo a nivel incorrecto, estando basada en falsas premisas. Por su parte Lang (2002) citado por Virues (2005) afirma que es una respuesta emocional que da el sujeto ante situaciones que percibe o interpreta como amenazas o peligros.

Este trastorno ha sido fuente de múltiples investigaciones, por ejemplo, para Coduti, P., Gattás, Y., & Smchmid, R. (2013) la ansiedad en general se refiere a un estado de activación o agitación exagerada que aparece en el individuo como reacción ante acontecimientos externos o asociados a pensamientos o sentimientos del propio individuo.

Robles (2015) define ansiedad como un trastorno que se encuentra relacionado con una reacción transitoria ante situaciones específicas, caracterizada por un estado cognitivo de

preocupación recurrente por el posible fracaso o bajo rendimiento en una tarea y por consecuencias negativas.

Desde el Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales (DSM V), se entiende la ansiedad como:

Una alteración crónica y fluctuante del estado de ánimo que conlleva numerosos períodos de síntomas hipomaníacos y períodos de síntomas depresivos que son distintos entre sí.

Por su parte, el CIE 10 identifica que la ansiedad está caracterizada por miedos excesivos y alteraciones conductistas relacionados, con síntomas bastante severos para resultar en aflicción significativa o empeoramiento significativo en áreas importantes de funcionamiento personal o social. La ansiedad tiene una tendencia futura-orientada, refiriéndose a la percepción de una amenaza anticipada.

Así pues, se concibe como

Una respuesta emocional que se representa en el sujeto ante situaciones que percibe o interpreta como amenazantes o peligrosas, aunque en realidad no se puede valorar como tal, esta manera de reaccionar de forma no adaptativa hace que la ansiedad sea nociva porque es excesiva y frecuente. (Virues, 2005)

Estrés

Siendo el estrés tan ampliamente estudiado desde diferentes abordajes y modelos es importante explicar las definiciones clásicas brevemente:

La expresión estrés es utilizada por primera vez con una perspectiva psicobiológica en 1926 por Selye. En un acercamiento inicial estrés significa respuesta, y al estímulo o agente que producía esa reacción de estrés se le denominaba estresor. El estresor sería el causante del estrés y se entiende como las situaciones imprevistas, contrariedades o circunstancias que acontecen en la vida y, que se perciben consciente o inconscientemente como una amenaza, dificultad, etc. En definitiva, aquellas que se viven como algo negativo.

En 1973, el propio Selye definía el estrés como *“la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce”*. Lo característico del estrés es el esfuerzo adaptativo frente a un problema y la reacción inespecífica (Barrio, Garcia, Ruiz y Arce, 2006).

Selye describió tres etapas de adaptación al estrés:

- Alarma de reacción: cuando el cuerpo detecta el estresor.
- Fase de adaptación: el cuerpo reacciona ante el estresor.
- Fase de agotamiento: por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo.

Por otro lado, de las múltiples definiciones de estrés, una de las más aceptadas es la propuesta por McGrath: *“el estrés es un desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas”* (McGrath, 1970).

Un nivel adecuado de estrés estimula al organismo y ayuda a que un sujeto alcance un objetivo. No obstante, si un elevado nivel de presión se prolonga en el tiempo, se entra en el estado de resistencia. Si continúa el nivel de estrés y se supera la tolerancia de la persona se puede llegar al estado de agotamiento, con posibles alteraciones funcionales y/u orgánicas.

Kals: Conducta que aparece cuando las demandas del entorno superan a las capacidades de afrontarlas (1978).

Lazarus y Folkman (1986) definen el concepto de ESTRÉS refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal (Vera, 2004)

En este sentido, el estrés es una reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe como amenazante, negativa o con una excesiva demanda. Por esta razón, se puede decir que depende, por un lado, de las demandas del medio (tanto externo como interno), y por otro de la persona. En principio es un mecanismo de protección por el que el organismo trata de responder de forma adecuada a dicha situación. Por otro lado, el sistema nervioso no distingue entre un estresor físico y real, de otro meramente mental.

En general, se trata de la adaptación del organismo a la dinámica de la vida cotidiana (los estresores). Y la manera en que se manifiesta el estrés es diferente para cada persona, aunque se compartan muchos de sus síntomas.

En cuanto al constructo estrés, este suele asociarse a un estado patológico, sin embargo, alude a una reacción del ser humano ante situaciones amenazantes o de excesiva demanda, y pueden estar al servicio de la supervivencia del individuo. Debido a los estilos de vida actuales y las exigencias que estos implican, se reconoce la necesidad de abordar este concepto.

Adicional, Peiró (2001) entiende el estrés como un episodio que se origina de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándose demandas o exigencias que la persona no puede atender, representado esa falta de control en una amenaza para la misma. Según Fernández, Siegristb, Rödelb y Hernández (2003), el estrés es siempre una reacción ante una situación específica que se le conoce como estresor, la cual supone un reto o una amenaza. En su gran mayoría se trata de estresores externos, provenientes de condiciones cercanas; sin embargo, pueden provocar situaciones estresantes ante estados o situaciones internas. Desde la perspectiva de Coduti, P., Gattás, Y., y Smchmid, R. (2013), reconocen el estrés como una demanda que el medio impone al organismo, por lo tanto, el individuo se encuentra frente a una situación amenazante, ante la cual utiliza sus recursos adaptativos, tanto psicológicos como fisiológicos con el fin de mantener su estabilidad y su equilibrio interno para evitar un deterioro de su salud física y mental. Así pues, el estrés se torna como respuesta del organismo ante una reacción conductual de estímulos agresivos o amenazantes.

Regulaciones de salud mental

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estimula a los países miembros a desarrollar programas de salud mental y a modernizar la legislación y protección de los derechos humanos de las personas con trastornos mentales y sus familias. De acuerdo con la OMS las enfermedades mentales tienen un impacto económico negativo, puesto que disminuyen el ingreso personal y limitan el trabajo de los cuidadores, lo que puede afectar la economía de los países.

La garantía en el derecho a la salud mental de los colombianos y colombianas a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud es el objetivo que promulga la Ley de Salud Mental 1616 de 2013.

“El derecho a la atención oportuna y digna, bajo los preceptos positivos de salud mental, salud integral y Atención Primaria en Salud para responder a las necesidades y demandas poblacionales, son algunos de los aspectos a destacar de la Ley de Salud Mental”, aseguró el Coordinador del Grupo de Salud Mental del Ministerio de Salud y Protección Social.

De acuerdo con las cifras de la OMS una de cada cuatro personas ha sufrido alguna clase de trastorno mental o neurológico en algún momento de su vida. “En Colombia, basado en el último Estudio Nacional de Salud Mental, los trastornos de ansiedad son los de mayor prevalencia dentro de la población general con cifras que alcanzan el 19.3%”, y aseguró que dos de cada cinco personas en el país han presentado trastornos mentales en algún momento

de su vida. Por eso, la Ley de Salud Mental responderá a las necesidades de promoción, prevención del trastorno mental y la prestación de servicios.

En Colombia se han promulgado políticas orientadas a vencer las brechas para el diagnóstico, el tratamiento y transformar la realidad de los colombianos con trastornos mentales; sin embargo, cinco años después de promulgada la ley 1616, la inequidad en salud mental continúa presente.

Las siguientes estrategias han demostrado ser exitosas para promover la salud mental, prevenir algunos problemas mentales específicos, identificar y tratar oportunamente a quienes requieren servicios de salud mental y facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1616 (Promover la salud mental a lo largo del ciclo vital en el hogar, escuelas, lugares de trabajo y prevenir el suicidio tanto como sea posible).

1. Fomentar entornos laborales mentalmente sanos: Crear entornos laborales mentalmente sanos beneficia a los trabajadores, sus familias y empleadores. Los costos de no atender los problemas de salud mental en el trabajo son significativos, ya que estos explican hasta el 47 % de los costos por incapacidades, además de la pérdida de productividad por ausentismo en algunos países.
2. Facilitar el acceso a servicios de salud mental en comunidades remotas: Las barreras para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades mentales son mayores en zonas rurales. Una estrategia exitosa para superar estas brechas es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, en lo que ha sido denominado “e-mental health” o “telepsiquiatría”, particularmente útiles con los más jóvenes, usuarios habituales de estas tecnologías.

Según la ley 1616 artículo 5° para la aplicación de la presente ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: promoción y prevención.

1. Promoción de la salud mental. La promoción de la salud mental es una estrategia intersectorial y un conjunto de procesos orientados hacia la transformación de los determinantes de la Salud Mental que afectan la calidad de vida, en procura de la satisfacción de las necesidades y los medios para mantener la salud, mejorarla y ejercer control de la misma en los niveles individual y colectivo teniendo en cuenta el marco cultural colombiano (Ley 1616)

2. Prevención Primaria del trastorno mental. La Prevención del trastorno mental hace referencia a las intervenciones tendientes a impactar los factores de riesgo. Lo anterior, relacionado con la ocurrencia de trastornos mentales, enfatizando en el reconocimiento temprano de factores protectores y de riesgo, en su automanejo y está dirigida a los individuos, familias y colectivos (Ley N° 1616. Diario Oficial de la República de Colombia No. 48.680 de 21 de enero de 2013).

La salud mental y el bienestar son fundamentales para la capacidad colectiva e individual de pensar, manifestar sentimientos e interactuar con los demás. De acuerdo a lo anterior, se puede considerar que la promoción, la protección y el restablecimiento de la salud mental son preocupaciones vitales de las personas, comunidades y sociedades de todo el mundo.

Apps de salud mental

Las Mobile health o EHealth, definida como la prestación de información o asistencia sanitaria a través del uso de dispositivos móviles o tabletas, se postula como una de las

grandes apuestas para pacientes, proveedores e inversores. Una app es un programa con unas características especiales que se instala en un dispositivo móvil, ya sea tableta digital o teléfono inteligente, cuyo objetivo es facilitar la consecución de una tarea determinada o asistir en gestiones diarias, siendo el modo de interacción entre el usuario y la aplicación el tacto. Sánchez. M, Collado. S, Martin. P y Cano. R (2015).

Gracias al desarrollo de la tecnología, el sector sanitario tiene la posibilidad de transformarse para ofrecer servicios más individualizados, participativos y preventivos. La práctica de cuidados sanitarios apoyada en las TIC se denomina eHealth. Dentro de este contexto de nuevas tecnologías aplicadas al sector sanitario, el fenómeno de las aplicaciones móviles o “apps” resulta muy prometedor, aportando una nueva visión de la concepción del cuidado de la salud tanto para el profesional como para el paciente. El término app es una abreviatura de la palabra en inglés “application”. Entre sus potenciales objetivos desde el punto de vista de las Ciencias de la Salud se destacaría: su capacidad en el empoderamiento del paciente (capacidad del individuo para tomar decisiones y ejercer control sobre su vida personal; término que la OMS considera esencial en la promoción de la salud); modificación en los hábitos de vida, cambio de relaciones y procesos, monitorización y almacenamiento inteligente de datos. (M.T. Sánchez, et al. 2015)

A continuación, se presenta el top 10 de apps de salud mental encontrado en <https://campussanofi.es/smart-care/noticias/las-mejores-apps-de-salud-mental/> listado del año 2019, a manera de contextualización sobre esta temática:

Tabla No. 1 Top 10 Apps de Salud Mental

App de Salud Mental	País de Origen	Problema que soluciona
Wysa	India	Es una app pensada para manejar cambios que se tienen en diferentes momentos de la vida como pueden ser problemas para dormir, estrés, ansiedad, etc. A partir de conversaciones, manejo de la ira y ejercicios de relajación se pretende encontrar la felicidad.
Pacífica	Estados Unidos	Está diseñada por psicólogos y se centra en controlar el estrés y la ansiedad, un trastorno detectado en muchas personas. Para ello ofrece una terapia cognitivo-conductual (TCC), técnicas de relajación y bienestar para superar este ciclo.
Salud mental		Como su nombre indica pretende ayudar a que el usuario se enfrente a problemas como la depresión y el estrés. Ofrece consejos y herramientas de relajación y meditación para mejorar el bienestar.
SAM, Self-help for Anxiety Management.	Inglaterra	Otra app que pretende manejar la ansiedad de modo interactivo. En ella se explica a los usuarios cómo pueden afrontar la situación.

