

# Prevención de los problemas de salud emocional de los adultos jóvenes en su entorno laboral

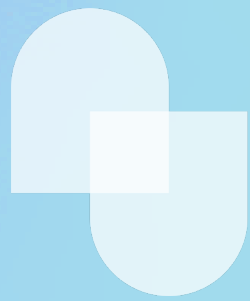
Corona Anaya, Andrea

2021-11-29

---

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/5149>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>



GUŔÚ

**Prevención de los Problemas de Salud  
Emocional de los Adultos Jóvenes en su  
Entorno Laboral**



**Diseño Industrial Integral III**

**Otoño 2021**

**Andrea Corona Anaya  
Frida Aranza Fragoso Ramírez  
Brenda Galina Hernández Arencibia  
Maria Fernanda Morales González  
Jordi Moreno Guraieb**

# Índice

Capítulo 1: Introducción	2
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Justificación	6
1.3 Objetivo general	8
1.3.1 Objetivos particulares	8
1.4 Supuesto	8
1.5 Variables	9
Capítulo 2: Corpus Teórico	10
2.1: Antecedentes	10
2.2: Conceptualización	13
2.2.1: Prevención de los problemas de salud emocional	13
2.2.2 Adultos Jóvenes	14
2.2.3 Entorno laboral	16
2.3 Teorización	16
2.3.1 Prevención de los Problemas de Salud Emocional	17
2.3.2 Adultos Jóvenes	21
2.3.3 Entorno Laboral	24
Capítulo 3: Marco Metodológico	30
3.1 Tipo de Enfoque	31
3.2 Metodología	31
3.3 Método	32
3.4 Instrumento	34
3.5 Técnica	34
3.6 Procedimiento	35
3.6.1 Producto Mínimo Viable	35
3.6.2 Primer Prototipo	36
3.6.3 Segundo Prototipo	37
3.6.4 Tercer Prototipo	39
3.6.5 Cuarto Prototipo	39
3.6.6 Quinto Prototipo	41
3.6.7 Sexto Prototipo	43
3.7 Propuesta de Diseño	45
3.7.1 Aporte de la Propuesta	46
3.7.2 Uso	47
3.7.2.1 Plataforma	48
3.7.2.2 Pulsera	48
3.7.2.3 Diagrama de Uso	49
3.7.2.4 Diagrama Ergonómico	53
3.7.3 Función / Estructura	53
3.7.3.1 Render en Contexto	54
3.7.3.2 Diagrama de Funcionamiento	55
3.7.3.3 Planos	55
3.7.3.4 Sistemas de Unión	56
3.7.4 Forma	56
3.7.4.1 Coherencia Formal	57
3.7.4.2 Armonía del Color	57
3.7.4.3 Acabados	57
3.7.4.4 Render del Producto	58
3.7.5 Manufactura	58
3.7.5.1 Materiales	59
3.7.5.2 Tecnología y Herramientas	60
3.7.5.3 BMC	61
3.7.5.4 Costos	62
Conclusión	63
Anexos	
Fuentes	



# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1.1 Planteamiento del Problema

“La Organización Mundial de la Salud [OMS] considera la salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social” (Oficina de Información Científica y Tecnológica para el Congreso de la Unión [INCyTU], 2018, p.1). Por lo tanto, afirma que este concepto implica tanto bienestar personal, como independencia, además de realización a nivel emocional e intelectual (INCyTU, 2018).


Por su parte, la salud emocional es la rama que “hace referencia a un estado mental que nos permite desarrollar nuestra vida cotidiana con suficiente motivación, tranquilidad y eficacia” (Servicio Vasco de Salud [Osakidetza], 2021, euskadi.eus). El objeto del bienestar emocional no es la enfermedad, sino que busca comprender los sufrimientos mentales del individuo en el conjunto de su entorno social (Macaya, Pihan & Vicente, 2018). Una persona emocionalmente saludable es capaz de enfrentar las tensiones de la vida cotidiana sin sentirse superada, de relacionarse satisfactoriamente, así como de cumplir con sus obligaciones de manera adecuada (Osakidetza, 2021).

Es completamente erróneo afirmar que los trastornos mentales se deben únicamente a la predisposición genética. Existen detonadores tanto ambientales, como sociales que derivan de las experiencias y el estilo de vida de las personas, influyendo directamente en su estado de salud emocional (INCyTU, 2018). Asimismo, la investigación ha demostrado que ocurren numerosas situaciones en el espacio de trabajo que se consideran como riesgo psicosocial, ya que pueden ser dañinas para el bienestar mental, e incluso repercutir en

el estado físico del trabajador (Salvador, s.f.).

Consecuentemente, el entorno laboral es un factor que incide directamente en la salud emocional de las personas. Este se define “como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo” (Efficy, 2021, efficy.com). Actualmente, los trabajadores pueden encontrarse en entornos muy distintos: los típicos complejos de oficinas, los nuevos coworking, en sus estudios personales, o incluso en su propio hogar bajo el esquema de Home Office. Esta modalidad es una vertiente del teletrabajo, concepto que consiste en aprovechar la telecomunicación y las herramientas facilitadoras con la finalidad de efectuar las actividades laborales desde cualquier lugar (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2017).

El entorno laboral ha evolucionado con el paso del tiempo. Hasta finales del siglo XIX, el trabajo de oficina era totalmente atípico, ya que las personas mantenían un oficio al aire libre. Sin embargo, vestigios que datan del siglo XVI hacen referencia a espacios de índole administrativo. Durante la Edad Media, surgen viviendas que contaban con talleres en su planta baja, convirtiéndose en los primeros espacios cerrados para fines laborales. En el año de 1780, el Stone Building se convierte en el primer edificio administrativo, presentando un modelo de circulación



horizontal que atravesaba todas las oficinas. Este es considerado el precedente para las construcciones de este tipo. (Hernández, 2002).

No obstante, es durante la Revolución Industrial cuando se detecta la necesidad de tener oficinas para el control, organización y distribución de productos (Hernández, 2002). A principios del siglo XX, el Taylorismo se encargó de intensificar las cargas de trabajo, implementando la división de tareas del proceso de producción. Los trabajadores pasaron a convertirse en engranajes de una máquina, padeciendo un alto estrés laboral. Consecuentemente, se incrementaron los accidentes, el ausentismo del personal, así como las enfermedades por fatiga nerviosa. (Álvarez & Cruz, 2012). El entorno de trabajo continuó evolucionando de la mano de la economía capitalista.

Entre los años de 1915 y 1940, el escritorio ejecutivo se encargó de hacer visible la jerarquización dentro de las empresas. El simple hecho de utilizar este mobiliario era sinónimo tanto de éxito laboral, como de estatus. A partir del año 1950 surgen corrientes que buscan desaparecer las jerarquías. El Office Landscape implementó la asignación de espacios generales. Posteriormente, el Action Office I introdujo mobiliario que permitía el movimiento y la flexibilidad en los espacios. Al ser una opción poco viable, surge el Action Office II. Este modelo consiste en módulos

independientes e intercambiables para la configuración del entorno, dando pie a la estructura de oficina por cubículos. (Worktech Academy, 2021).

En la década de los ochentas, la búsqueda de la optimización de los espacios da pie a la estructuración de áreas colaborativas, permitiendo la convivencia interdisciplinar. Con la incorporación del internet a la vida cotidiana, estos se transformaron en espacios abiertos destinados a los procesos creativos. Rápidamente, la fuerza de trabajo se vio equipada con comunicaciones móviles, volviéndose nómada, provocando así una desaparición de barreras en el área del trabajo. Cabe destacar que la pandemia del covid-19 incrementó drásticamente la implementación del Home Office, creando equipos multidisciplinarios geográficamente dispersos. (Worktech Academy, 2021).

Por otra parte, la percepción de la salud emocional también ha sufrido alteraciones a lo largo del tiempo. Durante el siglo XVIII, la filosofía de la iluminación impulsaba tanto el bienestar físico, como el mental, al centrarse en el individuo. Sin embargo, en el siglo XIX la conciencia comienza a evolucionar hacia lo colectivo, priorizando el bien común. Como consecuencia, surge la relación entre el estado de salud de una población con su estilo de vida. (Macaya, Pihan & Vicente, 2018). Debido al alto índice de trastornos mentales detectados en los trabajadores a principios de este siglo, la OMS comenzó a asistir a los empleados en la evaluación

y afrontación de riesgos psicosociales. (OMS, 2010).

Es así como en mayo del 2019 reconoce la enfermedad Burnout o desgaste profesional, describiendo al “trastorno emocional vinculado al ámbito laboral que aparece como consecuencia de una situación de estrés laboral crónico” (OMS, 2019, observatoriorh.com), repercutiendo negativamente en la salud física y mental. La misma OMS afirma que cada año se producen 160 millones de nuevos casos de enfermedades relacionadas con el trabajo (OMS, 2013). Asimismo, un estudio realizado por la compañía Teladoc Health arrojó que alrededor del 40 por ciento de los empleados padecen síntomas de salud mental dentro del entorno laboral (Teladoc Health, 2019).

Actualmente, el 75 por ciento de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, colocando a México en el primer lugar mundial (Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS], 2020). Asimismo, los seres humanos nos encontramos inmersos en un estilo de vida que nos mantiene encerrados en espacios interiores el 90 por ciento del tiempo, sin ser conscientes de los riesgos que implica para nuestra salud emocional (Peidro Comunicación, 2018). Ambas problemáticas se han agravado con la pandemia, a tal grado que la OCCMundial afirma que el nivel de tensión de los trabajadores mexicanos se ha incrementado

**En 2019 se reconoce el Burnout o desgaste profesional como un trastorno emocional.**

en un 55 por ciento (Online Career Center Mundial [OCCMundial], 2021).

Lamentablemente, el 85 por ciento de las organizaciones mexicanas no cuentan con las condiciones adecuadas para que sus colaboradores puedan balancear su vida personal con el trabajo (Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM], 2018). Además, el presupuesto destinado por la Secretaría de Salud para la salud mental no supera ni el dos por ciento, mientras que la OMS recomienda que se invierta del cinco al diez por ciento del total. De este pequeño porcentaje, solo un quinto se destina a la detección, prevención y rehabilitación de los padecimientos de salud emocional. (INCyTU, 2018).

Como se muestra en el párrafo anterior, tanto el gobierno, como las empresas comparten responsabilidad en el alcance de los trastornos mentales en el país. Algunos de los detonantes que juegan un papel importante en esta problemática son: la asignación deficiente de recursos, la financiación insuficiente de los servicios de salud mental, los recursos humanos y físicos inadecuados, la atención insuficiente a la calidad, la carencia de legislaciones pertinentes, así como la deficiencia de los sistemas de información (OMS, 2001). A pesar de los esfuerzos realizados por la OMS, los problemas de salud emocional dentro del entorno laboral continúan siendo muy comunes.



Debido a que el espacio laboral es el segundo factor que determina la satisfacción de un trabajador, es indispensable buscar que este repercuta positivamente en la salud emocional de las personas (Steelcase, s.f.). El bienestar mental permite al individuo dominar sus habilidades, desempeñarse óptimamente en sus labores, mejorar su actitud y controlar sus emociones (INCyTU, 2018). De esta manera, es capaz de incrementar su rendimiento, aprovechando el trabajo como parte de su bienestar (OMS, 2010). Por lo tanto, el entorno laboral debe contribuir a mejorar el estado de salud del trabajador para estimular su productividad, creatividad e innovación (Steelcase, s.f.).

Los entornos de trabajo que favorecen el bienestar emocional de las personas mejoran los resultados de las organizaciones (Steelcase, s.f.). Incluso, la Organización Mundial del Trabajo señala que hasta un 4.5 por ciento del Producto Interno Bruto [PIB] global se pierde anualmente a causa de problemas de salud mental provocados por el trabajo. Asimismo, hasta un 60 por ciento de las jornadas laborales que se pierden cada año se atribuyen al desgaste profesional (OIT, 2018). Estas cifras son alarmantes, ya que se prevé que el número de personas que padecen trastornos mentales se incrementará en los próximos decenios (OMS, 2001).