Booster buddy	Estados Unidos	Va dirigida a jóvenes. Se les ayuda mediante un viaje personal de bienestar y trata de conseguir logros, con la ayuda de un compañero que hace de guía a través de diferentes misiones diarias que ayudan a mantener buenos hábitos.
MoodTools – Depression Aid.	Estados Unidos	Tiene como objetivo combatir la depresión clínica y los estados de ánimo negativos. Enfrenta situaciones mediante la implementación de técnicas de autoayuda.
Mental Health Tests	Estados Unidos	Ofrece más de 25 pruebas que ayudan a determinar si una persona experimenta síntomas de depresión, adicción, esquizofrenia, trastorno de pánico, entre otros. Y se puede compartir con algún amigo o familiar.
WEconnect Classic.		Para los pacientes que quieran combatir la adicción al alcohol o a las drogas existe esta app. Ofrece apoyo y un plan de recuperación para sus usuarios.
PE Coach 2	Estados Unidos	Para las personas que sufran estrés postraumático después de una mala vivencia, la app propone una técnica de Exposición Prolongada (EP). Se trata de una psicoterapia que se basa en la evidencia para intentar procesar esta experiencia y reducir la ansiedad y el

		miedo.
MindShift CBT – Anxiety Canadá	Estados Unidos	Es una app dirigida a jóvenes que tiene como objetivo ayudar a aprender y practicar habilidades que se basan en la terapia cognitivo-conductual. No sólo tienen acceso a información relacionada, sino que además evalúa el nivel de ansiedad ante situaciones concretas.

Tabla 1. Top 10 Apps de Salud Mental.

Psicología del consumidor

La psicología del consumidor tiene sus raíces en la psicología industrial, la cual inicia en 1901 cuando Walter Dill Scott, ofrece una conferencia en la que analiza las posibilidades de aplicación de la psicología al campo de la publicidad. A partir de allí, se inicia la tradición del campo de la psicología del consumidor.

En este sentido, de acuerdo con (Curti, 1967, como se citó en Parrado, 2013), se pueden identificar tres etapas del concepto de consumidor en la publicidad en los siglos XIX y XX. La primera (1890-1910), el consumidor que conoce racionalmente para tomar decisiones; en coherencia con la “psicología de la idea”; la publicidad ofrece información al consumidor, que persigue intereses egoístas. En la segunda (1910-1930), el cliente se concebía como un ser no racional, así que la publicidad debía influir en sus emociones, impulsos y deseos; esta posición está claramente relacionada con la psicología comportamental imperante. Y,

finalmente en la tercera etapa (1930-1950), el consumidor ya no es un tercero ajeno a la empresa, pues se considera parte de la idea de éxito de negocio; por esta razón, en lugar de estudiar la publicidad, se deben entender las relaciones con los consumidores y las actitudes globales de la sociedad hacia un negocio, con una visión dinámica y funcional del consumidor.

Según (Curti, 1967, como se citó en Parrado, 2013), esta última visión del consumidor es similar a la de la actualidad por la psicología del consumidor y el mercadeo, donde la publicidad es solo un aspecto particular de la gestión de las relaciones con el cliente. El aporte de Watson es fundamental para comprender al usuario en la actualidad, porque los consumidores, responden con emociones de manera ordenada, siguiendo procesos elementales de placer-dolor, contracción-relajación y excitación-calma (Watson, 1913). Al centrar el análisis sobre las respuestas de compra, Watson desarrolló el primer plan de investigación científica aplicada al área de la Psicología del Consumidor, sin las desventajas de hablar en términos de “deseo” o “ideas”, variables de cada individuo. Así, Watson pudo aislar la generalidad del fenómeno y señalar que los consumidores aprenden del ambiente de mercado y son susceptibles de ser influidos por imágenes y palabras, aspectos que se pueden manipular a través de la publicidad para controlar la conducta de selección y compra de productos.

De tal forma que la psicología del consumidor es considerada como la evolución de la investigación motivacional que tuvo gran propagación a partir de los años cuarenta en los Estados Unidos. En esa época se fundó la *Social Research Inc.* en Chicago y más tarde el *Institute for Motivational Research*, centros que tenían como objetivo conocer no solo los

motivos conscientes, sino también los inconscientes, que ponen en marcha el comportamiento del consumidor.

Según Forero (1978), Basándonos en una definición descriptiva, se podría decir que la psicología del consumidor es el estudio científico de los hábitos, actitudes, motivos, personalidad, medio ambiente y percepciones en general, que determinan la conducta de compra de un producto.

Desde otra perspectiva, se entiende la Psicología del consumidor como la disciplina que se encarga de estudiar el comportamiento del cliente y puede considerarse como un elemento esencial dentro de la práctica del marketing, entendiendo ésta como el conjunto de acciones que realiza una empresa para satisfacer las necesidades de sus consumidores con el fin de mejorar los indicadores de rentabilidad y participación en el mercado. Así pues, se entiende el comportamiento del consumidor como un comportamiento multicausado, es decir, que está influido por múltiples variables que determinan la forma en la cual se adquieren, usan y desechan los productos y servicios (Sandoval, Caycedo, Botero y López, en Barreto, Velandia y Rincón 2011).

A manera de conclusión, la psicología del consumidor es un área en la cual se aplican teorías de la psicología básica para la descripción, explicación y predicción de la conducta humana en el contexto de mercados reales. (Escobar, 1994).

Teniendo en cuenta las anteriores definiciones, esta investigación aborda el concepto Psicología del consumidor desde la perspectiva de Sandoval, Caycedo, Botero y López, en Barreto, Velandia y Rincón ya que además de ser la definición más actual, plantea la

importancia de entender las necesidades del consumidor en cuanto a sus preferencias y la forma en que adquieren y usan de un producto o servicio.

Jobs To Be Done

El concepto de Jobs to be Done fue popularizado por Clayton Christensen, conocido por sus estudios en innovación y profesor de administración en Harvard Business School y autor del libro “The Innovator’s Dilemma” (1997), en su libro el busca dar respuesta del por qué algunas empresas fallan lanzando nuevos productos al mercado.

Las siglas JTBD responden al concepto Jobs -To -Be -Done (acrónimo de Jobs, Objectives, Barriers y Solution), que en español hace referencia a “el trabajo por hacer”. Este es un concepto revolucionario relativamente nuevo que pretende guiar hacia la innovación y ayudar al inventor a ir más allá de simplemente mejorar una solución actual. Un JTBD no es un producto ni tampoco un servicio, es el - propósito más elevado - para que un cliente compre determinado producto o servicio. En ese sentido, esta metodología busca ayudar al inventor a entender que un cliente no compra productos o servicios en sí, sino un grupo de estos que integrados (la solución) le ayudan a realizar una serie de trabajos que desea hacer.

La teoría de JTBD busca explicar la razón por la que un producto o servicio es creado y por qué un cliente utiliza este producto o servicio, es decir, la gente compra productos o servicios para llevar a cabo un trabajo.

El enfoque de “tarea por realizar” descarta a partir de las características y atributos del producto, considera el problema del cliente y adicionalmente proporciona conocimiento de

las circunstancias que los clientes compran o utilizan productos (Christensen y Raynor, 2003; Ulwick, 2002). Este enfoque identifica cómo los clientes perciben objetos en relación con las posibles acciones que pueden realizarse en lugar de las características del producto. El enfoque de “tarea por realizar” no es un nuevo concepto, sino que se basa en un concepto de la comercialización identificado en la década de 1960 (Levitt, 2004).

El enfoque de “tarea por realizar” permite a los emprendedores identificar qué valor dar a los clientes a través de la identificación de la solución neutral de las tareas que los clientes están tratando de lograr con un producto (Christensen y Raynor, 2003). El enfoque es identificar lo que adquiere el cliente para realizar el trabajo. Los clientes pueden adquirir un número de productos para lograr el mismo objetivo.

En cuanto a la tipología de JTBD existen dos tipos los cuales son, trabajos “principales” por hacerse, que describen las tareas que el cliente desea lograr y trabajos “relacionados” por hacerse, que describen lo que el cliente desea lograr en conjunto con los trabajos “principales” que desea realizar. Estos dos tipos de JTBD, se subdividen a su vez en: Aspectos “funcionales” del trabajo – requerimientos prácticos y objetivos del cliente. Aspectos “emocionales” del trabajo – requerimientos subjetivos del cliente relacionados con sus sentimientos y percepciones. Finalmente, los JTBD emocionales, pueden dividirse en: Dimensión personal – cómo se siente el cliente acerca de la solución. Dimensión social – cómo el cliente cree que él o ella son percibidos por otros al usar la solución.

A medida que una solución (producto y/o servicio) pueda responder a estos trabajos funcionales y emocionales, tendrá una mayor oportunidad en el mercado. En ese sentido,

JTBD es una guía para pensar más allá de las soluciones actuales de los competidores e innovar. Teniendo en cuenta lo anterior, una solución pensada a través de la teoría de JTBD no solo satisface las necesidades del cliente, sino también es una innovación y teniendo como aspecto trascendental la innovación, JTBD ofrece dos tipos de espacios de innovación, funcionales a través de mejores funcionalidades (ingeniería) y emocionales a través de mejor estética (diseño).

La metodología JTBD de Clayton Christensen está enfocada en ayudar a encontrar soluciones alternativas o más innovadoras para mejorar productos o servicios que ya existen, pero no están cumpliendo con las necesidades que los clientes demandan. Desde este punto de vista, JTBD cuenta con una metodología de 5 pasos que permiten encaminar este proceso hacia resultados innovadores y eficaces.

- El paso 1 es identificar un mercado potencial, en donde se busca seleccionar la estrategia idónea para la identificación de tu mercado objetivo.
- El paso 2 es lograr identificar los trabajos que el cliente potencial desea llevar a cabo, es decir, definir aquellas circunstancias en que no existen suficientes soluciones relativas a productos, servicios, procesos o tecnologías existentes para lograr lo que se desea alcanzar el cliente.
- El paso 3 señala la importancia de categorizar los JTDB del cliente potencial, en otros términos, es determinar cuáles trabajos son principales o relacionados, cuáles se refieren a aspectos funcionales y cuáles a aspectos emocionales de la solución, a qué dimensión personal y a qué dimensión social responden.

- El paso 4 es declarar los trabajos, esto es generar una lista de los trabajos que se desean llevar a cabo utilizando la notación para describir un JTBD (Verbo Accionable + Objeto de la Acción + Contexto Clarificador).
- Finalmente, el último paso es priorizar las oportunidades de los JTBD, esto hace referencia a Mapear los JTBD de acuerdo con el nivel de satisfacción e importancia que tienen las soluciones actuales para responder a las expectativas deseadas y no deseadas por el cliente. Todo lo anterior, permite una solución innovadora actual aún no existente.

Es fundamental exponer la importancia de JTBD en la presente investigación, ya que es por medio de esta metodología en donde se logra abarcar las necesidades reales de los consumidores, nos permite conocer lo que las personas quieren obtener, lo que necesitan resolver y la razón más relevante de su decisión de compra.

Mantener relación con los clientes es fundamental, en este caso para los creadores de aplicaciones móviles es indispensable reconocer el consumidor, y el consumidor no es solamente el que se quiere incorporar como cliente, es también el cliente que ya se tiene desde hace tiempo, pero que ya no tiene adherencia como antes a la propuesta inicial. En este sentido, se requiere reconocer los cambios del entorno, los nuevos hábitos y además, lograr adelantarse en cuanto a la significación de las necesidades de los clientes para generar valor.

ESTADO DEL ARTE:

Las aplicaciones móviles se utilizan cada vez más con fines de salud mental, pero la evidencia de su eficacia sigue siendo limitada, al igual que los mecanismos que subyacen los efectos de dichas aplicaciones. Como señaló Bakker y Rickard (2017) en su estudio *Engagement in mobile phone app for self-monitoring of emotional wellbeing predicts changes in mental health: MoodPrism* el cual tuvo como objetivo examinar la eficacia de una aplicación de telefonía móvil de autocontrol investigando las relaciones entre la participación en la aplicación y los resultados en salud mental. La App predijo mejoras en salud (depresión y ansiedad) y bienestar. Se tomó una muestra de 1349 usuarios de MoodPrism, que es una aplicación para iOS y Android, disponible gratuitamente, diseñada para ayudar a los usuarios a controlar su estado de ánimo cada hora y recopilar datos de los usuarios sobre sus estados emocionales en contextos cotidianos. El hallazgo principal fue que los participantes que usaron Moodprism con mayor compromiso presentaron disminución en la depresión, ansiedad y aumentó su bienestar mental, al contrario de quienes no tuvieron un alto compromiso con la app.