En conclusión, al mejorar el entorno de trabajo se puede repercutir positivamente en la salud emocional de las personas, influyendo en su

estado anímico, su desempeño laboral y sus relaciones sociales. Mediante el diseño industrial es posible rediseñar el espacio para que se adapte de mejor manera a las necesidades del usuario. El objetivo de esta investigación se enfocará en cómo desarrollar un proyecto de diseño que contribuya a la prevención de los problemas de salud emocional de los adultos jóvenes en su entorno laboral.

## 1.2 Justificación

El trabajo consume gran parte de nuestras vidas, encerrándonos en espacios que resultan perjudiciales para nuestra salud mental. El objetivo de este escrito es desarrollar una propuesta de diseño que impulse el bienestar emocional de los adultos jóvenes por medio del entorno laboral. La justificación abordará la relevancia, pertinencia y viabilidad de la realización de este proyecto.

El Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS] afirma que el 75 por ciento de los mexicanos padece de estrés laboral, cifra que supera a países como China y Estados Unidos (IMSS, 2020). Asimismo, el 85 por ciento de las organizaciones mexicanas no cuenta con las condiciones adecuadas para que sus colaboradores puedan balancear su vida personal con el trabajo (UNAM, 2018). Incluso, la Organización Internacional del Trabajo asegura que el estrés es la segunda causa más frecuente de trastornos de salud relacionados con el trabajo, siendo responsable de hasta un 60 por ciento de las ausencias laborales (OIT, 2010). Para poder comprender la magnitud de este problema debemos remontarnos a

principios del siglo XX. En esa época, la llegada del Taylorismo supuso un cambio radical en el concepto del trabajo, reduciendo el papel de los trabajadores a “engranajes de una máquina” que puede ajustarse para mejorar sus resultados (Worktech Academy, 2021). Esta teoría ha sido arrastrada hasta la actualidad y en conjunto con el modelo capitalista ha repercutido en un estilo de vida que gira en torno al trabajo y al capital. Consecuentemente, las afectaciones en la salud emocional dentro del entorno laboral se han incrementado hasta alcanzar cifras sumamente alarmantes.

El espacio de trabajo tiene una estrecha relación con el estado emocional de los trabajadores. Mientras que el estilo de vida, los cuidados médicos y la genética de cada persona determinan casi el 50 por ciento de su estado de salud, el restante depende de su entorno (Lázaro, 2019). Actualmente, los seres humanos pasamos el 90 por ciento del tiempo en espacios interiores, sin ser conscientes de los riesgos que conlleva este estilo de vida. Peter Foldbjerg afirma que “nos estamos convirtiendo cada vez más en una generación de personas de interior, donde el único momento en que recibimos luz natural y aire fresco entre semana es en el trayecto al trabajo o la escuela” (Peidro Comunicación, 2018).

“La vida es oficina, pero la oficina no es vida.” (Fernández-Galiano, 2003, p.12). Fernández-Galiano afirma que “el adulto occidental pasa la mitad de su existencia consciente en entornos administrativos [...]” (Fernández-Galiano, 2003, p.12). El espacio de trabajo es el segundo factor que determina la satisfacción de un trabajador, solo por debajo del

salario (Steelcase, s.f.). Por lo tanto, es sumamente necesario que las personas se sientan a gusto en el lugar donde pasan la mayor parte de su día. Sin embargo, solo un 56 por ciento reporta que su entorno de trabajo les permite sentirse relajados y cómodos en él (Steelcase, s.f.).

En lugar de repercutir en la salud emocional de las personas, “los entornos de trabajo deben contribuir a mejorar el bienestar físico, cognitivo y emocional del trabajador” (Steelcase, s.f., steelcase.com). Esto se debe a que el espacio forma parte de los factores psicosociales que influyen en las habilidades que realiza el asalariado para desempeñar sus labores. Asimismo, se relaciona con la autoeficacia que tiene para cuidar su propia salud, así como de utilizar su trabajo como parte de su bienestar mental (OMS, 2010). Por lo tanto, es indispensable tener en mente que el entorno de trabajo influye en la dimensión emocional provocando, tanto estados mentales como emocionales, a través de funciones simbólicas, estéticas y ambientales (Serrano, 2004).

Con objeto de lograr que los adultos jóvenes puedan mejorar su salud emocional dentro del entorno laboral, se debe prestar atención a las repercusiones que el espacio tiene sobre ella. El bienestar mental permite que las personas reconozcan sus habilidades, superen el estrés cotidiano, trabajen de forma productiva y aporten a su comunidad (INCyTU, 2018). Asimismo, mejora su conciencia tanto individual, como colectiva, permitiéndoles alcanzar sus propios objetivos, al elevar su productividad, creatividad e innovación, favoreciendo así los resultados de las organizaciones (Steelcase, s.f.).

**El espacio de trabajo se relaciona con el estado emocional.**

## 1.3 Objetivo General

Desarrollar un proyecto de diseño que contribuya a la prevención de los problemas de salud emocional de los adultos jóvenes en su entorno laboral.

### 1.3.1 Objetivos Particulares

- Analizar el entorno de trabajo de los adultos jóvenes
- Detectar los factores que afectan su bienestar emocional
- Identificar las áreas de oportunidad en el entorno laboral
- Investigar herramientas que fortalezcan el bienestar emocional
- Trabajar de la mano con especialistas relacionados con el proyecto
- Facilitar herramientas que influyan en el bienestar emocional del usuario dentro del entorno laboral
- Aplicar los conocimientos de diseño adquiridos durante la carrera
- Proponer y evaluar alternativas de diseño
- Desarrollar un plan de negocios
- Evaluar el posible impacto del proyecto

## 1.4 Supuesto

Trabajar en un entorno laboral adecuado puede apoyar a la prevención de los problemas de salud emocional de los adultos jóvenes.

## 1.5 Variables

- Entorno laboral
- Prevención de los problemas de salud emocional
- Adultos jóvenes



# CAPÍTULO II: CORPUS TEÓRICO

## 2.1 Antecedentes

El entorno laboral ha evolucionado a lo largo del tiempo. En este apartado se desarrollarán los cambios que ha presentado el espacio de trabajo y el impacto que han tenido estas transformaciones sobre la salud emocional de las personas. Asimismo, se abordarán los hechos más relevantes de la historia de la percepción de la salud mental.

Hasta la última década del siglo XIX las personas mantenían un oficio al aire libre, como en granjas, el mar o en minas. Por lo tanto, el trabajo de oficina era atípico en esa época (Hernández, 2002). Sin embargo, existen vestigios que datan del siglo XVI que revelan edificaciones que muestran una tipología referente a espacios de índole administrativo. Además, cabe destacar que, durante la Edad Media, era común visualizar casas que contaban con talleres en su planta baja, considerándose como los primeros espacios laborales cerrados. Este esquema alcanzó su máxima expresión en Venecia. (Hernández, 2002).

Posteriormente, en el año de 1780, el Stone Building del arquitecto Robert Taylor se convierte en la primera construcción considerada como edificio administrativo. (Hernández, 2002). Este “presentaba una circulación horizontal que atravesaba todos los cubículos, constituyéndose en un precedente sin igual para los edificios de este uso” (Hernández, 2002, p.9). Más tarde, en 1919, se construye en Londres el edificio County Fire Office, proyecto de John Nash y Robert Abrahams, bajo el concepto de la arquitectura especulativa. En este se tenía la teoría de que la

El entorno laboral ha evolucionado a lo largo del tiempo. En este apartado se desarrollarán los cambios que ha presentado el espacio de trabajo y el impacto que han tenido estas transformaciones sobre la salud emocional de las personas. Asimismo, se abordarán los hechos más relevantes de la historia de la percepción de la salud mental.

**En el siglo XIX eran cotidianos los trabajos al aire libre**

Hasta la última década del siglo XIX las personas mantenían un oficio al aire libre, como en granjas, el mar o en minas. Por lo tanto, el trabajo de oficina era atípico en esa época (Hernández, 2002). Sin embargo, existen vestigios que datan del siglo XVI que revelan edificaciones que muestran una tipología referente a espacios de índole administrativo. Además, cabe destacar que, durante la Edad Media, era común visualizar casas que contaban con talleres en su planta baja, considerándose como los primeros espacios laborales cerrados. Este esquema alcanzó su máxima expresión en Venecia. (Hernández, 2002).

Posteriormente, en el año de 1780, el Stone Building del arquitecto Robert Taylor se convierte en la primera construcción considerada como edificio administrativo. (Hernández, 2002). Este “presentaba una circulación horizontal que atravesaba todos los cubículos, constituyéndose en un precedente sin igual para los edificios de este uso” (Hernández, 2002, p.9). Más tarde, en 1919, se construye en Londres el edificio County Fire Office, proyecto de John Nash y Robert Abrahams,

bajo el concepto de la arquitectura especulativa. En este se tenía la teoría de que la organización del espacio podía influir en el desarrollo de la cultura laboral. (Hernández, 2002). Esta premisa sigue siendo vigente hasta la fecha.

Sin embargo, es durante la Revolución Industrial cuando se ve por primera vez la necesidad de tener oficinas para el control, organización, así como distribución de productos. (Hernández, 2002). A principios del siglo XX, el modelo capitalista impulsó el desarrollo de nuevos modelos laborales: el Taylorismo y el Fordismo, los cuales se centraron en intensificar el trabajo, basándose en la división de tareas del proceso de producción. Esto trajo consigo el aislamiento del personal, aunado a la imposición de un salario proporcional al valor productivo. Es así como los trabajadores pasaron a ser tomados en cuenta como simples engranajes de una máquina. (Álvarez & Cruz, 2012).

Como consecuencia, los asalariados se encontraban bajo un alto estrés laboral, lo que provocaba “altos índices de rotación de personal, de ausentismo ligado a enfermedades por fatiga nerviosa, aumento de accidentes de trabajo y productos de mala calidad” (Álvarez & Cruz, 2012, p.8). El entorno laboral continuó evolucionando junto con la economía capitalista. Entre los años 1915 y 1940, el escritorio ejecutivo se convertía en la máxima expresión tanto del estatus, como del éxito del trabajador. Por lo tanto, se vio implicado en la jerarquización de los puestos de trabajo. (Worktech Academy, 2021).

A partir del año 1950 surgen corrientes que buscan desaparecer las jerarquías dentro del entorno laboral. Con el Office Landscape se implementó la asignación de espacios generales. “Este sistema se caracterizó por su planta de geometría irregular y por los esquemas de circulación orgánicos, creados para optimizar la naturaleza igualitaria del layout” (Worktech Academy, 2021, worktechacademy.com). Posteriormente, surge el Action Office I, un sistema de mobiliario que permitía el movimiento, así como la flexibilidad en los espacios de trabajo para la comodidad de los trabajadores. Sin embargo, era un modelo caro y de difícil ajuste. (Worktech Academy, 2021).

A partir de esta necesidad de crear entornos laborales modificables, se propone el mejorado Action Office II. Este sistema se constituye por módulos independientes e intercambiables para la configuración deseada de las áreas de trabajo, dando pie a la estructura de oficina por cubículos. Sin embargo, en los años ochenta, surge la tendencia del aprovechamiento de los espacios. Por lo tanto, se estructuraron zonas colaborativas que buscaban fomentar la convivencia entre los distintos departamentos de la empresa. A finales de la década, se comenzó a incorporar el internet en la vida cotidiana, significando un cambio radical en la cultura laboral. Asimismo, los espacios abiertos pasaron a destinarse a los procesos creativos. (Worktech Academy, 2021).

Rápidamente, dicha tendencia se vio reflejada en las oficinas, debido a que la fuerza de trabajo se volvió nómada al verse equipada con

comunicaciones móviles.