Ahora bien, el estudio de Kim (2017) sobre *Understanding Key Antecedents of User Loyalty toward Mobile Messenger Applications: An Integrative View of Emotions and the Dedication-Constraint Model* tuvo como objetivo explorar la participación de los consumidores de aplicaciones móviles. Para esto, se desarrolló y probó empíricamente un modelo teórico que unifica las emociones y los mecanismos de restricción, para identificar las características cognitivas y emocionales que permiten que las personas desarrollen lealtad a una App. La muestra estuvo compuesta por 503 personas que participaron en una encuesta. Como resultado se encontró que la interactividad es un factor determinante que influye en la

participación de los consumidores de las aplicaciones móviles. Los consumidores participan más con aplicaciones móviles cuando tienen experiencias recíprocas e interactivas. La variable tiempo fue encontrada como un factor que influye en la participación de las apps, confirmando así, la importancia que tiene la comunicación en tiempo real que es inherente a la naturaleza de los servicios de aplicaciones móviles. En conclusión, la comparación de estas dos investigaciones permite tener más claridad sobre los elementos que inciden en el engagement de una App de salud mental como lo son las emociones y la experiencia de usuario influyendo positivamente en la salud mental de los usuarios dando respuesta a la eficiencia de la App.

Es importante también investigar sobre el uso de las aplicaciones de salud mental que ayudan con la depresión y ansiedad y cómo mantener su uso constante por parte de los usuarios. Si bien la depresión y la ansiedad son problemas comunes de salud mental, solo un pequeño segmento de la población tiene acceso al tratamiento individualizado estándar. El uso de aplicaciones para teléfonos inteligentes puede llenar este vacío. Así pues, un sistema de aplicaciones puede ayudar a mejorar la participación del usuario y finalmente, los síntomas.

Cheung, Ling, Karr, Weingardt, Schueller & Mohr (2018) en *Evaluation of a recommender app for apps for the treatment of depression and anxiety: an analysis of longitudinal user engagement* tuvieron como objetivo, investigar el impacto de las recomendaciones automatizadas entre los usuarios que descargaron la aplicación IntelliCare Hub a través de Google Play Store. Examinaron si el Hub fue eficaz para mejorar la participación general de los usuarios y exploraron los efectos directos de las recomendaciones del Hub sobre el uso específico de la aplicación. En cuanto al método de esta investigación, IntelliCare es un conjunto de aplicaciones para la depresión y la ansiedad, con una aplicación Hub que

proporciona recomendaciones de aplicaciones destinadas a aumentar la participación del usuario. Este estudio capturó los registros de 8057 usuarios de 12 aplicaciones. Midieron el compromiso general y el uso específico de la app longitudinalmente por el número de sesiones semanales de la aplicación ("lealtad") y el número de días con el uso de la aplicación ("regularidad") durante 16 semanas. Los usuarios de Hub y no Hub se compararon utilizando regresiones para la medición de lealtad, regularidad, compromiso y el impacto de las recomendaciones. En cuanto a los resultados, los usuarios Hub tuvieron menor riesgo de desinstalar IntelliCare, incrementó la lealtad, regularidad y aumentaron la fidelidad de la aplicación en las 12 aplicaciones. Las recomendaciones del Hub aumentan la participación general de las aplicaciones por parte del usuario, así como el uso específico de estas. Otros estudios que relacionan el uso de la aplicación con los síntomas pueden validar que dicho recomendador mejora los beneficios clínicos y lo hace a escala.

De acuerdo a lo anterior, se agrega otra investigación que va encaminada hacia el análisis de IntelliCare. Las herramientas digitales de salud mental tienden a utilizar estrategias psicoeducativas basadas en orientaciones de tratamiento, desarrolladas y validadas fuera de la salud digital. Estas características no corresponden con las formas breves pero frecuentes en que las personas usan los teléfonos móviles y las aplicaciones móviles en la actualidad. Para abordar estos desafíos, se desarrolló un conjunto de aplicaciones para la depresión y la ansiedad llamado IntelliCare, cada una con un objetivo enfocado y un estilo de interacción. Las aplicaciones IntelliCare priorizan la capacitación de habilidades interactivas sobre la educación y están diseñadas para interacciones frecuentes pero cortas.

El objetivo general del estudio *IntelliCare: An Eclectic, Skills-Based App Suite for the Treatment of Depression and Anxiety* de Mohr, Tomasino, Lattie, Palac, Kwasny, Weingardt,

Karr, Kaiser, Rossom, Bardsley, Caccamo, Stiles-Shields, & Schueller (2017) fue probar una versión asistida por un entrenador de IntelliCare y evaluar su uso y eficacia para reducir los síntomas de depresión y ansiedad. Los participantes fueron reclutados a través de un sistema de atención médica, publicidad comunitaria, y registros de investigación clínica. Se incluyeron en la investigación si tenían síntomas elevados de depresión o ansiedad. Los participantes tuvieron acceso a las 14 aplicaciones IntelliCare de Google Play y recibieron 8 semanas de entrenamiento sobre el uso de IntelliCare. El entrenamiento incluyó una llamada telefónica inicial, 2 o más mensajes de texto por semana durante las 8 semanas, y algunos participantes recibieron una breve llamada telefónica adicional. Los participantes recibieron una compensación de hasta US \$90 por completar todas las evaluaciones; la compensación no fue por el uso de la aplicación o el compromiso del tratamiento. Los resultados arrojaron que de los 99 participantes que iniciaron el tratamiento, 90.1% (90/99) completaron 8 semanas y mostraron reducciones sustanciales en la depresión y ansiedad. Además, usaron las aplicaciones un promedio de 195.4 veces durante las 8 semanas. La duración promedio de uso fue de 1.1 minutos, y el 95% de los participantes descargaron 5 o más de las aplicaciones IntelliCare. Este estudio respalda el marco IntelliCare de proporcionar un conjunto de aplicaciones centradas en habilidades que se pueden usar con frecuencia y brevemente para reducir los síntomas de depresión y ansiedad. El sistema IntelliCare es elemental, lo que permite que las aplicaciones individuales se usen o no según su efectividad y utilidad, y es ecléctico, ya que considera las estrategias de tratamiento como elementos que pueden aplicarse según sea necesario en lugar de adherirse a un modelo teórico singular y general.

El desarrollo de muchos trastornos crónicos relacionados con el estilo de vida ocurre como resultado del estrés y la ansiedad. En los últimos años, para superar los problemas relacionados con el estilo de vida, las personas utilizan con mayor frecuencia las aplicaciones móviles de meditación de atención plena a pesar de que no hay evidencia sustancial de que esta práctica tenga beneficios para su salud. (Duraimani, 2019). Siguiendo esta línea Duraimani en su investigación *A Cross-Sectional and Longitudinal Study of the Effects of a Mindfulness Meditation Mobile Application Platform on Reducing Stress and Anxiety* tuvo como objetivo probar la efectividad de este método para reducir el estrés y la ansiedad mediante el desarrollo de una aplicación móvil de meditación de atención plena. El estudio tuvo dos momentos, el primero se realizó de forma transversal entre 111 meditadores y 111 no meditadores. El uso de la escala (DASS) se empleó para evaluar el estrés y la ansiedad. Se descubrió que el estrés y la ansiedad se reducen significativamente para los meditadores en comparación con los no meditadores. 67 usuarios fueron seleccionados para el estudio y su nivel de estrés y ansiedad se midió antes y después de practicar la meditación de atención plena. Los resultados revelaron que hubo una reducción sustancial, por lo tanto, la app puede servir como otro medio de entrega para abordar los problemas de estrés y ansiedad.

Ahora bien, siguiendo la misma línea de estudios de la eficacia de las Apps de salud mental, será pertinente agregar la siguiente investigación. Los teléfonos inteligentes y los dispositivos móviles se han vuelto omnipresentes, y con el rápido avance de la tecnología, el número de aplicaciones de salud (Apps) que están disponibles para los consumidores en estos dispositivos está en constante crecimiento. En particular, ha habido una proliferación reciente de aplicaciones de ansiedad. Sin embargo, no se ha revisado la calidad o el contenido de estas

aplicaciones y se sabe poco sobre su propósito, las características que contienen y su apoyo empírico.

El objetivo de Sucala, Cuijpers, Muench, Roxana, Soflau, Dobrean, Achimas-Cadariu & David (2017) en su investigación *Anxiety: There is an app for that. A systematic review of anxiety apps* fue evaluar las aplicaciones de ansiedad disponibles comercialmente. Se recopiló una lista utilizando la función Power Search de iTunes y Google Play. De 5.078 aplicaciones identificadas, 52 cumplieron con los criterios de inclusión (es decir, se definieron como una aplicación de alivio de ansiedad / preocupación y ofrecieron técnicas psicológicas destinadas principalmente a reducir la ansiedad) y se revisaron más a fondo. En cuanto a los resultados de la investigación, se descubrió que la mayoría (67.3%) de las aplicaciones disponibles actualmente carecen de la participación de profesionales de la salud en su desarrollo, y muy pocas (3.8%) de ellas han sido rigurosamente probadas. Por el momento, aunque las aplicaciones tienen el potencial de mejorar el acceso a la atención de salud mental, existe una marcada discrepancia entre la gran cantidad de aplicaciones disponibles comercialmente y la escasez de datos con respecto a su eficacia y efectividad. Aunque la gran promesa de las aplicaciones es su capacidad para aumentar el acceso a la salud mental basada en evidencia, el campo aún no está del todo disponible y el potencial completo de las aplicaciones para tratar la ansiedad aún no se ha explotado.

Desde otra perspectiva, Hedman, Andersson, G., Andersson, E., Ljótsson, Rück, Asmundson, & Lindefors (2011) en su investigación *Internet-based cognitive-behavioural therapy for severe health anxiety: randomised controlled trial* afirmaron encontrar que en varios ensayos controlados aleatorios (ECA), el tratamiento cognitivo-conductual (TCC) ha demostrado ser eficaz en el tratamiento de la hipocondría y, en comparación con otras formas

de tratamiento, tiene resultados superiores. Sin embargo, debido a la escasez de terapeutas adecuadamente entrenados y los altos costos, la TCC rara vez está disponible en entornos de atención de la salud. Por tal motivo, la TCC donde el tratamiento se administra a través de Internet con orientación de terapeuta en línea, parece cumplir estos criterios.

En su exhaustiva búsqueda en las bases de datos encontraron que no se ha publicado ningún estudio sobre los efectos de la TCC en Internet para la hipocondriasis y, por lo tanto, el objetivo que tuvieron con el estudio era investigar esto. Partieron de la hipótesis de que los participantes que reciben TCC por Internet, en relación con los que están en una condición de terapia presencial, mostrarían una reducción significativa de la ansiedad por la salud, la ansiedad general y los síntomas depresivos. Los participantes fueron reclutados por autorreferencia y por derivación de psiquiatras y médicos de atención primaria. El estudio se realizó en la Clínica de Psiquiatría por Internet del Hospital Universitario de Karolinska, Estocolmo (Suecia). Las medidas de mejoría administradas por el médico mostraron grandes efectos en la TCC por Internet, con efectos de tratamiento mantenidos en el seguimiento de 6 meses, esto sugiere que la TCC basada en Internet es una alternativa eficaz de tratamiento prometedora para la hipocondriasis.

Es importante pensar también en las personas que viven en comunidades rurales y remotas que tienen mayor dificultad para acceder a servicios de salud mental y terapias basadas en evidencia, cómo la terapia cognitivo conductual (TCC), que sus contrapartes urbanas. La TCC computarizada (TCCC) puede usarse para tratar eficazmente la depresión y la ansiedad y puede ser particularmente útil en entornos rurales donde hay una falta de profesionales capacitados adecuadamente.

Ahora bien, la investigación de De Vallury, Jones, Oosterbroek (2015) en *Computerized Cognitive Behavior Therapy for Anxiety and Depression in Rural Areas: A Systematic Review* tuvo como objetivo revisar sistemáticamente la evidencia global con respecto a la efectividad clínica y la aceptabilidad de las intervenciones TCCC para la ansiedad y / o depresión para las personas que viven en zonas rurales y remotas. En cuanto al método, se realizaron búsquedas en siete bases de datos en línea: Medline, Embase Classic y Embase, PsycINFO, CINAHL, Web of Science, Scopus y la Biblioteca Cochrane. También se realizaron búsquedas manuales en listas de referencias, motores de búsqueda en Internet y protocolos de prueba. Se llevaron a cabo dos etapas de selección. En la primera, los tres autores examinaron las citas. Los estudios se retuvieron si informaban la eficacia, efectividad o aceptabilidad de TCCC para los trastornos de depresión y / o ansiedad, se revisaron por pares y se escribieron en inglés.