Consecuentemente, comenzó a ser común que los asalariados no tengan un lugar asignado, significando una desaparición de barreras en el área laboral. (Worktech Academy, 2021). Asimismo, la pandemia del covid-19 incrementó drásticamente la implementación del Home Office: modalidad del teletrabajo que “consiste en utilizar la disponibilidad de la telecomunicación y las herramientas facilitadoras a fines de efectuar el trabajo a distancia desde cualquier lugar” (Aquiye, 2018, p.339). Esto nos permite crear equipos interdisciplinarios geográficamente dispersos.

Por otra parte, la salud del trabajador se ha visto afectada por diversos factores a lo largo del desarrollo del espacio de trabajo. Durante el siglo XVIII, la sociedad se vio fuertemente influenciada por la filosofía de la iluminación. Esta se centraba en el individuo, dándole importancia tanto a la salud mental, como a la física. Este reconocimiento llevó a que se hicieran grandes esfuerzos para impulsarlas y promocionarlas. Sin embargo, en el siglo XIX, la conciencia deja de centrarse en el individuo para evolucionar a lo colectivo. Como resultado, surge la relación entre el estado de salud de una población con sus condiciones de vida. (Macaya, Pihan & Vicente, 2018).

No obstante, se suele seguir pensando en el concepto de salud emocional como sinónimo de enfermedad mental, de modo que el padecimiento queda situado en el escenario individual de las personas afectadas (Macaya et al., 2018). A principios de este siglo, la Organización Mundial de la Salud ya estimaba que cerca del 40 por ciento de los trabajadores del mundo sufren de algún tipo de trastorno

mental. Ante tal necesidad, diversas organizaciones han desarrollado herramientas de valoración para asistir a los empleados en la evaluación de los riesgos psicosociales y han creado estrategias para enfrentarlos. (OMS, 2010).

Es así como en mayo del 2019 reconoce la enfermedad Burnout o desgaste profesional, describiendo al “trastorno emocional vinculado al ámbito laboral que aparece como consecuencia de una situación de estrés laboral crónico” (OMS, 2019, observatoriorh.com), repercutiendo negativamente en la salud física, así como mental. Actualmente en México encontramos la NOM-035, creada en el año 2018 por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Esta “tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, 2019, gob.mx).

**NOM-035  
Factores de  
riesgo psicosocial  
en el trabajo  
Identificación,  
análisis y  
prevención.**

A pesar de esto, los niveles de trastornos de salud emocional en el entorno laboral son alarmantemente elevados. Es una tendencia clara que estos problemas continuarán aumentando en el futuro. Además, a raíz de la pandemia del covid-19, el Home Office se ha convertido en una modalidad de trabajo que llegó para quedarse y cobrará cada vez más relevancia. Esta variante también ha sido un detonante en el incremento del desgaste laboral en los trabajadores. Por lo tanto, es de vital importancia atacar estos problemas lo antes posible.

## 2.2 Conceptualización

En este apartado se definirán las variables que componen la temática de este proyecto, definiendo cada una de ellas y delimitando su alcance para esclarecer la postura de la investigación.

### 2.2.1 Prevención de los Problemas de Salud Emocional

Como se mencionó anteriormente, la salud emocional es la rama que “hace referencia a un estado mental que nos permite desarrollar nuestra vida cotidiana con suficiente motivación, tranquilidad y eficacia” (Osakidetza, 2021, euskadi.eus). A pesar de ser un rubro muy importante dentro de la salud de un ser humano, la investigación nos arroja que los problemas emocionales son muy comunes en los trabajadores de todo el mundo. Desafortunadamente, México es el país que encabeza la lista en cuanto a padecimientos de este tipo, ocasionados por la presión laboral.

Los trastornos más habituales que padecen los trabajadores mexicanos son el estrés, el desgaste laboral, la ansiedad, la depresión y el trastorno del sueño. Estos se definirán a continuación para poder comprender mejor la variable:

El estrés define al “conjunto de reacciones físicas y mentales que la persona sufre cuando se ve sometida a diversos factores externos que superan su capacidad para enfrentarse a ello” (IMSS, 2020, imss.gob.mx). Asimismo, el estrés laboral es el “tipo de estrés donde la creciente presión en el entorno laboral

puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal” (IMSS, 2020, imss.gob.mx).

El burnout o desgaste laboral es un término nuevo que se ha vuelto una tendencia en crecimiento. La OMS lo define como el “síndrome derivado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no fue gestionado con éxito” (Forbes, 2019, forbes.com.mx).

Además, se considera como una patología asociada al agotamiento mental, emocional y físico causado por el trabajo. Las principales características para identificar este trastorno son el sentido de agotamiento o debilidad, el aumento en el aislamiento del trabajador, los sentimientos negativos hacia el trabajo, aunados a una actitud de cinismo, así como la baja en la efectividad profesional. (Forbes, 2019).

Por otra parte, la ansiedad es “una emoción normal que se experimenta en situaciones en las que el sujeto se siente amenazado por un peligro externo o interno” (Ortuño, 2020, cun.es). Puede ser una reacción natural al estrés en la que las personas afectadas suelen sentir miedo, temor e inquietud (MedlinePlus, 2021). Sin embargo, se vuelve un problema cuando es desproporcionada y demasiado prolongada para el estímulo desencadenante (Ortuño, 2020). Los trastornos de ansiedad son afecciones en





las que la ansiedad no desaparece, sino que tiende a empeorar con el tiempo. Los síntomas pueden interferir con las actividades diarias, como el desempeño en el trabajo, así como las relaciones personales (MedlinePlus, 2021).

La depresión es un “trastorno emocional que causa un sentimiento de tristeza constante, así como la pérdida de interés en realizar diferentes actividades” (Mayo Clinic, 2021, mayoclinic.org). Afecta los sentimientos, los pensamientos y el comportamiento de una persona, e incluso puede causar una variedad de problemas tanto físicos, como emocionales. Las personas que padecen depresión suelen tener dificultades para llevar a cabo su rutina cotidiana. Asimismo, en ocasiones sienten que ni siquiera vale la pena vivir. (Mayo Clinic, 2021). Por lo tanto, es considerada una afección de alto riesgo que debe tratarse con rapidez.

Finalmente, “los trastornos del sueño son afecciones que provocan cambios en la forma de dormir” (Mayo Clinic, 2021, mayoclinic.org). Existen distintos tipos, los más comunes son los problemas para conciliar el sueño y permanecer dormido (insomnio), para permanecer despierto (somnolencia diurna excesiva), para mantener un horario regular de sueño (problema con el ritmo del sueño), así como los comportamientos inusuales durante el sueño (conductas que interrumpen el sueño). (MedlinePlus, 2021). Estos padecimientos afectan la salud, seguridad e incluso la calidad de vida de las personas afectadas, aumentando el riesgo de contraer otras afecciones médicas (Mayo Clinic, 2021).

Cabe destacar, que generalmente estos

trastornos están ligados, es decir que pueden venir acompañados e incluso unos suelen ser síntomas ocasionados por otros. Asimismo, las personas que los padecen suelen tener repercusiones a nivel emocional, mental y físico. Los esfuerzos actuales para combatir estos problemas de salud recaen en atender a las personas cuando ya se encuentran afectadas. Por lo tanto, es indispensable comenzar a adaptar estrategias de prevención tanto para frenar el aumento de los casos, como para evitar que los trabajadores sigan enfrentándose a estas enfermedades.

La Organización de las Naciones Unidas [ONU] define la prevención como “la adopción de medidas encaminadas a impedir que se produzcan deficiencias físicas, mentales y sensoriales (prevención primaria) o a impedir que las deficiencias, cuando se han producido, tengan consecuencias físicas, psicológicas y sociales negativas” (ONU, s.f., un.org). La finalidad de este proyecto de diseño es prevenir los problemas de salud emocional en el entorno laboral, ayudando a los usuarios, tanto a lidiar con las crisis en el momento, como a evitar que estas siquiera les ocurran. Esta cuestión es de vital importancia, ya que una tendencia a futuro es el incremento de las enfermedades psiquiátricas, así como su tratamiento.

## 2.2.2 Adultos Jóvenes

Los adultos jóvenes son las personas que han concluido la etapa de la adolescencia pero que aún no han alcanzado la madurez o adultez intermedia. A pesar de que el rango de edad que se considera para este grupo varía con cada autor, suele situarse entre los 19 y los 40 años.

(Rodríguez, 2021). Este es el intervalo que definirá la variable a lo largo de esta investigación.

Esta etapa es de las más largas en la vida de las personas y también una de las que más cambios influye. No obstante, este grupo suele ser el más olvidado, al considerarse como el menos vulnerable. Para este momento, las personas ya han concluido su desarrollo primario, por lo tanto, sus habilidades corporales, así como cognitivas están completamente desarrolladas. Sin embargo, mientras que tanto el nivel de energía, como las capacidades físicas se encuentran en su máximo esplendor, las capacidades mentales solo comienzan a estabilizarse durante esta fase. Algunos expertos consideran que estas llegan a su punto álgido alrededor de los 35 años. (Rodríguez, 2021).

Debido a lo mencionado anteriormente, esta etapa es el momento óptimo para reforzar la salud emocional, previniendo que los adultos jóvenes padezcan este tipo de trastornos, al adaptar una cultura laboral más saludable. Además, la Secretaría de Salud Federal estima que la mayoría de las personas que padecen algún padecimiento de salud mental en México son adultos jóvenes en edad productiva (Secretaría de Salud de la Ciudad de México [SEDESA], 2017). Por lo tanto, es indispensable centrar los esfuerzos en este grupo, al ser el más afectado.

Por otra parte, cabe destacar, que



las personas suelen incursionar en el ámbito laboral durante los primeros años de esta etapa de su vida. Este suceso está estrechamente relacionado con los trastornos de salud mental, ya que los adultos jóvenes consideran que su estabilidad emocional empeoró desde que comenzaron a trabajar. Una encuesta de elaboración propia arrojó que la mayoría de los participantes, en un rango de edad entre los 20 y 40 años, afirma que su bienestar emocional se ha visto afectado negativamente a raíz de su iniciación en el mundo laboral. Este suceso es de gran relevancia, ya que prácticamente toda esta fase es dedicada principalmente al trabajo.

Finalmente, es importante mencionar que, durante esta etapa de la vida, los seres humanos se encuentran en el momento propicio para hacer realidad sus ilusiones juveniles. Buscan poseer un lugar en la sociedad, independizarse para formar su propia familia, conseguir una función laboral adecuada, alcanzar un estatus social valorado, entre otras. Es una fase complicada, ya que se debe conciliar un balance de la vida personal con la profesional. Consecuentemente, es muy común que los adultos jóvenes vivan inmersos en grandes tensiones, preocupaciones y estrés, detonados por diversas causas como las responsabilidades familiares, las cargas laborales, así como económicas, las decisiones de cara al futuro, etc. (Amador, Monreal & Marco, 2001).

## 2.2.3 Entorno Laboral

Los seres humanos tienen la necesidad de trabajar para poder vivir. Sin embargo, actualmente no solo se persigue la remuneración económica, sino que también es importante la autorrealización individual. Por lo tanto, los trabajadores buscan encontrar un trabajo en el sector de su interés, desarrollar proyectos que les parezcan atractivos, enriquecerse como personas y poder contar con un clima profesional adecuado. El entorno laboral se considera como uno de los factores más relevantes en el desarrollo de las empresas. Por lo tanto, es de suma importancia prestar atención a todos los elementos que lo conforman para evitar perjudicar su bienestar, así como el de las personas inmersas en él. (Yebrá, 2018).

“Por clima laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta” (Irondo, 2007, pepsic.bvsalud.org). Se puede definir como el medio ambiente, tanto humano, como físico, en el que se desarrolla el trabajo. Asimismo, tiene repercusiones directas en la satisfacción de los empleados, así como en su productividad. (Navarro, 2006).