El software de análisis de datos cualitativos, NVivo 10, se utilizó para ejecutar búsquedas de texto automatizadas para la palabra "rural", sus sinónimos y palabras derivadas. Todos los estudios identificados se leyeron en su totalidad y se incluyeron en el estudio si midieron o discutieron de manera significativa la eficacia o la aceptabilidad de TCCC entre los participantes rurales. Según los resultados se identificaron un total de 2594 estudios, de los cuales 11 cumplieron los criterios de selección y se incluyeron en la revisión. Los estudios que desglosaron los datos de eficacia por ubicación del participante informaron que TCCC fue igualmente efectiva para los participantes rurales y urbanos. Se descubrió que la ubicación rural predice la adherencia tanto positiva como negativamente entre los estudios. La TCCC puede ser más aceptable entre los participantes rurales que los urbanos: los estudios realizados hasta la fecha mostraron que los participantes rurales tenían menos probabilidades

de querer un mayor contacto cara a cara con un profesional y descubrieron que el trato computarizado abordaba problemas de confidencialidad. La TCCC puede ser eficaz para abordar la depresión y la ansiedad y es aceptable entre los participantes rurales. Sin embargo, se requiere más trabajo para confirmar estos resultados en una gama más amplia de países y para determinar el modelo más factible de entrega de TCCC, en asociación con personas que viven y trabajan en comunidades rurales y remotas.

Finalmente, se ha expuesto que varias intervenciones psicológicas son eficaces para reducir los síntomas de ansiedad cuando se utilizan solos, o como un adjunto a los medicamentos contra la ansiedad. Estudios recientes han indicado además que las intervenciones psicológicas apoyadas por teléfonos inteligentes también pueden reducir la ansiedad, aunque todavía no se ha establecido el papel de los dispositivos móviles en el tratamiento y la gestión de los trastornos de ansiedad.

La investigación de Firth, Torous, Nicholas, Carney, Rosenbaum, Sarris (2017), *¿Can smartphone mental health interventions reduce symptoms of anxiety? A meta-analysis of randomized controlled trials* tuvo como objetivo examinar la eficacia de las intervenciones psicológicas apoyadas por smartphones para reducir los síntomas de ansiedad. Se propuso utilizar análisis de subgrupos junto con una revisión sistemática de estudios para explorar qué tipos de intervenciones de smartphones fueron más eficaces y en qué contexto. La muestra tuvo un total de 1837 participantes; 960 en las condiciones de intervención con smartphones y 877 participantes en condiciones de comparación, la edad media de los participantes fue de 36 años (rango=18-43 años) y el 34,8% fueron hombres.

Ningún estudio requirió un trastorno de ansiedad diagnosticado como criterio de inclusión para la investigación. Sin embargo, todos los estudios utilizaron algunos indicadores de problemas de salud mental como criterios de inclusión. En cuanto a los resultados se observaron reducciones significativamente mayores en los puntajes de ansiedad total de las intervenciones de smartphones que en las condiciones de control, sin evidencia de sesgo de publicación. Este análisis muestra que las intervenciones psicológicas realizadas a través de dispositivos inteligentes pueden reducir la ansiedad. Así pues, a manera de conclusión, investigaciones futuras deberían apuntar a desarrollar métodos pragmáticos para implementar el apoyo basado en teléfonos inteligentes para personas con ansiedad, comparando al mismo tiempo la eficacia de estas intervenciones con la atención psicológica estándar cara a cara.

AUTOR	AÑO	PAÍS PUBLICACIÓN	MUESTRA	RESULTADO PRINCIPAL
<ul style="list-style-type: none"> Bakker, David & Rickard, Nikki. 	2017	Australia	1349 participantes	Las personas con mayor compromiso presentaron disminución en la depresión, ansiedad y aumentó su bienestar mental
<ul style="list-style-type: none"> Kim 	2017	Singapur	503 participa	Los consumidores participan más con las Apps móviles cuando tienen

				<p>experiencias recíprocas e interactúas. la variable tiempo es un factor que influye en la participación de la App.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Cheung, Ling, Karr, Weingardt, Schueller & Mohr 	2018	Estados Unidos	8.057	<p>En cuanto a los resultados, los usuarios Hub tuvieron menor riesgo de desinstalar IntelliCare, incrementó la lealtad, regularidad y aumentaron la fidelidad de la aplicación en las 12 aplicaciones. Las recomendaciones del Hub aumentan la participación general de las aplicaciones por parte del usuario, así como el uso específico de estas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Mohr, Tomasino, Lattie, Palac, 	2017	Estados Unidos	99 participantes	<p>Los resultados arrojaron que de los</p>

<p>Kwasny, Weingardt, Karr, Kaiser, Rossom, Bardsley, Caccamo, Stiles- Shields, & Schueller</p>				<p>99 participantes que iniciaron el tratamiento, 90.1% (90/99) completaron 8 semanas y mostraron reducciones sustanciales en la depresión y ansiedad. Además, usaron las aplicaciones un promedio de 195.4 veces durante las 8 semanas. La duración promedio de uso fue de 1.1 minutos, y el 95% de los participantes descargaron 5 o más de las aplicaciones IntelliCare.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Duraimani 	<p>2019</p>	<p>India</p>	<p>67 usuarios</p>	<p>Hubo una reducción sustancial, por lo tanto, la app puede servir como otro medio de entrega para abordar los</p>

				problemas de estrés y ansiedad.
<ul style="list-style-type: none"> Sucala, Cuijpers, Muench, Roxana, Soflau, Dobrean, Achimas-Cadariu & David 	2017	Romania	52 apps	Se descubrió que la mayoría (67.3%) de las aplicaciones disponibles actualmente carecen de la participación de profesionales de la salud en su desarrollo, y muy pocas (3.8%) de ellas han sido rigurosamente probadas.
<ul style="list-style-type: none"> Hedman, Andersson, G., Andersson, E., Ljótsson, Rück, Asmundson, & Lindefors 	2011	Reino Unido		La TCC basada en Internet es una alternativa eficaz de tratamiento prometedora para la hipocondriasis.
<ul style="list-style-type: none"> Vallury, Jones, Oosterbroek 	2015	Australia	De 2594 11 estudios cumplieron los criterios	Los participantes rurales tenían menos

				<p>probabilidades de querer un mayor contacto cara a cara con un profesional y descubrieron que el trato computarizado abordaba problemas de confidencialidad. La TCCC puede ser eficaz para abordar la depresión y la ansiedad y es aceptable entre los participantes rurales.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Firth, Torous, Nicholas, Carney, Rosenbaum, Sarris 	2017	Australia	1837	<p>Se observaron reducciones significativamente mayores en los puntajes de ansiedad total de las intervenciones de smartphones que en las condiciones de control, sin evidencia de sesgo de publicación. Este análisis muestra que las intervenciones psicológicas</p>

				realizadas a través de dispositivos inteligentes pueden reducir la ansiedad.
--	--	--	--	--

Tabla 2. Estado del Arte.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar las variables de adherencia de una app de salud mental basada en el modelo de la terapia cognitivo conductual para intervenir el estrés desde la metodología Jobs to be Done en un grupo de 5 personas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Indagar sobre características de adherencia y/o engagement del uso de aplicaciones móviles para el tratamiento de ansiedad y estrés.
- Identificar las características más valoradas del engagement a través de los Jobs to be Done por parte de los usuarios
- Analizar las variables identificadas en la teoría indagada versus las respuestas de los 5 participantes a través de la metodología Jobs to be Done.

METODOLOGÍA

MÉTODO

Esta investigación es de carácter cualitativo transversal, definido como “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado... pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos” (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2010).

Además, es un estudio fenomenológico ya que se hace un análisis a raíz de la experiencia de cada participante. “La base de la fenomenología es que existen diversas formas de interpretar la misma experiencia, y que el significado de la experiencia para cada participante es lo que constituye la realidad... Lo que distingue a este diseño de otros diseños cualitativos es la o las experiencias del participante o participantes como centro de indagación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 712).

DISEÑO

La entrevista estuvo compuesta por 10 preguntas las cuales están enfocadas en aspectos emocionales y funcionales.

Los aspectos “funcionales” del trabajo hacen referencia a los requerimientos prácticos y objetivos del cliente. En cuanto a los aspectos “emocionales” del trabajo, indican requerimientos subjetivos del usuario vinculados con sus sentimientos, y percepciones y estos a su vez se dividen en dos dimensiones: dimensión personal relacionado con cómo se siente el cliente acerca de la solución y dimensión social vinculado a cómo el cliente cree que él o ella son percibidos por otros al usar la solución.

Los anteriores constructos, se analizan desde la metodología de Jobs To Be Done ya que al poner el foco en las dimensiones funcionales y emocionales que explican las razones por las que los clientes toman sus decisiones, se logra establecer las necesidades de los clientes, conociendo así qué tareas tienen los usuarios y cómo requieren resolverlas. En este sentido, se busca innovar, de modo que se pueda reconocer y anticipar frente a las necesidades de los clientes, para así disminuir los riesgos involucrados en el diseño de nuevos productos y servicios.

PARTICIPANTES

Se contactó a personas que tuvieran los criterios de la investigación y se les preguntó si querían participar en una entrevista semi estructurada con el fin de indagar sobre factores que inciden en el engagement de una app móvil enfocada en la salud mental y laboral. Como criterios de inclusión se tomaron en cuenta personas colombianas que se encuentren

laborando actualmente en una empresa con un mínimo de 100 colaboradores, y en cualquier tipo de modalidad (teletrabajo o trabajo presencial), sin edad límite, con buena conexión a internet y disponibilidad horaria.

Se realizaron 5 entrevistas en total, compuestas por 3 mujeres y 2 hombres con un rango de edades entre 22 y 64 años.

Procedimiento

Se informó a los participantes sobre el objetivo del estudio, que su participación sería anónima y que los datos se utilizarían únicamente con fines académicos, garantizando así la confidencialidad de los mismos.

El consentimiento fue diseñado de manera virtual a través de la herramienta “Google Forms” y compartido vía WhatsApp.

Las entrevistas se realizaron de manera presencial y vía telefónica, informándoles a los participantes que las respuestas serían grabadas con el fin de su análisis.

Instrumento

Entrevista semiestructurada: Se va a contar con una guía de preguntas que se le harán a los participantes, pero el entrevistador tendrá la libertad de introducir interrogantes adicionales si las encuentra pertinentes para precisar los conceptos que se están indagando o de ampliar

la información que el entrevistado ha proporcionado; es decir, todas las preguntas no están predeterminadas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Dentro del instrumento, se tuvieron como base diez (10) preguntas.

Análisis de Datos

La app busca ofrecer una solución innovadora e ir más allá de una simple mejora de la salud mental. Teniendo en cuenta lo anterior, se decide utilizar el método de Jobs To Be Done ya que pretende guiar hacia la innovación y ayudar al inventor a ir más allá de simplemente mejorar una solución actual. Según lo anterior, se ha tomado este método para crear la entrevista semi estructurada, la cual nos permite descubrir las necesidades de los usuarios y poder ofrecer una solución y lograr el engagement de la app.

Basados en The innovator's toolkit: 50+ techniques for predictable and sustainable organic growth, se establecieron cuatro categorías para indagar sobre los requerimientos prácticos, objetivos, subjetivos de los usuarios relacionados con sus sentimientos y percepciones frente a las dinámicas laborales y el uso de una app de salud mental en el trabajo.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Categoría:	SUJETO #1	Preguntas	Respuesta	Análisis de los JTBD y Estrés.	Estrés: Peiró (2001) entiende el estrés como un episodio que se origina de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándose demandas o exigencias que la persona no puede atender, representado esa falta de control en una amenaza para la misma.
Emocional Aspectos “emocionales” del trabajo – requerimientos subjetivos del cliente relacionados con sus sentimientos y percepciones	¿Qué situaciones a nivel laboral te generan estrés?	En lo público y en general hay muchas situaciones que no depende solamente de uno, sino que como uno trabaja en equipo y en conjunto con otras secretarías o dependencias.	De acuerdo con la clasificación por JTBD, se observa como la persona, percibe que además de factores del entorno laboral, las situaciones en general que se salen de su control le demandan acción o una suerte de manejo. Frente al estrés, está claro que la persona reconoce que existen muchas situaciones que demandan interacción con otros y es desde esa postura donde reflexiona la “falta de control”.		
	¿Qué situaciones considera que	Pues realmente siento que	A partir del análisis de la metodología de JTBD, se		

	afectan su rendimiento laboral y su bienestar en general?	depende más de uno, porque podría ser el ambiente tu equipo de trabajo, pero en mi caso yo me siento muy a gusto con las personas con las que diariamente tengo que trabajar, realizar proyectos y demás.	observa cómo el sujeto tiene una percepción de dimensión personal ya que las situaciones externas no afectan su rendimiento laboral, por el contrario, considera que su bienestar depende únicamente de él. Sin embargo, la persona reconoce la posibilidad de que el ambiente laboral o equipo de trabajo podrían generar demandas o exigencias que no pueda atender y salgan de su control.
	¿Cómo influyen sus emociones en la toma de decisiones laborales?	Influyen mucho, porque uno a veces puede decir que por alguna situación o digamos un aspecto externo, se puede sentir cansado, aburrido o algo salió mal.	Reconoce desde una dimensión personal, que además de verse afectado por situaciones laborales influyen situaciones externas de carácter personal que pueden influenciar su rendimiento profesional.
	¿Se ven afectadas sus actividades laborales y cotidianas cuando tiene emociones negativas?	Sí, claro, porque no es lo mismo llegar con toda la motivación al trabajo, con energía y positivismo a uno llegar un poquito bajo de energía.	Las emociones negativas del sujeto pueden representar una amenaza influyendo en su rendimiento laboral y sus relaciones interpersonales, siendo estas en gran medida un determinante en las acciones de las personas.
	¿Qué desafíos surgieron hoy en el trabajo? (a nivel de interacción) y	Actualmente el desafío es trabajar con la comunidad, porque cada uno tiene su	De acuerdo con la clasificación por JTBD, se observa como la persona desde una dimensión social, percibe los desafíos y

	¿qué soluciones espera?	problemática, hay que entenderla, con cada comunidad hay que manejar una estrategia diferente.	problemáticas de las comunidades demandando así diferentes tipos de acción según los factores de cada entorno. A partir de las problemáticas con las comunidades se pueden presentar diferentes desafíos que se salgan del control del sujeto pero que lo lleven a presentar estrategias que demanden acciones y le permitan retomar el control.
Funcional Aspectos “funcionales” del trabajo – requerimientos prácticos y objetivos del cliente.	¿Qué opciones le ofrece la empresa para abordar los problemas emocionales y psicológicos? - usted cree que han funcionado o no ¿por qué?	Realmente yo no tengo conocimiento y tampoco se ha dicho que hay esa opción.	Al no tener una herramienta para abordar problemas emocionales y psicológicos que se presenten durante el horario laboral, el personal se verá afectado negativamente ya que no tendrá los recursos o personal de apoyo para atender las demandas o exigencias que estas situaciones fuera de control generan.
	¿Cree usted que una aplicación móvil podría ser útil para el manejo de (estrés/emociones/alteraciones) del día a día y ¿por qué? – funcional.	¡Sí, siento que sería importante! Que de pronto las empresas tuvieran esa opción porque en general, a veces hay un ambiente un poco pesado que sería importante tratarlo. Y como te decía mi empresa, no hay ayuda psicológica, como en algunas otras	Desde el análisis de JTBD y estrés, la implementación de la aplicación es una solución práctica y de gran ayuda ya que, al no haber herramientas o acompañamiento psicológico, sería ideal para atender y aliviar de manera inmediata el estrés, emociones y alteraciones.

		empresas. Entonces me parece una muy buena opción y más ahora que estamos en todo el tema de la virtualidad.	
¿Qué tipo de problemas o conflictos podrían influir en su desempeño laboral? ¿usted qué ha hecho para solucionarlos?	Siento que las relaciones siempre tendrán algún grado de dificultad, tanto en lo personal, en lo familiar como en el trabajo. Puede haber disgustos. Para solucionarlos, primero tratar de no tomarme las cosas personal. Sobre todo si estamos hablando en el trabajo. A veces hay personas que tienen mucho estrés, y están cargados de temas personales. Y segundo, siempre hay que tener respeto hacia todos.	Desde un análisis de JTBD en la dimensión práctica y objetiva, cuando hay dificultades en las relaciones de trabajo y estrés, la realización de las tareas se verá afectadas puesto que la persona no tendrá un óptimo rendimiento evidenciando así que existe un factor externo que influye y amenaza al sujeto.	
¿Qué estrategias utiliza usted cuando tiene un día difícil a nivel laboral? - personal	Bueno, para mí es súper importante empezar el día con una agenda. Es como tener no solamente planeado tu día,	La persona cuenta con una estrategia práctica que le permite llevar el orden tanto de su día como de sus labores, evitando que ciertas	

		<p>sino también poder ir haciendo una checklist de lo que tú tienes que cumplir, porque eso te genera satisfacción. Esto me parece súper importante para poder afrontar el día a día y sobre todo en los momentos cuando uno se siente estresado. Permite darle prioridad a esas actividades que tú tienes en el día a día.</p> <p>Y pues ya lo otro, considero que ya es autocontrol.</p>	<p>situaciones se salgan de su control y generan emociones negativas durante su día.</p> <p>Así pues, el control es la estrategia que utiliza para mitigar ciertas amenazas.</p>
	<p>Si implementaran una aplicación de salud mental para todos los colaboradores, ¿qué situaciones les gustaría que abordara?</p>	<p>Primero se me ocurre que sería interesante manejar el tema de pausas activas, tener un recordatorio para realizarlas. Segundo, identificar muy bien a la persona, siento que es importante que cada uno identifique un perfil y asimismo proponga actividades para esa persona. Si yo no sé controlar el estrés, entonces me gustaría que</p>	<p>Desde JTBD y teniendo en cuenta que la dimensión funcional está ligada a los requerimientos prácticos y objetivos, la app perfila a cada colaborador y le da la posibilidad de resolver o aliviar de manera individualizada las problemáticas personales. Además, una app da la posibilidad de actuar de manera inmediata en el momento en que se necesite.</p>

		me enviaran tips de cómo hacerlo.	
--	--	-----------------------------------	--

Tabla 3. Análisis sujeto #1.

Categoría	SUJETO #2	Preguntas	Respuesta	Análisis de los JTBD y Estrés.	Estrés: Peiró (2001) entiende el estrés como un episodio que se origina de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándose demandas o exigencias que la persona no puede atender, representado esa falta de control en una amenaza para la misma.
<p>Emocional</p> <p>Aspectos “emocionales” del trabajo – requerimientos subjetivos del cliente relacionados con sus sentimientos y percepciones.</p> <p>Dimensión personal – cómo se siente el cliente acerca de la solución.</p> <p>Dimensión social – cómo el cliente</p>	<p>¿Qué situaciones a nivel laboral te generan estrés?</p>	<p>En este momento me genera estrés el tema de la pandemia, porque ha generado una serie de problemas de incumplimientos porque la gente no puede asistir. Esto genera que los procesos no se cumplan, aunque se trabaja virtualmente, pues no es lo mismo.</p>	<p>De acuerdo a la clasificación por JTBD, se observa como la persona percibe un factor externo como es la situación actual de la pandemia, un causante de que las situaciones en general se salen de su control.</p> <p>Frente al estrés, reconoce que existen diversas situaciones relacionadas con la interacción con otros y lo que implican estas y es desde esa perspectiva donde se evidencian posibles</p>		

<p>cree que él o ella son percibidos por otros al usar la solución.</p>			amenazas en el día a día laboral.
	<p>¿Qué situaciones considera que afectan su rendimiento laboral y su bienestar en general?</p>	<p>El que no se cumpla oportunamente con todas las gestiones, el que la gente no sea puntual. Me parece que eso es un factor que define el cumplimiento de los indicadores de gestión.</p>	<p>A partir de JTBD, se observa cómo el sujeto tiene una percepción de dimensión social ya que se evidencia como la responsabilidad de otros interfiere en el rendimiento laboral de un equipo de trabajo. Así pues, la persona reconoce que estos incumplimientos podrían generar demandas o exigencias que no pueda atender y salgan de su control.</p>
	<p>¿Cómo influyen sus emociones en la toma de decisiones laborales?</p>	<p>Son sustancialmente importantes porque todo lo que nosotros podamos trabajar y laborar está claramente definido por la parte de la inteligencia emocional, de</p>	<p>De acuerdo a JTBD, se reconoce una dimensión personal en donde las emociones del sujeto tienen gran relevancia en temas de decisiones laborales. Sin embargo, al</p>

		tal manera que eso es fundamental, así como uno esté emocionalmente asimismo a ser su rendimiento en el trabajo.	considerar el tema de inteligencia emocional alude a una herramienta o estrategia que utiliza en momentos en donde puede sentir amenazas externas.
	¿Se ven afectadas sus actividades laborales y cotidianas cuando tiene emociones negativas?	Claro que si uno trata de que no lo afecte, pero por más que uno haga frente a esa situación, eso afecta de alguna manera. Porque como lo expresado en la parte emocional es fundamental en el ejercicio y en el desarrollo de las funciones diarias.	Es evidente que para el sujeto las emociones juegan un papel significativo en la vida laboral. Es importante reconocer que aquellas amenazas deben controlarse pues podrían generar molestias en el desarrollo de las funciones diarias.
	¿Qué desafíos surgieron hoy en el trabajo? (a nivel de interacción) y ¿qué soluciones espera?	Los desafíos que han surgido es que tenemos reuniones no propiamente con la oficina, pero sí con otras dependencias y hay que articular el trabajo. Ya se han generado varias reuniones virtuales porque se hace	Desde JTBD y su enfoque social, se reconoce la importancia de la interacción con otros y lo que conlleva esta. Desde esta perspectiva, los desafíos demandas o exigencias están relacionados

		necesario trabajar integralmente.	directamente con un trabajo conjunto en donde se hace indispensable el manejo de situaciones externas para el manejo del control.
Funcional Aspectos “funcionales” del trabajo – requerimientos prácticos y objetivos del cliente.	¿Qué opciones le ofrece la empresa para abordar los problemas emocionales y psicológicos? -usted cree que han funcionado o no ¿por qué?	Hay un grupo de personal especializado en temas de psicología, con el ánimo de que las personas si entran en problemas mentales, depresión, angustia, ellos puedan estar inmediatamente atendiendo. Y de hecho ese ha sido un desafío que ha tenido la administración y concretamente control interno.	Se evidencia el reconocimiento que se le da al manejo de problemas emocionales y psicológicos, pues al contar con un grupo de personal especializado, permite crear herramientas inmediatas en situaciones de malestares psicológicos. Además, al reconocer que este tema que se ha convertido en un desafío permite evidenciar que se están buscando estrategias y soluciones a amenazas y situaciones externas que puedan afectar la vida laboral de las personas.

<p>¿Cree usted que una aplicación móvil podría ser útil para el manejo de (estrés/emociones/alteraciones) del día a día y ¿por qué? – funcional.</p>	<p>Sí, yo creo que las aplicaciones hoy en día están de moda en todo sentido, y eso que estamos en el mundo de la virtualidad, en el mundo de la tecnología y por supuesto, tenemos que irnos acostumbrando a ello. Me parece que es importante porque puede ser una herramienta de oportunidad en el manejo de estas situaciones.</p>	<p>El sujeto reconoce la importancia del uso de herramientas digitales, en ese sentido JTBD pretende guiar hacia la innovación en el manejo de aplicaciones móviles para ir más allá de simplemente mejorar una solución actual.</p>
<p>¿Qué tipo de problemas o conflictos podrían influir en su desempeño laboral? ¿usted qué ha hecho para solucionarlos?</p>	<p>Hay conflictos entre compañeros. Muchas veces el tema de las relaciones interpersonales en los trabajos es un tema delicado y difícil y eso genera también que haya traumatismos. El hecho de que muchas veces no tengamos las suficientes herramientas para trabajar</p>	<p>Desde un análisis de JTBD en la dimensión práctica y objetiva, cuando hay dificultades en las relaciones interpersonales y no existen las suficientes herramientas de trabajo, la ejecución de las tareas se verá afectadas puesto que la persona no tendrá un óptimo</p>

		también genera traumatismos.	rendimiento evidenciando así que existe un factor externo que influye y amenaza al sujeto y su entorno.
¿Qué estrategias utiliza usted cuando tiene un día difícil a nivel laboral? - personal	Pues básicamente tomar calma, tomar tiempo para las decisiones, respirar profundo y tomarse un tiempo prudente y necesario antes de tomar una decisión de fondo. Y eso me parece que es muy importante.	La persona cuenta con una estrategia de manejo de emociones en situaciones difíciles, lo que le permite tener el control de la situación en momentos en donde situaciones externas pueden generar amenazas.	
Si implementaran una aplicación de salud mental para todos los colaboradores, ¿qué situaciones les gustaría que abordara?	Pues situaciones de mucho y de toda índole, por ejemplo, en esta auscultar, investigar el comportamiento de cada una de las personas en en su vida personal, en su vida afectiva, en su entorno familiar. Porque me parece que eso es importante en el	De acuerdo con JTBD y su dimensión funcional la cual está ligada a los requerimientos prácticos y objetivos, la utilización de una aplicación que permita	

		desarrollo mismo de las funciones, de tal manera que, si se pudiera auscultar en el tema del entorno familiar, eso puede generar un buen desarrollo y unos buenos indicadores de gestión.	crear un perfil individualizado en donde da la posibilidad de resolver o aliviar problemáticas personales, permitiría controlar aquellas amenazas externas de manera inmediata.
--	--	---	---

Tabla 4. Análisis sujeto #2.