En este proyecto de investigación nos centraremos principalmente en el ámbito administrativo, tomando en cuenta tanto el trabajo en oficinas, como el Home Office, enfocándonos en las actividades que suelen realizarse desde un escritorio. Para esto es importante

tomar en cuenta los factores que conforman estos ambientes, así como el espacio que rodea al trabajador. Una de las principales problemáticas que se presenta en estos escenarios es que las personas no pueden separar su vida profesional de su vida personal, por lo que tiene repercusiones negativas en su salud emocional. Incluso, el 75 por ciento de las personas que padecen estrés en México señala el entorno laboral como origen del problema (Cruz, Llanillo, López & Martínez, 2016).

Para este proyecto es muy importante tomar en cuenta tanto el trabajo presencial en oficinas, como el teletrabajo, ya que la tendencia a futuro es que las actividades laborales irán migrando poco a poco hacia el Home Office. La pandemia del covid-19 aceleró drásticamente este proceso, sin embargo, el escenario que más se observará al finalizar esta crisis sanitaria es el modelo híbrido. El 75 por ciento de las empresas mexicanas han impulsado espacios de trabajo flexibles como una decisión permanente para operar en la postpandemia (Garduño, 2021). Todo esto forma parte de la variable del entorno laboral durante esta investigación.

## 2.3 Teorización

El proyecto de diseño a desarrollar tiene la finalidad de prevenir los problemas de salud emocional de los adultos jóvenes en su entorno laboral. El marco teórico que se desarrolla a continuación permite conocer las variables necesarias para el entendimiento de esta problemática y funge como respaldo de la solución creativa que se propondrá posteriormente.

La primera variable por atajar es la prevención de los problemas de salud emocional, con el objetivo de comprender los factores que influyen en el estado mental de las personas, así como recopilar información relevante de técnicas para perseguir el bienestar personal. Posteriormente, se indagará sobre las necesidades de los adultos jóvenes, conociendo acerca, tanto de los retos que enfrentan, como sus motivaciones. Finalmente, se retomarán estrategias que contribuyan a la mejora del entorno laboral, tomando en cuenta la importancia de las metas en el desarrollo de las organizaciones y las relaciones de los actores involucrados. Las teorías presentadas a continuación fungirán como base del proceso creativo

### 2.3.1 Prevención de los Problemas de Salud Emocional

Como se ha demostrado a lo largo del escrito, los problemas de salud mental son una tendencia mundial que sigue creciendo. Incluso, el 90% de los empleadores afirma que a raíz de la crisis del covid-19 el bienestar emocional de sus trabajadores se ha visto afectado, así como su productividad (Pfeffer & Williams, 2020). Esto subraya la importancia de adaptar una rutina laboral saludable que logre prevenir que las personas recaigan en trastornos de este tipo.

La transición hacia el modelo laboral híbrido no se trata solo de cambiar la ubicación del trabajo, sino de transformar la rutina para hacerla más eficiente y optimizada (Neeley, 2021). Por lo tanto, es indispensable aprovechar esta

tendencia para involucrar el bienestar emocional como parte fundamental de esta nueva cultura de trabajo. Para poder lograr esto, se deben tomar en cuenta distintos factores como las necesidades básicas de las personas, así como los aspectos que pueden potenciar su salud mental.

**La Teoría del Autocuidado** sustenta la importancia de priorizar las necesidades básicas de las personas. Esta contempla al individuo de manera integral, centrándose en sus cuidados esenciales como medio fundamental para mejorar su calidad de vida (Orem, 1991). Por autocuidado se entienden las conductas que realiza un ser humano para sí mismo, con el interés de mantener un funcionamiento sano. El hecho de satisfacer correctamente estas demandas fisiológicas contribuye tanto al desarrollo, como al bienestar personal, repercutiendo positivamente en el comportamiento y la motivación del sujeto (González, Paz, Prado & Romero, 2014).

Asimismo, la **Teoría de la Motivación Humana** también habla sobre la motivación del individuo, tratando de explicar los estímulos de la conducta humana mediante la Pirámide de Maslow (Maslow, 1943). La base de este modelo le corresponde a las necesidades básicas o fisiológicas relacionadas con la supervivencia física. Estas son las únicas inherentes al ser humano: respirar, vestirse, alimentarse y descansar. De acuerdo con esta postura, estas son las que más peso tienen al motivar nuestro comportamiento (Universidad Americana de Europa [UNADE], 2020). Sin embargo, es muy común que, en el entorno laboral, las personas se olviden de satisfacerlas, al centrar su atención únicamente en



su trabajo.

Por otra parte, esta teoría también nos muestra la relevancia de los descansos en la jornada laboral, al considerarse como un aspecto de primera necesidad. Descuidar estas demandas biológicas tiene repercusiones negativas en la salud emocional del individuo, ya que, al desequilibrar la base de la pirámide, todos los niveles superiores se ven afectados. Cabe destacar, que las emociones son reacciones psicofisiológicas que experimentamos todas las personas en nuestra vida diaria. Estas gobiernan nuestras decisiones e influyen en nuestra conducta y pensamientos (Ruiz, 2019).

La **Teoría de las Emociones** de Cannon-Bard propone que la emoción es la encargada de preparar al individuo para actuar y adaptarse a su entorno (Cannon & Bard, 1938). Por lo tanto, las emociones se producen antes que las respuestas fisiológicas, desencadenando una respuesta de alarma por parte del organismo, ya sea de lucha o huida, ante tal situación de emergencia. Un ejemplo concreto de esta relación causa-efecto es que las personas lloramos porque nos sentimos tristes. En resumen, los estímulos exteriores provocan el sentimiento de la emoción en el cerebro, mientras que la expresión de la emoción se manifiesta en el sistema nervioso mediante cambios fisiológicos. (Ruiz, 2019).

Al observar esta teoría dentro del entorno laboral, podemos afirmar que la excesiva carga de trabajo, aunada a los imprevistos relacionados con el

desarrollo de las actividades asignadas, provocan que los trabajadores padezcan de trastornos emocionales como el estrés y el burnout. Estos padecimientos vienen acompañados de problemas de salud físicos, así como mentales. Existen estrategias de afrontamiento que “son entendidas como recursos psicológicos que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes” (Macías, Madariaga, Valle & Zambrano, 2013, p.125). A pesar de no siempre garantizar el éxito, sirven para evitar o disminuir los conflictos en los seres humanos (Macías et al., 2013).

**La emoción es la encargada de preparar al individuo para actuar y adaptarse a su entorno.**

**La Teoría del Afrontamiento del Estrés**

es la más reconocida, debido a que plantea que el estrés psicológico tiene una relación directa del individuo con su entorno (Lazarus & Folkman, 1986). Esta perspectiva contempla el afrontamiento como los esfuerzos cognitivos, así como conductuales constantemente cambiantes que realizan las personas para manejar las demandas externas e internas que exceden sus propios recursos. La amenaza al bienestar personal esta estrechamente ligada con el ambiente que la rodea. Asimismo, se sugieren diversas estrategias como la evitación, la atención selectiva, las comparaciones positivas y la extracción de valores positivos en acontecimientos negativos. (Macías et al., 2013).

Lazarus y Folkman afirman que no hay un estilo único de afrontamiento, por lo que cada ser humano debe emplear diferentes estrategias dependiendo de las demandas que surjan a lo largo del proceso. Al aplicar estas propuestas, se privilegia el bienestar de las personas, ya que buscan





**Se reconoce la necesidad de crear una cultura laboral más saludable.**

hacer consciente la relación de los trastornos emocionales tanto con la rutina, como con el entorno del individuo. (Macías et al., 2013). Esta teoría justifica la necesidad de transformar la cultura laboral hacia una más saludable que brinde a los trabajadores las herramientas necesarias para prevenir que padezcan de problemas de salud mental.

Distintos autores se han dedicado a explorar herramientas que pueden beneficiar el estado emocional de las personas. Kaplan y Kaplan proponen en su **Teoría de la Restauración de la Atención** que la habilidad para concentrarse de los seres humanos puede ser restaurada a través de la exposición a ambientes naturales (Kaplan & Kaplan, 1989). En las oficinas, las personas suelen estar encerradas en espacios artificiales, afectando su bienestar, aunado a su productividad. La exposición a estímulos biológicos influye positivamente tanto en la precisión, como en la rapidez de los trabajadores para realizar sus actividades laborales, debido a que provocan la aparición de la atención involuntaria o indirecta (Delgado, 2018).

Este tipo de atención no requiere ningún esfuerzo del individuo para activar los mecanismos competidores, permitiendo la recuperación de la atención voluntaria. Consecuentemente, este proceso supone una mejora significativa en el procesamiento de información posterior. Aplicar esta teoría en el entorno laboral es beneficioso para las personas que trabajan alternando diversas tareas, encontrándose inmersos en una cultura gobernada por el estrés, que nos exige estar disponibles las 24 horas los siete días de la semana (Delgado, 2018). Tomar descansos que involucren el contacto

con la naturaleza durante la jornada de trabajo puede mejorar la salud emocional, así como elevar la productividad de los trabajadores.

Las actividades artísticas también pueden contribuir al bienestar emocional, así como a la productividad del individuo. La Teoría de la Arteterapia expresa la importancia del proceso creativo que conllevan las actividades plásticas como agente terapéutico (Kramer, 1958). La autora argumenta que este tiene propiedades tanto integradoras, como curativas para el ser humano, considerándose una herramienta primordial para sostener el ego, reforzando la sensación de identidad. Permite a la persona integrar sus pensamientos, emociones y vivencias personales a través de la expresión artística. (López, 2009). Esta terapia repercute positivamente en la salud mental de los trabajadores, disminuyendo sus niveles de estrés.

Para poder implementar una rutina laboral saludable que se adapte a la modalidad de trabajo híbrido, es indispensable tomar en cuenta la adaptabilidad del sistema. Por lo tanto, es importante revisar autores que se desarrollan en el ámbito de la virtualidad. Uno de los principales retos para poder mejorar el aprendizaje de las personas es comprender como piensa el cerebro. “Cualquier instrucción o enseñanza es efectiva solo si su diseño ha tenido en cuenta las características de la cognición humana” (Andrade, 2012, p.78). La Teoría de la Arquitectura Cognitiva Humana plantea un modelo de organización de las estructuras y funciones cognitivas del ser humano (Sweller, 2008).

La teoría explica que la información que entra al cerebro es procesada por tres

diferentes estructuras: la memoria sensorial, la memoria de trabajo y la memoria de largo plazo (Sweller, 2008). La capacidad de memoria de trabajo de las personas es muy reducida cuando se enfrentan a nueva información. Por lo tanto, el aprendizaje se ve amenazado cuando los materiales instruccionales sobrecargan este recurso. “Dado que la comunicación proveniente del entorno es procesada por medio de canales independientes (principalmente auditivo y visual), la memoria de trabajo se puede ver beneficiada si el medio de presentación utiliza varios canales al mismo tiempo, evitando sobrecargar solo uno” (Andrade, 2012, p.77).

El diseño de información visual debe tener muy presente este principio para lograr transmitir el contenido de forma óptima al espectador, siendo aún más relevante para los medios de comunicación virtuales al poder mezclar con facilidad distintos canales. Asimismo, para facilitar el aprendizaje de las personas es importante que la nueva información pueda relacionarse con esquemas mentales que el individuo haya almacenado previamente en su memoria de largo plazo. De lo contrario, el contenido será olvidado a la brevedad (Andrade, 2012). La estética también juega un papel muy importante en esta vertiente del diseño, al facilitar al usuario la visualización y comprensión del material multimedia.