Categoría	SUJETO #3	Preguntas	Respuesta	Análisis de los JTBD y Estrés.	Estrés:
Emocional		¿Qué situaciones a nivel laboral te generan estrés?	1. Pero yo creo que más que todo, cuando digamos piden cosas para ya. por	Haciendo un análisis desde el estrés, el sujeto se ve afectado por las demandas	Peiró (2001) entiende el estrés como un episodio que se origina de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándose demandas o exigencias que la persona no puede atender, representado esa falta de control en una amenaza para la misma.

<p>Aspectos “emocionales” del trabajo – requerimientos subjetivos del cliente relacionados con sus sentimientos y percepciones.</p> <p>Dimensión personal – cómo se siente el cliente acerca de la solución.</p> <p>Dimensión social – cómo el cliente cree que él o ella son percibidos por otros al usar la solución.</p>		<p>ejemplo, yo estoy en el área de compras, por ejemplo, me piden solicitudes desde todas las áreas de la empresa, pero a veces hay solicitudes de materia prima, mantenimiento, de RRHH y todas se necesitan urgente entonces yo creo que cuando se acumula o dejan acumular las solicitudes para montarlas al día, y las piden todos al tiempo, eso genera mucho estrés, porque hay que cumplirle a las personas que necesitan la orden.</p>	<p>inmediatas que le exigen y que no puede atenderlas a tiempo, saliéndose del control de lo que realmente puede lograr.</p> <p>Desde los JTBD en una perspectiva personal esas demandas acumuladas de todas las diferentes áreas llegan a abrumar pues debe trabajar todo al tiempo y siente y tiene el compromiso de entregar todo a tiempo a todos, esto la invita a tener estrategias de acción.</p>
	<p>¿Qué situaciones considera que afectan su rendimiento laboral y su bienestar en general?</p>	<p>No sé, por ejemplo, a veces estoy trabajando a mi ritmo, estoy entregando todo, no tengo nada pendiente, llaman a</p>	<p>A pesar de que el sujeto menciona tener control y tenga buen manejo de las tareas que</p>

		decirme que haga algo y ya lo he hecho, estoy esperando la aprobación del jefe o algo así. Entonces yo creo que son cosas que uno ya está haciendo y que le digan genera más estrés.	debe realizar el hecho de que una persona externa le repita lo que debe hacer se convierte en una exigencia y demanda que siente como presión le genera estrés y de alguna forma lo puede sentir como si no pudiera atender ese pendiente.
	¿Cómo influyen sus emociones en la toma de decisiones laborales?	No, no influyen.	No aporta mayor información para el análisis de su respuesta.
	¿Se ven afectadas sus actividades laborales y cotidianas cuando tiene emociones negativas?	No	No aporta mayor información para el análisis de su respuesta
	¿Qué desafíos surgieron hoy en el trabajo? (a nivel de interacción) y ¿qué soluciones espera?	¿Hoy? nada.	No aporta mayor información para el análisis de su respuesta.
Funcional Aspectos “funcionales” del trabajo – requerimientos prácticos y	¿Qué opciones le ofrece la empresa para abordar los problemas emocionales y psicológicos? -usted cree que han funcionado o no ¿por qué?	Ninguna y no estoy enterada de eso.	Al no tener una herramienta para abordar problemas emocionales y psicológicos que se presenten durante el

<p>objetivos del cliente.</p>			<p>horario laboral, el personal se verá afectado negativamente ya que no tendrá los recursos o personal de apoyo para atender las demandas o exigencias que estas situaciones fuera de control generan.</p>
	<p>¿Cree usted que una aplicación móvil podría ser útil para el manejo de (estrés/emociones/alteraciones) del día a día y ¿por qué? – funcional.</p>	<p>Pues depende para qué se utilice. Pero digamos que como tal una aplicación no, pero eh, digamos que para organizar como el día, que se hace hoy y concretar el horario.</p>	<p>El sujeto no considera que una app pueda ser útil para el manejo de las emociones, alteraciones o estrés y considera que sería más útil un uso objetivo y práctico como lo sería un organizador, organizar sus labores del día, su horario, asignaciones más a él hacer.</p>
	<p>¿Qué tipo de problemas o conflictos podrían influir en su desempeño laboral? ¿usted qué ha hecho para solucionarlos?</p>	<p>Pues digamos que cómo estamos desde casa si, digamos un problema en la casa o que haya que hacer algo... no sé.</p>	<p>Desde los JTBD reconoce factores externos que se producen en el hogar más, hacia las labores del hogar son las que pueden</p>

			influir en su desempeño laboral van encaminados a requerimientos prácticos del día a día en el hogar.
¿Qué estrategias utiliza usted cuando tiene un día difícil a nivel laboral? - personal	Concentrarme bastante, no distraerme con el celular o con cosas... y ya.	Estrategias como no usar el celular es eliminar un factor externo que pueda influir en la distracción de sus labores y no representa algún tipo de amenaza para su rendimiento y es un objetivo práctico que puede aplicar en diferentes situaciones, cuando menciona la concentración es un nivel de control más individual y personal pero que le permiten centrarse únicamente en sus labores.	
Si implementaran una aplicación de salud mental para todos los colaboradores, ¿qué	Yo creo que la empresa o sea la empresa como que sobrecarga mucho al personal en cualquier	En cuanto a la implementación de la app el sujeto va más hacia el lado de	

	situaciones les gustaría que abordara?	área. Yo creo que deberían cómo tomarse el trabajo de ver como la carga laboral de cada uno. Y ver si en realidad están bien las cargas o si es necesario más personal, pues para hacer la labor. En cuanto a la aplicación, sí, reportarán las cargas, las horas de trabajo	la practicidad, pero enfocado en la carga laboral que tiene cada colaborador y aunque pueda verse como fuera de algo pensado en salud mental, para este sujeto la sobrecarga puede generarle malestar emocional o psicológico
--	--	--	---

Tabla 5. Análisis sujeto #3.

Categoría	SUJETO #4	Preguntas	Respuesta	Análisis de los JTBD y Estrés.	Estrés: Peiró (2001) entiende el estrés como un episodio que se origina de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándose demandas o exigencias que la persona no puede atender, representado esa falta de control en una amenaza para la misma.
Emocional Aspectos “emocionales”		¿Qué situaciones a nivel laboral te generan estrés?	Cuando tengo sobrecarga de trabajo, cuando me siento perseguido, O como te digo, o cuando me siento que el jefe quiere como devengar más	Según la clasificación de JTBD, se observa cómo el sujeto, tiene una percepción personal en la que siente que	

<p>del trabajo – requerimientos subjetivos del cliente relacionados con sus sentimientos y percepciones.</p> <p>Dimensión personal – cómo se siente el cliente acerca de la solución.</p> <p>Dimensión social – cómo el cliente cree que él o ella son percibidos por otros al usar la solución.</p>		<p>trabajo a una persona que a otra.</p>	<p>su nivel de estrés se debe a aspectos de sobrecarga laboral siendo demandas o exigencias que no puede atender por completo. Además, reconoce que la relación con otros puede afectar, ya que el que otros tengan menos trabajo que él siendo una amenaza y le hace sentir un desequilibrio laboral y pérdida del control de sus labores.</p>
	<p>¿Qué situaciones considera que afectan su rendimiento laboral y su bienestar en general?</p>	<p>A ver, en cuanto a sistema familiar, puede influir de pronto una parte, en el estado de compañerismo y el otro la desigualdad laboral.</p>	<p>Se identifica que el sujeto percibe una dimensión social en la que incluye la interacción con otros como agentes externos que influyen en las afecciones de su rendimiento laboral.</p> <p>La desigualdad es un tema que se puede ver recurrente en sus respuestas, evidenciando que el trabajo por igual es un factor determinante para que el sujeto no</p>

			sienta algún tipo de amenaza.
	¿Cómo influyen sus emociones en la toma de decisiones laborales?	Mucho influye. Mucho depende mi estado de ánimo. Aunque siempre trato de separar los problemas de mi forma laboral.	A partir del análisis de JTBD desde una dimensión personal, el sujeto menciona que las emociones afectan de manera directamente proporcional a su estado de ánimo, pero reconoce que se debe hacer un distanciamiento entre los problemas personales y sus labores siendo esto una estrategia de tener todo bajo control e intenta aplicarlo.
	¿Se ven afectadas sus actividades laborales y cotidianas cuando tiene emociones negativas?	Por más situaciones negativas que tenga, yo tengo que sacar adelante mi compromiso con la empresa y trato de que no interfiera lo negativo con mi forma laboral.	Es claro que el sujeto reconoce la importancia que tiene dejar de lado las emociones negativas controlando los factores externos y que no afecten sus labores, esas emociones no presentan algún tipo de amenaza por más que se esté sintiendo mal, ya que muestra una buena distinción entre lo laboral y lo personal. También menciona su compromiso con

			el lugar donde labora es un motivo o estrategia que utiliza para motivarse y laborar de manera adecuada.
	¿Qué desafíos surgieron hoy en el trabajo? (a nivel de interacción) y ¿qué soluciones espera?	No, el día de hoy estuvo tranquilo.	No presenta mayor información de análisis, pero puede mencionarse brevemente que no presentar novedades puede significar que no tuvo algún tipo de amenazas, demandas o exigencias que salieran de su control
Funcional Aspectos “funcionales” del trabajo – requerimientos prácticos y objetivos del cliente.	¿Qué opciones le ofrece la empresa para abordar los problemas emocionales y psicológicos? -usted cree que han funcionado o no ¿por qué?	100 por ciento. La empresa está siempre disponible a las situaciones del trabajador. Claro, a muchos compañeros les ha pasado que Han necesitaba ayuda y les han tendido la mano y han salido adelante.	tener una red de apoyo y que le presten herramientas que pueda utilizar cuando presente problemas emocionales y psicológicos es muy positivo y práctico para sus colaboradores, pues tendrán soluciones de manera inmediata. Además, se puede ver que tiene una buena perspectiva ya que se apoya en opiniones de los demás colaboradores de la empresa,

			<p>permitiendo tener una idea positiva del apoyo que brinda su empresa, lo cual le permite pensar que puede recurrir a ella cuando lo necesite, en el momento que sea, ya que están disponibles para él y le brindaran un buen apoyo.</p>
	<p>¿Cree usted que una aplicación móvil podría ser útil para el manejo de (estrés/emociones/alteraciones) del día a día y ¿por qué? – funcional.</p>	<p>Si puede funcionar...Porque sería muy favorable para uno no tener que visitar una ... un consultorio o un especialista.</p>	<p>EL sujeto ve la app como una forma de solventar de manera inmediata un problema, el tener que recurrir a un psicólogo y ahorrarse el tener que trasladarse, esto se puede entender desde los JTBD en una dimensión práctica y objetiva que resuelve un problema de manera rápida pero eficiente.</p>
	<p>¿Qué tipo de problemas o conflictos podrían influir en su desempeño laboral? ¿usted qué ha hecho para solucionarlos?</p>	<p>Amistades, familiares claro. Ah, me han pasado en muchas situaciones, pero siempre trato de separar el conflicto con mi día laboral.</p>	<p>El sujeto menciona en repetidas ocasiones su gran intento por separar sus problemas personales con lo laboral, entendiendo esto como su estrategia de control frente a no desviarse de sus labores y no bajar o afectar el rendimiento laboral, pues como comentario</p>

			anteriormente está comprometido con su trabajo.
	¿Qué estrategias utiliza usted cuando tiene un día difícil a nivel laboral? - personal	Trato de mirar la forma más, más sencilla. Y no, no... que no me dé mal genio, que yo pueda salir pronto de la situación que estoy sintiendo. Ehh... Sobrellevarla tratando de, tratando de disiparme y concentrándome en mi trabajo y pensando en cosas positivas.	Sus estrategias van encaminadas a buscar un objetivo claro de encontrar otra manera más sencilla de resolverlo y no quedarse atascado en el problema, atendiendo esas demandas y exigencias que se le han presentado, el dejar de lado las emociones negativas también demuestran cómo se prepara mentalmente para afrontar los problemas y convertirlas en acciones.
	Si implementaran una aplicación de salud mental para todos los colaboradores, ¿qué situaciones les gustaría que abordara?	Que fuera personal y que pronto ... Únicamente para cuestiones, como digo, como personales, y que las abordaran solamente la persona que está haciendo la capacitación o la persona que se interesada y uno que es el que está interesado de pronto en el problema.	Se evidencia que para el sujeto es de suma importancia que la app tenga un uso individual ya que los problemas que desearía tratar son muy personales, con objetivos y una persona en específico, es decir, desde los JTBD el perfilamiento que el sujeto desea que se haga se entiende desde una dimensión objetiva.