La **Teoría de la Proporción Áurea** describe a una sucesión numérica con la que se conforma la Espiral Áurea, la cual está presente en gran cantidad de elementos de la naturaleza (Fibonacci, 1200). Esta composición, también conocida como Espiral de Oro, logra brindarle al espectador cierta satisfacción

visual. Esto se debe a que está presente permanentemente en la naturaleza, por ejemplo, en las semillas de un girasol o en las conchas marinas. Por lo tanto, al componer una imagen siguiendo esta espiral se logra que esta sea visualmente agradable porque las proporciones utilizadas nos parecen naturales. (Vidal, 2012).

No solo la composición es importante en el diseño de información visual, sino que el color también juega un papel primordial dentro de esta disciplina. La Teoría de los Colores de Goethe analiza al color como problema pictórico, fenómeno físico-químico y fenómeno fisiológico. Plantea la dimensión sensible-moral de los colores, relacionando el aspecto material del tono con la naturaleza interior del ser humano (Goethe, 1810). Esta teoría se centra en las personas, enfocándose en las asociaciones morales hacia el color. Por lo tanto, este no funge solo como un recurso estético, sino que tiene un significado simbólico que repercute en el nivel emocional del individuo (Calvo, 2015).

Consecuentemente, es muy importante considerar el rol del color en los procesos de aprendizaje y su repercusión en la salud emocional de las personas. Independientemente del significado que tienen los colores en cada cultura, estos influyen directamente en el estado de ánimo de los individuos. (Calvo, 2015). Todos los aspectos mencionados anteriormente son indispensables para poder desarrollar una solución que brinde una experiencia redonda para lograr que los seres humanos adquieran una rutina laboral saludable. De esta forma podemos contribuir a prevenir los problemas de salud emocional en los trabajadores.

## 2.3.2 Adultos Jóvenes

Los adultos jóvenes son la fuerza de trabajo más importante dentro de las organizaciones. Sin embargo, son el grupo de edad que más tiende a padecer de trastornos de salud emocional. Esto se debe a los altos niveles de estrés y burnout a los que están sometidos la mayor parte de su tiempo, impactando negativamente sus niveles de productividad. Para poder contribuir a mejorar su bienestar mental, es indispensable conocer a profundidad a este segmento de la población, así como las herramientas que pueden incrementar su motivación personal.

Para Levinson, la estructura de la vida está en el centro de todo proceso de desarrollo. Mediante este constructo, postula que “en todo individuo hay un patrón estable de conducta que se manifiesta a lo largo del tiempo y que se convierte en el núcleo de su personalidad, distinguiéndolo así de los demás” (Rivera, 2007, p.4). Siguiendo esta hipótesis, plantea la **Teoría de la Estructura de la Vida**, describiendo los periodos de desarrollo de los seres humanos vinculados a la edad en la que se van desplegando durante su vida cotidiana. Abarca la fase de la adultez temprana, agrupando a las personas de entre 17 y 45 años. (Levinson, 1986).

Durante esta etapa, el individuo se encuentra en el momento propicio para hacer realidad sus ilusiones juveniles en distintos ámbitos como el amor, la sexualidad, la vida familiar, la carrera profesional, entre otros objetivos personales. Sin embargo, esto conlleva a la persona a encontrarse inmersa en grandes tensiones

y preocupaciones propiciadas por la compleja burbuja en la que se desarrolla. Las responsabilidades familiares, la carga de trabajo, las preocupaciones económicas, la toma de decisiones de cara al futuro, las relaciones amorosas, la religión, entre otros, son factores que tienden a conflictuar al adulto joven. Tanto el estrés, como el desgaste laboral, son parte de la vida cotidiana de este grupo. (Amador et al., 2001).

Estos postulados están estrechamente ligados con la **Teoría Motivacional** de Huberman. A partir de los resultados de diversas investigaciones, el autor recopiló los temas que más interesan a los adultos jóvenes: la carrera profesional, la vida familiar, los asuntos cívicos o sociales, los intereses creativos y la salud, tanto física, como mental (Huberman, 1974). Asimismo, las metas principales de las personas durante estos años son: conseguir su identidad social a través del trabajo, lograr un estatus social determinado, desarrollar una ideología propia, encontrar un compañero de vida, así como presentar una buena imagen de sí misma (Amador et al., 2001).

De igual manera, en los años tardíos de esta etapa, los individuos suelen alcanzar cierta estabilidad caracterizada por la experiencia laboral. Para este punto, sus motivaciones particulares son tanto la crianza de los hijos, como la competencia en el mundo profesional. (Amador et al., 2001). Como podemos darnos cuenta, el trabajo es el eje principal que rige la





vida a lo largo de esta fase. Por lo tanto, los adultos jóvenes son muy propicios de padecer trastornos de salud emocional como el estrés y el burnout. A pesar de que la buena salud es una de las principales metas de este grupo, es demasiado común que se deje a un lado, debido a las intensas cargas laborales.

La **Teoría Cognoscitiva** plantea que “el desarrollo cognoscitivo es el resultado de la maduración del sistema nervioso y la adaptación al medio, en donde la mente tiene una participación activa en el proceso de aprendizaje” (Piaget, 1973, p.25). Durante la adultez temprana, el individuo comienza a adquirir una actitud más crítica ante el mundo, involucrando su razonamiento psíquico interno. Jean Piaget considera que arribar a la edad adulta significa pasar de un estado mental de equilibrio menor a uno superior. (Jimenez, 2012). No obstante, algunos expertos consideran que estas habilidades alcanzan su máximo esplendor alrededor de los 35 años. (Rodríguez, 2021).

Por otra parte, las capacidades, la fuerza y la energía de los seres humanos se encuentran en su punto máximo durante la adultez temprana (Amador et al., 2001). Esto debería verse reflejado en su salud emocional, sin embargo, no es así. Por lo tanto, esta etapa de la vida es el momento óptimo para enseñar hábitos que permitan que los adultos jóvenes adquieran una rutina profesional más saludable, priorizando su bienestar mental. Uno de los principales conflictos al que se enfrentan los individuos de este grupo es el hecho de no poder separar su vida personal de la laboral. Esto se debe a que la persona está expuesta ininterrumpidamente a diversos estímulos que regresan su mente al trabajo y al desgaste que este conlleva.

La **Teoría de Roles** de Kahn explica esta relación de disparidad entre el ámbito laboral y el personal de los adultos jóvenes. Este autor sugiere que “los individuos experimentan conflicto entre roles cuando el cumplimiento de los requerimientos de un rol dificulta el cumplimiento de los requerimientos del otro rol” (Kahn, 1964, p.4). Este es el caso de la disputa trabajo-vida, ya que las demandas del rol laboral complican cumplir con las obligaciones de otros roles como el familiar (Arango, 2018). Esta teoría refuerza la necesidad que tienen las personas de separar el trabajo de su vida personal.

A pesar de no ser una tarea sencilla, muchas organizaciones a nivel mundial han detectado que lograr este equilibrio ayuda a incrementar la satisfacción, retención y motivación de los trabajadores. La clave está en comprender que no solo el trabajo, sino también la vida personal, son pilares fundamentales en el desarrollo de los seres humanos. Por lo tanto, las empresas que contribuyen a que exista una relación de consonancia entre ambas partes, se ven beneficiadas. Los adultos jóvenes que logran balancear el rol trabajo-vida aumentan su compromiso genuino con la organización, así como su productividad. (Curcuy, 2012).

Como podemos observar, el equilibrio trabajo-vida personal no solo beneficia a los trabajadores, sino también a las empresas. Para lograr que esta relación sea de ganar-ganar, es importante considerar la **Teoría de Juegos**. Esta abarca el estudio de problemas de decisión multipersonales, proponiendo que para el

funcionamiento óptimo de un grupo se debe lograr un juego de suma no nula que permita la evolución conjunta de todos los actores (Gibbons, 1992). Por lo tanto, “lo que se debe desear tener es una suma no nula en donde las dos partes ganan pues esto genera un equilibrio y motivación para seguir siendo parte del juego y entre mayor movimiento circular de bienes e información mayor la mejora” (Salazar, Sosa & Vázquez, 2018, p.68).

Traducida al problema de investigación, esta teoría significa que, si las compañías intervienen el entorno laboral de forma que incrementen el bienestar emocional de las personas, estarán invirtiendo en mejorar los resultados de los empleados y consecuentemente el performance de la empresa (Pfeffer & Williams, 2020). Cabe mencionar, que en esta relación de ganar-ganar los líderes juegan un papel muy importante, al ser los encargados de distribuir la información de manera correcta con el resto del grupo (Salazar et al., 2018). Este punto es fundamental para lograr un trato igualitario, ya que, en el modelo híbrido, los trabajadores que operan desde casa suelen sentirse con menos oportunidades de desarrollo.

El diseño ofrece herramientas que permiten comprender mejor la información, así como estimular el aprendizaje de las personas. **La Teoría del Diseño Instruccional** aporta un modelo sistemático, abordado desde la psicopedagogía de la enseñanza, para producir materiales educativos de calidad, adecuados a las necesidades de aprendizaje de los adultos jóvenes (Gagné, 1985). Esta disciplina se encarga del “proceso de arquitectura de las experiencias de aprendizaje y no se debe confundir con la enseñanza” (Mansaray,

2021, ispring.es). El objetivo de esta ciencia es determinar la manera óptima de ofrecer el contenido educativo, de tal manera que la experiencia sea agradable, efectiva, así como atractiva (Mansaray, 2021).

Las claves del diseño instruccional consisten en: brindar información clara de las descripciones, objetivos, conocimientos a aprender y los resultados esperados; establecer momentos de reflexión que motiven a los trabajadores a llevar a cabo un proceso de razonamiento que les permita incrementar su aprendizaje; proporcionar retroalimentación adecuada para monitorear la comprensión, el desempeño, así como el compromiso de las personas; e implementar actividades significativas que estimulen la motivación intrínseca o extrínseca, que sean atractivas para los adultos jóvenes, haciendo énfasis en sus logros (Garay & Reina, 2016).

Esta teoría debe ser considerada en la solución a desarrollar para poder generar contenido que realmente influya positivamente en la salud emocional de los adultos jóvenes, logrando instruirlos acerca de hábitos que fomenten una rutina laboral saludable. Para esto es importante tomar en cuenta la tendencia de la migración hacia las plataformas tecnológicas. En los últimos años, los dispositivos digitales personales han permitido que muchos programas pasen a formatos digitales o virtuales, que ahora representan la mayoría de las ofertas de salud patrocinadas por los empleadores (Brassey, Güntner, Isaak & Silberzahn, 2021).

Los formatos digitales son capaces de ofrecer enfoques terapéuticos, e

incluso de apoyar un cambio de comportamiento positivo a gran escala. Además, presentan ventajas al ser accesibles en un instante desde cualquier lugar, brindando ayuda en el momento exacto que la persona la requiera (Brassey et al., 2021). Asimismo, el trabajo desde casa ha forzado a las organizaciones a migrar su operación al terreno virtual, adaptando el uso de herramientas diseñadas para este fin (Lord & Fenton, 2020). Consecuentemente, el papel de las redes sociales, así como de las plataformas internas se ha vuelto fundamental para las empresas, facilitando el flujo de información, la comunicación, la transmisión de necesidades y la retroalimentación (Llerandi, 2021).

Por otra parte, es importante no olvidar los beneficios que la naturaleza les brinda a los seres humanos. El diseño puede aprovechar estas cualidades para mejorar el estado emocional de las personas. La diseñadora en espacios arquitectónicos Vanessa Sánchez analizó los estímulos sensoriales que se tienen al exponer al usuario a distintos olores, sabores, formas, texturas, colores de plantas y elementos naturales. Con base en los resultados de esta investigación propone su **Teoría de los Jardines Terapéuticos** que defiende la postura de que el hombre busca su bien por medio de la naturaleza. (Sánchez, 2019).



La teoría argumenta que el entorno natural tiene diversos beneficios sobre el ser humano. El simple hecho de respirar aire fresco (menos expuesto a contaminantes atmosféricos) provoca

que las personas liberen endorfinas y oxitocinas. Esto ayuda a optimizar la salud del individuo, mejorando su estado de ánimo, aliviando su humor, así como reduciendo su nivel de estrés. Además, aumenta su productividad, generándole una sensación de bienestar. (Sánchez,

### 2.3.3 Entorno Laboral

El entorno laboral es un factor sumamente relevante dentro de este proyecto de investigación, al estar relacionado directamente con los problemas de salud emocional de los trabajadores. Como se menciona anteriormente, la mayoría de las personas que padecen estrés en México atribuyen el origen de su trastorno a esta variable. Esta problemática ha escalado a tal grado que el 91 por ciento de los empleados consideran que los empleadores deberían de preocuparse por su bienestar mental (Pfeffer & Williams, 2020).

Asimismo, las compañías están comenzando a reconocer los costos asociados con no atender la salud emocional de sus empleados. Por lo tanto, es innegable que se avecina una revolución en cuanto al abordaje y afrontamiento de estos trastornos. Las empresas necesitan hacer del bienestar mental de sus trabajadores una prioridad transparente, más aún, ahora que el entorno laboral se ha vuelto más complejo mediante el esquema de trabajo híbrido. (Pfeffer & Williams, 2020). Para lograr impactar positivamente en el estado de sanidad de sus colaboradores, las organizaciones deben buscar enseñarles a trabajar siguiendo una rutina saludable, mejorando así su productividad, aunada al performance de la institución.

Primeramente, es indispensable comprender el origen del estrés en el entorno laboral. **La Teoría de la Conservación de Recursos** proporciona un modelo que asume los procesos internos en la valoración de los eventos estresantes, situándolos en un contexto sociocultural (Hobfoll, 2001). El autor plantea que los trabajadores se esfuerzan en proteger, conservar y obtener más recursos (Herrera, León, Rueda & Salazar, 2014). Estos se definen como “objetos, características personales, condiciones o energías que son valiosos por sí mismos, o porque proveen o protegen recursos valiosos para la persona” (De Rivas & Rodríguez, 2011, p.80).

Por lo tanto, la teoría anterior observa al estrés como “un proceso mediante el cual se produce una pérdida de los recursos o amenaza de su pérdida” (Herrera et al., 2014, p.550). Asimismo, el desgaste profesional “se concibe como el resultado de esa pérdida global o amenaza de pérdida de recursos valiosos, y por tanto, como un síndrome fundamental de agotamiento de recursos” (De Rivas & Rodríguez, 2011, p.80). Para alcanzar la salud emocional, los trabajadores deben contar con recursos valiosos suficientes para lograr superar los estímulos estresores. Solo de esta manera existe un afrontamiento exitoso del trastorno.

Frederick Herzberg propone dos grupos principales de recursos que contribuyen a alcanzar este bienestar emocional. Su Teoría Bifactorial o Teoría de la Motivación e Higiene sostiene que la satisfacción laboral de una persona proviene tanto de factores de higiene (extrínsecos), como de motivación (intrínsecos). (Herzberg, 1959). Por un lado, los factores de higiene se enfocan

en el contexto en el cual se desarrolla el trabajo, así como en las condiciones que lo rodean. Estos dependen de elementos externos al individuo como son el sueldo, las políticas empresariales y el ambiente laboral. Aunque estas condiciones no sirven para motivar al trabajador, ayudan a evitar que esté insatisfecho. (Martínez, 2013).

En contraparte, los factores de motivación producen un efecto duradero en la satisfacción de los trabajadores, incrementando así su productividad (López, 2005). Estos provienen del interior del ser humano, estando estrechamente ligados con su desempeño laboral. Asimismo, se desarrollan durante el ejercicio mismo de las actividades de trabajo, englobando aspectos como la responsabilidad individual, los logros personales, la independencia laboral y el reconocimiento. (Martínez, 2013). Cabe destacar, que esta teoría establece que el rendimiento de las personas varía de acuerdo con su nivel de satisfacción, aunado a su estado de ánimo (López, 2005).

**La Teoría del Establecimiento de Metas y Objetivos** retoma la importancia de la motivación intrínseca, siendo la encargada de actuar como estímulo interno que influye directamente en la intención de la persona por realizar una actividad laboral (Locke, 1968). Locke postula que las metas del trabajador repercuten en su desempeño, al ser determinantes para conocer el nivel de esfuerzo que se requiere para que sean llevadas a cabo. Además, la fijación de objetivos claros aporta beneficios para las organizaciones: la productividad de los trabajadores aumenta; se potencia la comprensión de las tareas, mejorando



así la calidad del trabajo; e incrementa la motivación por alcanzar propósitos complejos y específicos. (Peña, 2015).

En resumen, la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación para el trabajador, siempre y cuando esta sea específica, difícil, desafiante, pero sobre todo, posible de lograr (Rivas, 2018). Actualmente, los OKRs [Objetives and Key Results] son una metodología que se utiliza en muchas empresas alrededor del mundo, al ser replicable en casi cualquier ámbito. En este modelo, el objetivo describe a la meta que se desea alcanzar, mientras que los resultados clave son las métricas que se utilizarán para medir el progreso del objetivo. Sin embargo, al enfocarse solo en el propósito final, suelen desligarse del trabajo diario e incluso terminan siendo olvidados por los empleados. (Asana, 2020).

Para evitar esto, es importante relacionar las metas con las actividades diarias requeridas para alcanzarlas. De esta forma, se busca que el trabajador tenga claridad hacia sus objetivos para que pueda tanto priorizar sus labores, como visualizar su progreso. Se trata de crear una conexión entre lo que hacemos día a día con el por qué lo hacemos. Por lo tanto, Asana propone añadir el concepto de trabajo como complemento de los OKRs, definiendo las tareas personales, proyectos y procesos necesarios para alcanzar los resultados clave. Esto proporciona a los empleados mayor claridad, comprensión, así como visibilidad de las metas compartidas, incrementando su compromiso, eficiencia, lealtad y productividad. (Asana, 2020).

Es importante reconocer la importancias de los individuos dentro de una organización.

La comunicación de los líderes con los trabajadores juega un papel fundamental en esta metodología. La Teoría de las Opciones Estratégicas de los Actores analiza el campo de operaciones de los actores sociales en la empresa como espacio fundamental de las relaciones laborales (Kats, Kochan & McKersie, 1993). Su premisa más importante estipula que los roles de los actores se condicionan mutuamente, es decir, las expectativas de uno inciden sobre las del otro y viceversa. Por lo tanto, los deseos de los jefes se ven reflejados en los objetivos personales de los empleados. Asimismo, las necesidades de los colaboradores deben estar presentes en los propósitos de los empleadores. (Artiles, 2003).

Consecuentemente, las organizaciones deben buscar prestar atención, no solo a los intereses de los dueños, sino también a los de los colaboradores, así como la comunidad laboral. Entre estas necesidades encontramos el desarrollo personal, la comunicación, la seguridad del empleado y el balance vida-trabajo. (Llerandi, 2021). Como podemos observar, la persecución de objetivos adecuados puede contribuir a mejorar la salud emocional de las personas, mediante el incremento de su satisfacción. Sin embargo, esto no necesariamente se traduce en su bienestar mental.

Otros factores relacionados con entorno laboral también influyen en el estado emocional de las personas. **La Teoría Organizacional Neoclásica** se centra en las relaciones humanas en los ambientes de trabajo, haciendo hincapié en la importancia de los individuos dentro de la organización (Mayo, 1925). La observación del comportamiento

individual y grupal permitió establecer ciertos postulados. El más relevante afirma que una moral más alta aumenta la productividad del empleado. A su vez, esta incrementa el reconocimiento del rendimiento del trabajador, elevando su nivel de motivación. (Acosta, 2018).

Por otra parte, la **Teoría de los Principios de Gestión** sintetiza catorce premisas fundamentales para optimizar la organización e interacción de las personas dentro de las empresas (Fayol, 1916). En esta investigación retomaremos solo cuatro de ellos: la disciplina, el orden, la equidad y el espíritu de cuerpo. Específicamente estos aportan información relevante para la solución a desarrollar, ya que deben estar presentes en ella y/o se ven modificados con el esquema de trabajo híbrido. Por lo tanto, es importante considerar las implicaciones de esta nueva modalidad.

La disciplina hace referencia a los valores esenciales que sustentan relaciones de calidad entre los miembros de la compañía, sin importar su rango (Martín, 2019). Este principio es vital para el funcionamiento de la empresa, incluso en las comunicaciones virtuales. Por otra parte, el orden implica que cada trabajador cuente con los recursos necesarios para poder llevar a cabo sus actividades asignadas, así como mantener una organización que garantice un ambiente laboral óptimo (Martín, 2019). Traducido al modelo híbrido, significa que el empleador debe asegurarse de que su equipo funcione a pesar de encontrarse físicamente disperso y cuente con los medios adecuados para desarrollarse profesionalmente desde casa.

**Las relaciones laborales se ven reflejadas en la conducta del empleado.**

El principio de equidad remarca que los trabajadores deben ser tratados en todo momento con igualdad, independientemente de su puesto o procedencia para garantizar mejores resultados (Martín, 2019). Cabe mencionar, que las personas que trabajan desde casa han manifestado sentirse en desventaja, al no contar con la misma información que sus colaboradores que acuden presencialmente a la oficina. Por lo tanto, es indispensable que el flujo de recursos esté siempre a la mano de todos sin importar su ubicación laboral. Esto busca que todos los empleados cuenten con las mismas oportunidades de desarrollo y crecimiento.

Finalmente, el espíritu de cuerpo promueve el trabajo en equipo, fomentando la colaboración y participación de los empleados para favorecer la confianza, así como la unidad del grupo. De esta forma, se contribuye a un buen desarrollo de la cultura empresarial. (Martín, 2019). La modalidad híbrida coloca este principio como uno de los principales retos para las organizaciones, ya que es muy difícil lograr la integración de los colaboradores cuando se encuentran dispersos en espacios distintos. Por lo tanto, la solución de diseño a desarrollar debe contribuir a crear comunidad laboral traspasando las barreras físicas de este esquema.

La **Teoría del Comportamiento Colectivo** sostiene la importancia de las relaciones laborales saludables, estableciendo la conducta multitudinaria. Esta se manifiesta como una pérdida de la individualidad que resulta del contagio de las emociones y acciones que genera el grupo (Le Bon, 1895). Por lo tanto, el contagio



mental define a la tendencia a imitar posturas, movimientos, expresiones, así como acciones que desencadenan el consecuente contagio emocional (Hatfield, Cacioppo & Rapson, 1994). Es así como un líder hipnotizado con una idea puede lograr transmitirla a la masa de trabajadores, al hipnotizarlos con ella (Ortiz, 2013).

Según diversos informes, los síntomas de agotamiento están aumentando tanto entre los empleados, como entre los líderes (Brassey et al., 2021). La teoría mencionada anteriormente puede ser parte de la explicación, así como la solución de este problema. Si la gran mayoría de los trabajadores de una empresa padecen de estrés, es comprensible que las cabezas terminen contagiándose de este trastorno. Asimismo, si los jefes actúan con una actitud negativa y desmotivada, es altamente probable que los colaboradores adopten estas conductas al desempeñarse laboralmente. Para poder mejorar la salud emocional de las personas en su entorno de trabajo, es indispensable tomar en cuenta este tipo de comportamiento.

Anteriormente, se ha destacado la importancia de los objetivos para la motivación del trabajador, así como la relevancia de las relaciones laborales adecuadas entre líderes y empleados. Aunado a esto, la **Teoría de la Evaluación Formativa** estipula que la retroalimentación es la información sobre el éxito de un resultado que contribuye al desarrollo del aprendizaje del individuo (Sadler, 1989). Para esto es necesario tanto que la persona conozca el propósito de esta, como que pueda comparar sus resultados con las expectativas. De esta manera, puede tomar acciones que

disminuyan la distancia de su desempeño con el nivel del propósito deseado. (Wargclou, 2008).