Tabla 6. Análisis sujeto #4.

Categoría	SUJETO #5 Preguntas	Respuesta	Análisis de los JTBD y Estrés.	Estrés: Peiró (2001) entiende el estrés como un episodio que se origina de una situación ambiental o personal que influye sobre la persona planteándose demandas o exigencias que la persona no puede atender, representado esa falta de control en una amenaza para la misma.
Emocional Aspectos “emocionales” del trabajo – requerimientos subjetivos del cliente relacionados con sus sentimientos y percepciones. Dimensión personal – cómo se siente el cliente acerca de la	¿Qué situaciones a nivel laboral te generan estrés?	Cuando no termino una tarea completa.	Las tareas que el sujeto que no puede atender representa una falta de control y amenaza, exigiendo que tenga estrategias de acción para cumplir con sus labores.	
	¿Qué situaciones considera que afectan su rendimiento laboral y su bienestar en general?	El estrés cuando no termino un proceso.	Desde JTBD en su dimensión personal, el sujeto evidencia un gran vínculo de estrés con el no poder atender alguna labor y que pueda salirse de su control.	

<p>solución.</p> <p>Dimensión social – cómo el cliente cree que él o ella son percibidos por otros al usar la solución.</p>	<p>¿Cómo influyen sus emociones en la toma de decisiones laborales?</p>	<p>Influyen bastante, pues antes de tomar una decisión no lo puedo tomar bajo presión, o sea, con calma y pensar bien las cosas</p>	<p>De acuerdo con JTBD, se reconoce una dimensión personal en donde las emociones del sujeto tienen relevancia en temas de decisiones laborales. Sin embargo, reconoce que debe haber una separación entre situaciones externas que causan amenazas.</p>
	<p>¿Se ven afectadas sus actividades laborales y cotidianas cuando tiene emociones negativas?</p>	<p>Pues... tengo bajones, pero trato de hacer algo para que no pase o no me afecte.</p>	<p>Desde el análisis del enfoque personal las emociones negativas para este sujeto pueden interferir en las labores y cotidianidad, pero realmente no son tan significativas puesto que logra hacer una distinción para que no le afecten siempre.</p>
	<p>¿Qué desafíos surgieron hoy en el trabajo? (a nivel de interacción) y ¿qué soluciones espera?</p>	<p>El tema de clientes siempre en cualquier lado es difícil y hay que saberlo manejar, no</p>	<p>El sujeto reconoce que la interacción con un otro no es fácil pues cada persona tiene</p>

		todos vienen con la misma actitud.	diferentes personalidades y actitudes que pueden influir en situaciones que no favorezcan o amenacen su rendimiento laboral, pues estas pueden salirse de su control y el servicio al cliente es un tema delicado.
Funcional	¿Qué opciones le ofrece la empresa para abordar los problemas emocionales y psicológicos? -usted cree que han funcionado o no ¿por qué?	Que yo sepa no porque nunca me ha pasado un caso de esos, no tengo conocimiento.	Al no tener una herramienta para abordar problemas emocionales y psicológicos que se presenten durante el horario laboral, el personal se verá afectado negativamente ya que no tendrá los recursos o personal de apoyo para atender las demandas o exigencias que estas situaciones fuera de control generan.
Aspectos “funcionales” del trabajo – requerimientos prácticos y objetivos del cliente.	¿Cree usted que una aplicación móvil podría ser útil para el manejo de (estrés/emociones/alteraciones)	Si, Porque uno podría mirar leer, mirar y entender muchas	Desde el análisis de JTBD y estrés, la implementación de la aplicación

	del día a día y ¿por qué? – funcional.	cosas y tranquilizarse.	es una solución práctica y de gran ayuda en temas de alteraciones, emociones y estrés. Es un medio interactivo que le permite a la persona entender y aprender sobre la situación por la que está pasando.
	¿Qué tipo de problemas o conflictos podrían influir en su desempeño laboral? ¿usted qué ha hecho para solucionarlos?	Situaciones personales, a veces uno tiene situaciones difíciles y se puede desquitar con personas en el trabajo, uno puede explotar.	Las situaciones personales pueden afectar las laborales, de tal manera que factores externos de la vida personal pueden ser una amenaza e influir en el rendimiento laboral.
	¿Qué estrategias utiliza usted cuando tiene un día difícil a nivel laboral? - personal	La paciencia, tomarme las cosas con calma	El sujeto cuenta con mecanismos de control personal que ha desarrollado y que le permitirán tener estrategias y convertirlas en acciones.
	Si implementaran una aplicación de salud mental para todos los colaboradores, ¿qué situaciones les gustaría que abordara?	Que tuviera como o sea que la aplicación tuviera como ese desarrollo sobre esa situación, que me ayude a resolver como	La persona reconoce la importancia de contar con una herramienta práctica que permita ayudarle de manera

		ese problema, ese estrés, todo eso.	inmediata en situaciones problemáticas o de estrés
--	--	-------------------------------------	--

Tabla 7. Análisis sujeto #5.

Después de analizar los resultados expuestos anteriormente, desde la teoría del estrés Peiró (2001) y Jobs To Be Done, se concluye que el estrés es una situación y/o reacción que han experimentado todos los sujetos de investigación, y se convierte en aquellas exigencias que la persona no puede atender representando una falta de control. Además, es evidente que los aspectos emocionales, relacionados con los sentimientos y percepciones son situaciones que influyen directamente en la vida personal de cada sujeto y en su desempeño laboral.

DISCUSIÓN

La salud mental incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social, afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos cuando enfrentamos la vida. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones. Sin embargo, la salud mental ha sido un tema desatendido durante mucho tiempo y considerado “tabú”. En el siglo XXI ha tomado relevancia a partir de situaciones y hechos que han permitido visibilizar la importancia que tiene para el bienestar de cada individuo. Pocas personas en Colombia tienen acceso a servicios de atención de salud mental de calidad sin dejar de lado la estigmatización, discriminación y poco apoyo gubernamental con la prevención y promoción de esta.

En este sentido, es primordial la promoción, prevención y educación acerca de este tema, creando así entornos y condiciones de vida que permitan a las personas adoptar métodos de vida saludables ya que la salud mental no es cosa de pocos, es cosa de todos. Es decir, la salud mental y el bienestar individual son fundamentales y permiten el funcionamiento eficaz de la comunidad y sociedad.

Con lo anterior, la importancia que ha cobrado la salud mental junto a la gran era evolutiva de la tecnológica que ha traído consigo muchas ventajas, permitiendo crear escenarios a partir de nuevas necesidades y con esto se da la aparición de apps relacionadas con el campo de la salud, promoción y prevención, y la más reciente en salud mental a las cuales se les han denominado EHealth. Estas apps lo que buscan es cerrar la brecha y permitirle a cualquier persona con un dispositivo móvil o tablet autogestionar condiciones de su salud mental facilitando la atención y prevención de síntomas que amenacen la salud mental y emocional de las personas. Estas Ehealth son de bajo costo e incluso gratis y están a disposición en cualquier momento que la persona lo desee.

Lo anterior, se evidencia en la investigación de Bakker y Rickard (2017) en su estudio *Engagement in mobile phone app for self-monitoring of emotional wellbeing predicts changes in mental health: MoodPrism* en donde se presentó disminución en la depresión, ansiedad y aumento en su bienestar mental, después de controlar el estado de ánimo cada hora, en una aplicación móvil gratuita.

De acuerdo a lo anterior, es evidente la relevancia que está tomando la salud mental y aumento en el uso de tecnología móvil y consigo la descarga de aplicaciones, por eso consideramos que las EHealth son un mecanismo novedoso que le abre paso a la atención y prevención de síntomas que amenazan la salud mental de las personas. Dichas aplicaciones, utilizan estrategias psicoeducativas basadas en orientaciones de tratamientos, el uso de estas puede solventar de manera inmediata el malestar que sienta la persona y convertirse en una herramienta asistencial. Además, si se está llevando un proceso psicológico se puede utilizar la app para dar continuidad al tratamiento por fuera del consultorio y el profesional puede llevar un seguimiento de la evolución de su paciente. De esta manera cuando la persona requiera ayuda inmediata del terapeuta y no pueda trasladarse, la app permite inmediatez por medio de la virtualidad. Con lo anterior, reconocemos el valor agregado que tienen el uso de las EHealth en nuestra era, sin embargo, no supe la intervención presencial. En ese sentido, consideramos importante la conexión que se da estando frente al paciente permitiendo establecer una relación profunda proporcionando un sentimiento de confianza y seguridad, sintonizando y empatizando con los pacientes, perpetuando así la alianza terapéutica. El estar presente permite la captación de información no verbal que pueda transmitirse mediante la corporalidad, gestos y silencios del otro, aspectos que a través de una cámara con cierta medida pueden verse disminuidos o puedan ser poco observables a la vista de la pantalla.

Así pues, como se expone en el estudio *IntelliCare: An Eclectic, Skills-Based App Suite for the Treatment of Depression and Anxiety* de Mohr, Tomasino, Lattie, Palac, Kwasny, Weingardt, Karr, Kaiser, Rossom, Bardsley, Caccamo, Stiles-Shields, & Schueller (2017) en donde se pretende evaluar el uso y eficacia en reducción de síntomas como depresión y ansiedad, se obtuvo que de 99 participantes que iniciaron el tratamiento 90% mostraron

reducción en depresión y ansiedad, y siguieron con el uso de la aplicación un promedio de 195 veces durante 8 semanas.

De la mano de esta era tecnológica, aparece un concepto innovador denominado Jobs To be Done, el cual pretende ayudar al inventor a ir más allá de una simple mejora de una solución actual, pues busca reconocer el propósito más elevado que tienen las personas en la búsqueda de productos y/o servicios. En ese sentido, consideramos que esta metodología permite tener un avance desde la Psicología del consumidor para entender el comportamiento del mercado y sus consumidores en donde múltiples variables determinan la forma en que se adquieren y usan los productos y/o servicios, es decir, es un comportamiento multicausado. Esta teoría tiene una mirada funcional y emocional, en la que se busca que el producto resuelva o solucione problemas prácticos y objetivos pero que a la vez tenga en cuenta la subjetividad del sentir del consumidor.

Dando una mirada hacia el futuro, es importante reconocer el mundo cambiante en el que estamos inmersos, trayendo con esto la necesidad de adaptación profesional a la que debemos estar dispuestos. Esto se puede evidenciar con la aparición de la pandemia, tema que no se tenía previsto y que trajo consigo grandes problemas sociales, económicos y de salud pública. Las patologías de salud mental fueron creciendo paulatinamente con la cantidad de infectados, pues el aislamiento trajo consigo el aumento de estrés, ansiedad y depresión a raíz de factores como divorcios, dificultad en relaciones interpersonales, despidos, problemas económicos y demás, afectando así el bienestar de las personas. La adaptación de la sociedad ante esta situación se dio mediante la virtualidad teniendo así que innovar en la forma en que

la vida cotidiana debía seguir, así pues, los profesionales de la salud también tuvieron que adaptarse para solventar las necesidades de salud mental de la época.