Por consiguiente, el feedback ayuda al trabajador a mejorar sus resultados. Esto se debe al factor motivacional que va de la mano de este. Øiestad explica que la retroalimentación consiste en reconocer y admitir las cualidades de una persona. Por lo tanto, este proceso de reafirmación contribuye al crecimiento personal del individuo, aumentando su motivación al sentirse valorado por la empresa. (Wargclou, 2008). Consecuentemente, tiene un efecto sobre su salud emocional, así como en su productividad. Asimismo, la retroalimentación visual es importante para que el trabajador pueda visualizar en todo momento su progreso, enfocándose más al poder observar tanto sus logros, como el camino por recorrer.

Esta intención de utilizar estímulos visuales que permitan agrupar distintas informaciones para contribuir al desarrollo de los trabajadores refleja los principios presentados en la **Teoría Cognitiva del Aprendizaje Multimedia.**

Mayer pretende alinear el diseño de material instruccional con la Arquitectura Cognitiva Humana, retomando la premisa de que las personas tienen una capacidad muy limitada de memoria cuando se enfrentan con nueva información. Por lo tanto, la teoría plantea dos principios que buscan facilitar el aprendizaje de los individuos ante estas situaciones. (Andrade, 2012).

Por una parte, el principio de la





**Todos los objetos deben de comunicar su finalidad.**

atención dividida busca que diversas fuentes de información, que no tienen sentido en sí mismas, sean integradas de tal manera que puedan ser presentadas de manera asociada y comprenderse más fácilmente. Por otra parte, el principio de modalidad sugiere que al utilizar múltiples canales sensoriales, se puede incrementar el aprendizaje de contenidos novedosos, debido a que los distintos estímulos son procesados de forma independiente, evitando sobrecargar la memoria de trabajo. (Mayer, 2005). Estos conceptos son muy importantes dentro del diseño instruccional y las plataformas educativas digitales.

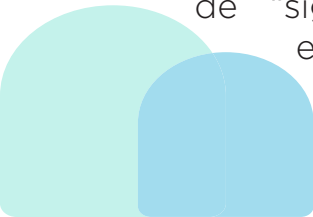
Asimismo, la **Teoría de los Affordances** también juega un papel fundamental en el diseño de interfaz. El psicólogo James J. Gibson fue el primero en abordar esta teoría, refiriéndose a las cualidades que tienen los objetos para comunicarnos su funcionalidad (Gibson, 1979). Donald Norman retoma esta idea, trasladándola hacia el diseño de producto e interacción. Su investigación sostiene que los affordances existen por sí mismos, incluso si no son visibles. Sin embargo, es trabajo de los diseñadores hacerlos perceptibles, dejando pistas sólidas que indiquen el funcionamiento de las cosas. (Norman, 2013).

Los affordances percibidos ayudan al usuario a descubrir las acciones posibles, a pesar de no contar con etiquetas o instrucciones. Sin embargo, Norman plantea que su función es únicamente determinar que acciones son posibles. Por lo tanto, introduce el término de “significantes” que son los encargados de comunicar donde debería tomar

lugar tal acción. Ambos aspectos son fundamentales en el diseño, sin dejar a un lado la rama de la interfaz.

El objetivo en esta disciplina es que el usuario comprenda lo que se puede hacer, lo que esta sucediendo y lo que acaba de ocurrir. Para que la experiencia sea enriquecedora se deben combinar aspectos de diseño con principios psicológicos, así como emocionales. (Norman, 2013).

Finalmente, cabe destacar que como parte fundamental de la solución a desarrollar es indispensable que los líderes comprendan tanto la gravedad de la problemática, como el beneficio económico que significa invertir en la salud emocional de los trabajadores. Los estresores laborales como el conflicto entre el trabajo y la vida personal, aunadas al bajo control laboral, provocan grandes pérdidas económicas, así como un alto número de muertes innecesarias. Asimismo, un artículo de “Harvard Business Review” afirma que por cada dólar invertido en problemas de salud mental, cuatro son retornados a la economía (Pfeffer & Williams, 2020).







# **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

## 3.1 Tipo de Enfoque

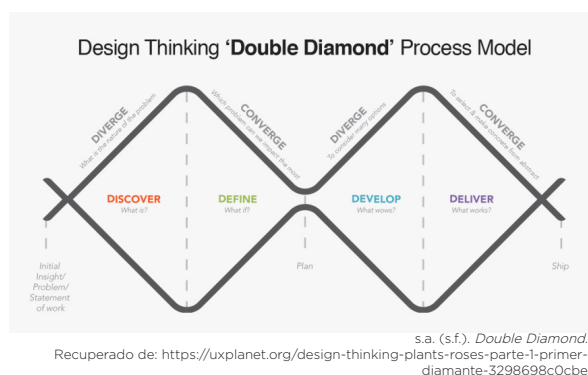
El enfoque de este proyecto de diseño es cualitativo, ya que la investigación se centra principalmente en el análisis de las propias palabras de las personas, así como la conducta observable (Castaño & Quecedo, 2002). “La investigación cualitativa posee un enfoque multimetódico en el que se incluye un acercamiento interpretativo y naturalista al sujeto de estudio” (Álvarez, Camacho, Maldonado, Olguín, Pérez & Trejo, s.f., uaeh.edu.mx). Esto quiere decir que este tipo de exploración estudia las cosas en su ambiente natural, pretendiendo interpretar los fenómenos con base en el significado que las personas le otorgan (Álvarez et al., s.f.).

El proceso de diseño juega un papel primordial en el enfoque cualitativo, ya que contribuye a la comprensión de los significados y experiencias de las personas (Mata, 2019). Por lo tanto, es muy importante conocer el contexto de los usuarios para que el proyecto de investigación sea valioso. La etnografía es una herramienta indispensable en esta perspectiva, permitiéndonos analizar simultáneamente el entorno del objeto de estudio, así como su desenvolvimiento dentro del mismo, conociendo sus preocupaciones, pensamientos, sentimientos, motivaciones, entre otros. Para poder detectar los factores relacionados con los problemas de salud emocional de los trabajadores es fundamental observarlos en su entorno laboral.

## 3.2 Metodología

La metodología de investigación

es el conjunto coherente tanto de procedimientos, como técnicas que se aplican de manera sistemática en la realización de un estudio, determinando la forma de recabar, ordenar, así como analizar la información (Universia, 2020). Para desarrollar este proyecto se utilizó principalmente el modelo del **Doble Diamante**, elaborado por el Design Council en el Reino Unido. Esta metodología de diseño e innovación busca ayudar a encontrar soluciones a problemas complejos que respondan a las necesidades de las personas. Se divide en cuatro etapas que se abordarán a continuación: descubrir, definir, desarrollar y entregar. (GammaUX, 2020).



La fase **descubrir** se centra en la recopilación de información para lograr comprender y contextualizar el problema, así como la oportunidad que representa, priorizando tanto las necesidades, como el comportamiento del grupo de estudio (GammaUX, 2020). Esta investigación constituye el marco referencial que sustenta el desarrollo del proyecto, conformándose por fuentes primarias, así como secundarias. Las primeras se refieren a los conocimientos obtenidos directamente de los usuarios, mediante encuestas, entrevistas, etc., mientras que las últimas abarcan los hechos, datos e información que presenta la literatura de diversos autores

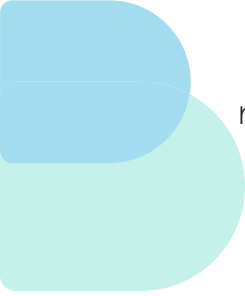


relacionada con el tema de interés.

En la fase **definir** se busca organizar adecuadamente la información recopilada con anterioridad para poder aplicarla de manera efectiva, llegando así a una definición definitiva del problema (GammaUX, 2020). Durante esta etapa se detectan los hallazgos más relevantes de la investigación para identificar áreas de oportunidad que puedan retomarse posteriormente. Los insights son una herramienta fundamental para resumir los hechos más importantes que se han encontrado. Las dos fases mencionadas anteriormente conforman el primer diamante de la metodología que sirve para lograr entender cuál es el verdadero problema.

Posteriormente, el segundo diamante se encarga de proporcionar soluciones al problema detectado. La iteración es fundamental en este punto para lograr codiseñar con los actores involucrados hasta llegar a una propuesta sólida. La etapa **desarrollar** es el momento en el que comienza el trabajo de diseño. Por lo tanto, se generan diversas soluciones con el objetivo de crear prototipos que son validados por los usuarios para favorecer su evolución. (GammaUX, 2020). Durante esta fase se utilizan diversas herramientas de ideación como son la lluvia de ideas, los sistemas análogos, el mix & match y la evaluación de soluciones. Además, la opinión de expertos nos ayuda a realizar prototipos más valiosos.

Finalmente, en la etapa **entregar** se debe seleccionar la solución más adecuada para resolver el problema. Asimismo se construye la solución final, llevando a cabo varias



iteraciones con el usuario, hasta llegar a un producto que esté prácticamente listo para lanzarse al mercado. (GammaUX, 2020). El prototipado y las validaciones son las herramientas primordiales durante esta fase para lograr desarrollar el producto mínimo viable hasta que se transforme en la propuesta definitiva. Algunos instrumentos que contribuyen a reforzarla son el value proposition canvas, el business model canvas, el funnel de ventas, el crowdfunding, el plan de implementación, así como el pitch de ventas.

Cabe destacar, que esta metodología propone cuatro métodos fundamentales para poder aplicarse de manera efectiva. Estos principios consisten en: poner a las personas primero para comprender tanto sus necesidades, como aspiraciones; comunicar de forma visual e inclusiva para ayudar a que todos compartan la misma visión del problema, así como de la solución; colaborar con otras disciplinas para cocrear una solución más enriquecedora; e iterar constantemente para detectar problemas rápidamente y construir una solución ágil de forma gradual. (GammaUX, 2020). Estos fueron guías indispensables durante el desarrollo de la propuesta de diseño generada en esta investigación.

### 3.3 Método

El método “es el camino que conduce al conocimiento” (Vilchis, 1998, p.15). Victor Papanek propone un método llamado **Diseño Generalizador Integrado**, el cual expone que el diseño implica un análisis profundo de las necesidades y los problemas complejos de los seres humanos (Vilchis, 1998). Esta premisa



funcionó como base durante el desarrollo de este proyecto, ya que nuestro reto de diseño responde a un wicked problem, constituido por factores tanto culturales, como sociales. Este tipo de problemáticas se caracterizan por ser difíciles de resolver desde enfoques analíticos tradicionales, al estar abiertos a múltiples interpretaciones, basadas en diferentes puntos de vista (Trilnick, 1973).

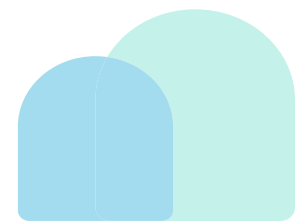
Por lo tanto, se requirió de una extensiva investigación para poder abordar nuestra problemática desde distintos ángulos. Asimismo, el método propuesto por Papanek también hace énfasis en la importancia de formar equipos multidisciplinarios en el diseño (Vilchis, 1998). Esto con la finalidad de expandir los conocimientos para así llegar a la mejor solución posible, evitando caer en un encierro del pensamiento y/o en el sesgo de resultados. Siguiendo este modelo, contactamos expertos en distintas áreas para poder enriquecer nuestra investigación, ampliando así nuestro panorama del problema complejo para abordarlo de manera más íntegra.

Asimismo, utilizamos el método del **Concept Mapping** para darle sentido a la solución al lograr relacionar todas las ideas que la componen. Este mapeo nos permite visualizar la complejidad del sistema, ampliando la perspectiva que se tiene sobre el mismo, al poder observar las conexiones entre los distintos componentes. (Hanington & Martin, 2012). De esta manera podemos contemplar el panorama completo para comprenderlo mejor, detectando las jerarquías y facilitando el estudio de las relaciones entre los conceptos que

forman parte de este. Al utilizar esta herramienta logramos conectar todas las ideas que debían estar presentes en la propuesta de diseño para utilizarla como guía en su construcción.