De acuerdo a lo anterior, creemos que la implementación de EHealth, la tecnología e innovación son herramientas que tiene una mirada hacia el futuro que buscan generar beneficios de carácter individual y social , y a su vez permiten visibilizar la importancia de la salud mental brindando mayor accesibilidad a la población.

CONCLUSIONES

En esta investigación, se encontró que trabajadores de distintas empresas reconocen la importancia que tiene el apoyo psicológico y emocional en las distintas situaciones que enfrentan a nivel laboral. Sin embargo, se identificó que aún existen algunas organizaciones que no prestan apoyo frente a situaciones que generan malestar en sus trabajadores, lo cual se convierte en una oportunidad de mejora para brindar mayor bienestar a los colaboradores de cada organización puesto que se evidenció importantes factores que influyen en el rendimiento de estos.

El manejo de las emociones es esencial tanto en el ámbito profesional como en la vida personal, pues pueden generar emociones negativas que afectan el comportamiento e influyen en la relación con los demás. Así pues, lo importante es saber canalizar esas emociones para aprovechar la situación como una oportunidad de crecimiento profesional,

además de convertirse es una estrategia de resolución de conflictos en equipo, que busca hacer frente a los desafíos que se presenten en el día a día.

En este sentido, el reconocimiento de las emociones es indispensable para el control de estas, pues al conocer cómo influyen en el comportamiento y forma de interactuar con pares, se podrán mejorar las relaciones laborales. De esta manera, la interacción con otros es un factor externo que influye directamente en cómo se siente cada persona.

Los entrevistados mencionaron que al implementar una app les gustaría que su proceso sea individualizado y se haga un perfilamiento que los permita registrar datos y problemas personales que no se puede compartir con otro colaborador de su trabajo, permitiendo así sentir el control de la situación y dando importancia de los requerimientos subjetivos relacionados con sus sentimientos y percepciones, como la carga laboral, estrés, dificultad con las relaciones de trabajo, factores externos y emociones que afecten su rendimiento tanto laboral como cotidiano. Además de darle un uso objetivo y funcional en el que puedan organizar sus tareas diarias y horarios laborales.

Se encontró que las situaciones que generan mayor estrés en los sujetos están relacionadas con la incapacidad para atender las demandas y exigencias laborales, además de la sobrecarga laboral, estos requerimientos están asociados a la percepción y sentimientos de carácter subjetivo de cada entrevistado. Así pues, estas situaciones externas que responden a una falta de control producen emociones que demandan la rápida creación e implementación de estrategias que los motiven a la acción.

BIBLIOGRAFIA

- Andréu Abela, J. (2001). Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada..
- Fundación Centro Estudios Andaluces. 1-34.
- Anónimo (2019). EHealth. Universidad Internacional de Valencia. Recopilado de <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/que-es-ehealth>.
- Banco Mundial. El estrés, aliado de la pobreza de Latinoamérica, (Diciembre 28, 2015).
- Bakker, David & Rickard, Nikki. (2017). Engagement in mobile phone app for self-monitoring of emotional wellbeing predicts changes in mental health: MoodPrism. *Journal of Affective Disorders*. 227. 10.1016/j.jad.2017.11.016.
- Barreto, I., Morales, A. V., & Vásquez, J. C. R. (2011). Estrategias metodológicas para el análisis de datos textuales: aplicaciones en psicología del consumidor. *Suma Psicológica*, 18(2), 7-15.
- Barrio, J.A., & García, M.R., & Ruiz, I., & Arce, A. (2006). EL ESTRÉS COMO RESPUESTA. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1),37-48.[fecha de Consulta 28 de Enero de 2021]. ISSN: 0214-9877. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3498/349832311003> .
- Camacho, J. (2003). El ABC de la terapia cognitiva. *Buenos Aires*. Recuperado de <http://fundacionforo.com.ar/pdfs/archivo23.pdf>.
- Cheung, K., Ling, W., Karr, C. J., Weingardt, K., Schueller, S. M., & Mohr, D. C. (2018). Evaluation of a recommender app for apps for the treatment of depression and anxiety: an analysis of longitudinal user engagement. *Journal of the American*

Medical Informatics Association : *JAMIA*, 25(8), 955–962.
<https://doi.org/10.1093/jamia/ocy023>.

- Coduti, P., Gattás, Y., & Smchmid, R. (2013). Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional. San Rafael. Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf.
- Díaz, M., Ruiz, M., y Villalobos , A (2012). Historia de la terapia cognitivo conductual. Manual de Técnicas de Intervención Cognitivo Conductuales.
- Duraimani S. L. (2019). A Cross-Sectional and Longitudinal Study of the Effects of a Mindfulness Meditation Mobile Application Platform on Reducing Stress and Anxiety. *International journal of yoga*, 12(3), 226–232.
https://doi.org/10.4103/ijoy.IJOY_56_18.
- Escobar, M.S. (1994). La psicología del consumidor: una discusión de su estado actual y aportes al mercadeo. fundación universitaria konrad lorenz.
- Figueroa, Gustavo. (2002). La terapia cognitiva en el tratamiento de la depresión mayor. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 40(Supl. 1), 46-62.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272002000500004>
- Forero C., José (1978). La psicología del consumidor. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 10(1),83 - 92.[fecha de Consulta 3 de Mayo de 2020]. ISSN: 0120-0534.
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=805/80511108>

- García Moratalla, Beatriz. (2007). ¿Dónde se encuentra la prevención y promoción de la salud mental en el momento actual?. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 27(2), 83-93.
- Hedman, E., Andersson, G., Andersson, E., Ljótsson, B., Rück, C., Asmundson, G., & Lindefors, N. (2011). Internet-based cognitive-behavioural therapy for severe health anxiety: Randomised controlled trial. *British Journal of Psychiatry*, 198(3), 230-236. doi:10.1192/bjp.bp.110.086843.
- Hernandez. A , Velez. D y Miranda, K. (2014). Liderazgo, afrontamiento al estrés y toma de decisiones empresariales. una revisión conceptual. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/8928>.
- J.A. Fernández-Lópeza, J. Siegristb, A. Rödelb y R. Hernández-Mejíac (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?. *Atención Primaria* Volume 31, Issue 8, 2003, Pages 1-10. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S021265670370715X?via%3Dihub>.
- Joseph Firth, John Torous, Jennifer Nicholas, Rebekah Carney, Simon Rosenbaum, Jerome Sarris. ¿Can smartphone mental health interventions reduce symptoms of anxiety? A meta-analysis of randomized controlled. trials, *Journal of Affective Disorders*, Volume 218, 2017, Pages 15-22, ISSN 0165-0327. Recuperado: mayo de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352007000200007&lng=es&tlng=es.

- Kim, Byungsoo. (2017). Understanding Key Antecedents of User Loyalty toward Mobile Messenger Applications (MMA): an Integrative View of Emotions and the Dedication-Constraint Model. *International Journal of Human-Computer Interaction*. 33. 10.1080/10447318.2017.1304607.
- Mera, J. R. (2015). La innovación basada en las tareas del consumidor como marco metodológico en el desarrollo de emprendimientos sostenibles. *Obtenido de <http://www.unilibre.edu.co/bogotá/pdfs/2016/4sin B>, 63.*
- Mohr, D. C., Tomasino, K. N., Lattie, E. G., Palac, H. L., Kwasny, M. J., Weingardt, K., Karr, C. J., Kaiser, S. M., Rossom, R. C., Bardsley, L. R., Caccamo, L., Stiles-Shields, C., & Schueller, S. M. (2017). IntelliCare: An Eclectic, Skills-Based App Suite for the Treatment of Depression and Anxiety. *Journal of medical Internet research*, 19(1), e10. <https://doi.org/10.2196/jmir.6645>.
- M.T. Sánchez Rodríguez, S. Collado Vázquez, P. Martín Casas, R. Cano de la Cuerda Neurorehabilitation and apps: A systematic review of mobile applications Neurología (English Edition), Volume 33, Issue 5, June 2018, Pages 313-326.

- MV Informática Nordeste Ltda. (2019). Todo sobre salud digital. Recuperado de <http://www.mv.com.br/es/blog/todo-sobre-salud-digital>
- Sucala, Madalina & Cuijpers, Pim & Muench, Frederick & Roxana, Cardos & Soflau, Radu & Dobrean, Anca & Achimas-Cadariu, Patriciu & David, Daniel. (2017). Anxiety: There is an app for that. A systematic review of anxiety apps. Depression and anxiety. 34. 10.1002/da.22654.
- Sum, M R (2015). Niveles de ansiedad que presentan los trabajadores del organismo judicial de la cabecera departamental del Huehuetenango. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Sum-Maria.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2003). El incumplimiento del tratamiento prescrito para las enfermedades crónicas es un problema mundial de gran envergadura. Recuperado de <https://www.who.int/mediacentre/news/releases/2003/pr54/es/>
- Organización Mundial de la Salud (2016). La inversión en el tratamiento de la depresión y la ansiedad tiene un rendimiento del 400%.. Recuperado de https://www.who.int/topics/mental_health/es/ .
- PARRADO CORREDOR, FELIPE (2013). J. B. Watson y la Publicidad, los Inicios de la Psicología del Consumidor. Revista Colombiana de Psicología, 22(2),401-406.[fecha de Consulta 3 de Mayo de 2020]. ISSN: 0121-5469. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=804/80429824013>

- Peiró, J, M (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. Año 30, No 88. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf
- Planeta Futuro. (25 de mayo de 2018). Los 14 problemas de salud que más preocupan a la OMS. El País (18). Recuperado de https://elpais.com/elpais/2018/05/25/planeta_futuro/1527267380_857400.html
- Rojas-Bernal, Luz Ángela, Castaño-Pérez, Guillermo Alonso, & Restrepo-Bernal, Diana Patricia. (2018). Salud mental en Colombia. Un análisis crítico. *CES Medicina*, 32(2), 129-140. <https://dx.doi.org/10.21615/cesmedicina.32.2.6>
- Vallury KD, Jones M, Oosterbroek C. Computerized Cognitive Behavior Therapy for Anxiety and Depression in Rural Areas: A Systematic Review. *J Med Internet Res* 2015;17(6):e139.
- Vera, Maria del Mar (2004). La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos. Universidad de la Laguna. Enriquecimiento Intelectual y Socioafectivo Módulo II: Moldes Cognitivos y Bienestar Subjetivo. Curso 2004-05. Recuperado de [http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20\(1986\)%20definen,en%20peligro%20su%20bienestar%20personal.](http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm#:~:text=Lazarus%20y%20Folkman%20(1986)%20definen,en%20peligro%20su%20bienestar%20personal.)

- Virues, R, A (2005). Estudio sobre ansiedad. Revista Psicologica cientifica, Psicologia Clínica y Psicoterapia. Recuperado de <https://www.psicologiacientifica.com/ansiedad-estudio/>.

ANEXOS

Instrumento de entrevista.

Categoría	Preguntas de entrevista:
Emocional	<p>1. ¿Qué situaciones a nivel laboral te generan estrés?.</p> <p>2. ¿Qué situaciones considera que afectan su rendimiento laboral y su bienestar en general?- Durante su jornada laboral, ¿realiza pausas activas?</p> <p>3. ¿Cómo influyen sus emociones en la toma de decisiones laborales?</p> <p>4. ¿Se ven afectadas sus actividades laborales y cotidianas cuando tiene emociones negativas?</p> <p>5. ¿Qué desafíos surgieron hoy en el trabajo? (especificar que no es a nivel de funciones sino en la interacción). ¿qué soluciones espera?</p>

<p>Funcional</p>	<p>1. ¿Qué opciones le ofrece la empresa para abordar los problemas emocionales y psicológicos? -usted cree que han funcionado o no ¿por qué?</p> <p>2. ¿Cree usted que una aplicación móvil podría ser útil para el manejo de (estrés/emociones/alteraciones) del día a día y ¿por que?</p> <p>3. ¿Qué tipo de problemas o conflictos podrían influir en su desempeño laboral? ¿usted qué ha hecho para solucionarlos?</p> <p>4. ¿Qué estrategias utiliza usted cuando tiene un día difícil a nivel laboral?</p> <p>5. Si implementaran una aplicación de salud mental para todos los colaboradores, ¿qué situaciones les gustaría que abordara?</p>
------------------	--

Tabla 8. Instrumento.