Implementamos este mapeo en la etapa de construcción de los prototipos para darle sentido a nuestra propuesta de valor y tenerla siempre presente. Por lo tanto, basamos nuestro mapa en las variables de la investigación, siendo estos los conceptos principales a tomar en cuenta. De igual manera, conectamos las ideas con las teorías aplicadas en cada aspecto de la propuesta para lograr sustentarla. Este método nos permitió detectar diferentes hallazgos, así como comprender cómo se complementan los componentes del sistema. De esta forma logramos desarrollar un proyecto íntegro que permite darle solución a la problemática en cuestión.

Por otra parte, también utilizamos el **Journey Map** para visualizar la experiencia del usuario durante su jornada laboral al interactuar con la propuesta de diseño. Esto con la finalidad de poder evaluar cada punto de contacto, contemplando las acciones, necesidades, sentimientos, percepciones y estado de ánimo de los usuarios. De esta manera logramos detectar los momentos negativos que pueden optimizarse o eliminarse para generar la mejor experiencia posible. (Hanington & Martin, 2012). Consecuentemente, al resolver estas emociones negativas podemos lograr que los trabajadores tengan una rutina laboral satisfactoria, resolviendo en gran parte la problemática.



### 3.4 Instrumento

Los instrumentos son los mecanismos utilizados para recolectar y registrar la información de la investigación (Carbajal, 2012). Durante el desarrollo de este proyecto de diseño se aplicaron diversas herramientas. Por un lado, se consultaron una gran cantidad de fuentes secundarias como artículos, libros, normas, estudios, entre otras. Estas nos permitieron recopilar tanto datos duros, como teorías que contribuyen a justificar la relevancia de la problemática. Los descubrimientos respaldan que los casos de problemas psiquiátricos incrementarán, que el trabajo migrará cada vez más a la modalidad del home office, así como que la salud emocional de los adultos jóvenes se ve afectada por su entorno laboral.



Por otro lado, también se utilizaron instrumentos para recopilar información de fuentes primarias. Entre ellas destacan principalmente tanto las encuestas, como las entrevistas, ya que permiten tener un acercamiento directo con el usuario para conocer sus necesidades, creencias, preferencias, sentimientos y problemas. Asimismo, se tuvieron pláticas con expertos para poder conocer su opinión acerca del proyecto, así como complementar la propuesta con sus conocimientos profesionales. También se llevaron a cabo experimentos mediante focus groups para que los adultos jóvenes pudieran probar los prototipos durante el transcurso de su rutina laboral, aplicando la observación participante.

### 3.5 Técnica

En la metodología, la técnica se define como el “conjunto de procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto de la investigación” (Carbajal, 2021, p.4). Sin embargo, desde el diseño se manifiesta como el “sistema de objetos creados por el hombre y que son indispensables para la realización de su actividad” (Sosa, 2010, p.50).

Durante el desarrollo de este proyecto de diseño se aplicaron diversas técnicas para lograr generar una solución más valiosa para el usuario. Una de estas fue el análisis de casos análogos, la cual consiste en la investigación de productos ya existentes en el mercado, relacionados con nuestra problemática, ayudándonos a tener un panorama más completo. De esta forma podemos detectar focos de oportunidad. El ejemplo más relevante que encontramos es la plataforma Asana que ayuda a gestionar tareas y organizar proyectos para que cada trabajador sepa lo que tiene que hacer para contribuir a alcanzar los objetivos de la empresa, logrando que comprenda la importancia de su trabajo para elevar su productividad.

Otra técnica utilizada fueron las lluvias de ideas, buscando hasta la peor idea posible para permitirnos explorar las posibilidades que se podrían desarrollar para atacar el problema. Asimismo, implementamos la herramienta del mix & match que consiste en agrupar dos o más posibles ideas, generando así propuestas más complejas para definir las a mayor profundidad. También se agruparon personas y arquetipos para visualizar patrones de comportamiento de los usuarios, observándolos desde una



### 3.6.1.1 Validaciones con Trabajadores

Los hallazgos más importantes que obtuvimos por parte de los usuarios que lo probaron durante un día laboral fueron:

- Los trabajadores necesitan descansos para sentirse mejor en su rutina laboral.

- No a todos les gusta hacer las mismas cosas a la hora del descanso.

- Al aplicar el manual, si los tiempos no coincidían, los trabajadores que descansaban podían distraer a los demás.

- Terminar con sus tareas a tiempo les brinda satisfacción.

- Los trabajadores sintieron que su concentración mejoró al seguir el manual.

- La mayoría de los usuarios necesitan cambiar de entorno para despejarse.

- La mayoría siente que realizar actividades que impliquen movimiento ayuda a que se despejen.

- En ocasiones los usuarios estaban demasiado concentrados y la pausa para descansos era una interrupción.

- Poner las alarmas y la organización previa a la tarea puede ser tedioso para algunos.

- El sentirse productivos contribuye al buen estado de ánimo del trabajador.



- La convivencia grupal es valiosa para desarrollar comunidad laboral.

- El contacto con el espacio exterior y/o animales es muy valorado por los usuarios.

- La productividad de los usuarios si se vio aumentada al aplicar el manual.

- Existen muchas molestias físicas, principalmente en los músculos lumbares.

- El espacio de trabajo influye en la capacidad de producción y estado anímico del usuario.

- El manual tiene buenas bases para comenzar a adaptar una rutina laboral saludable.

- Es muy importante considerar otras necesidades fisiológicas de las personas.

- Es importante brindar más opciones de descanso para que el usuario pueda elegir.

- La mayoría lo aplicarían si sus jefes se lo permiten.

### 3.6.1.2 Validaciones con Líderes

También se realizaron a entrevistas a jefes que probaron el MVP para saber su opinión acerca de la implementación del mismo. Estos fueron los hallazgos más importantes de esta validación:

- Los jefes observan que hay una creciente tendencia hacia el modelo híbrido.



- Como los tiempos son muy cortos, solo la implementarían solo si los trabajadores respetan los periodos de trabajo.

- Los jefes consideran importantes las actividades de integración entre colaboradores.

- Siempre va a haber resiliencia al cambio, pero si se hace grupal se puede lograr.

- Ajustarla a diferentes usuarios con diferentes empleos y rutinas.

- Contemplar actividades y aspectos extraordinarios o especiales.

- Si se vendiera como una propuesta de mejora la gente participaría.

- Los jefes consideran que les ayudaría a tener mayor control de sus



trabajadores.

- Los descansos estandarizados pueden controlarse mejor, sin embargo, tampoco es muy práctico que todos descansen a la vez porque pueden descuidarse ciertas actividades importantes.

- Hay jefes más permisivos que otros.
- La cultura laboral en México es un factor que influye fuertemente en la salud emocional del trabajador.

- Los jefes están conscientes de que sus trabajadores no son completamente productivos.

- La mayoría de los jefes está de acuerdo en que los descansos mejoran la productividad de los empleados.

- Los jefes buscan resultados, sin embargo, varios obligan a los trabajadores a cumplir la jornada laboral.

- Los trabajadores casi solo tienen un descanso para comer.

- Los jefes están dispuestos a implementar alternativas que incrementen la productividad.

- Existen muchos tabúes sobre la productividad e el trabajo.

- Es más viable venderle la idea a jefes que se preocupen directamente por la salud emocional de sus empleados.

- Cada jefe mide la productividad de forma diferente.

- La relación entre los jefes y los empleados afecta directamente en la actitud al trabajar.

- Si el jefe colabora en el sistema, los trabajadores lo harían de igual manera.

### 3.6.2 Primer Prototipo

Como primer prototipo se desarrolló un Mockup sobre las distintas partes que tendrá la plataforma. En este nos enfocamos principalmente en incluir todos los apartados que se buscan implementar en la experiencia y la manera en la cual se podrían visualizar de manera amigable para el usuario, sin tener aún una identidad gráfica definida.



GURÚ

GURÚ

Usuario: \_\_\_\_\_  
 Contraseña: \_\_\_\_\_  
(Mostrar u ocultar contraseña)

**Iniciar Sesión**  
**Registrarse**

GURÚ

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Apellidos: \_\_\_\_\_  
 Puesto: \_\_\_\_\_  
 Empresa: \_\_\_\_\_  
 Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
 Contraseña: \_\_\_\_\_

**Intereses** **Necesidades** **Espacio de trabajo**

Marca todas las categorías que sean de tu mayor interés:

Meditación, Lectura, Música, Juegos, Redes Sociales, Mascotas, Alimentación, Arte, Ejercicio, Mindfulness, Naturaleza, Relaciones sociales, Gastronomía, Cine

**Continuar**

Marca todas las categorías con las que te identificas:

Dolor de cabeza, Otros problemas, Problemas digestivos, Mala circulación, Desmotivación, Deshidratación, Poco energía, Falta de concentración, Insomnio, Ansiedad, Estrés en el trabajo y hogar, Irritabilidad, Reducción de la productividad

**Continuar**

Elige tu espacio de trabajo actualmente:

Homeoffice, Híbrido, Presencial, Otro

**Continuar**

**Rutina laboral**

Hora de inicio (personalizable): 08:00 - Financ  
 Tiempo destinado para descanso: 05:00 - Financ  
 Selección de rutina saludable: Personalizada, Menos actividad, Más actividad, Más concentración, Menos concentración, Más energía, Menos energía

**Continuar**

**Sugerencias de Rutinas Saludables**

Elige la rutina de trabajo que te gustaría utilizar como predefinida:

Tempo de trabajo cortos con descansos frecuentes de corta duración  
 Tempo de trabajo largos con descansos de mayor duración y menos frecuentes  
 Tempo de trabajo intermedios, alternando descansos cortos y largos

**Finalizar**

**Bienvenido**

Nombre

Calendario, Línea de trabajo, Objetivos, Bitácora, Logros y avances, Red social, Contacta a un profesional, Ayuda

**Noviembre 2021**

Calendario de actividades con días marcados como 'Lectura' y 'Meditación'.

**Rutina Diaria**

09 10 11 12 13 14 15 16 17

Actividades Diarias: Actividad 1, Actividad 2, Actividad 3, Actividad 4, Actividad 5, Actividad 6

Objetivos: Personal, Empresarial

Agregar Pendiente, Botón de Stop / Reiniciar

**Objetivos**

Empresarial 1: 76 %

Objetivos Personales del objetivo:

Actividad 1: 57 %  
 Actividad 2: 29 %  
 Actividad 3: 52 %

Actividades del objetivo: Actividad 1, Actividad 2, Actividad 3, Actividad 4, Actividad 5, Actividad 6

**Nombre de la Actividad**

Descripción, Tiempo Recomendado

Pasos a seguir: Paso 1, Paso 2, Paso 3, Paso 4, Paso 5

Sugerencias: Recomendaciones relacionadas con la actividad personalizadas para el usuario.

**Descansos**

Favoritos: Meditación, Música, Llamada, Instagram, Libro

Sugerencias: Llamada a un amigo o familiar, Navegar por Instagram, Leer un artículo de tu interés

**Bitácora**

MI SEMANA: PRODUCTIVA

¿Cómo me sentí hoy? (Gráfico de estado de ánimo)

¿Qué tan productivo fui hoy? (Gráfico de productividad)

**¿TIEMPO DE DESCANSO!**



NO TOMAR

**Progreso Diario**



**AYUDA PSICOLÓGICA**

Servicios de Ayuda: Vía telefónica, Vía whatsapp, Vía e-mail, Portal WEB

**Cara libro**

Enrique García

¿Cómo te sientes?

Las fotos de hoy en el parque

Completar las horas de tu jornada laboral

Horario de entrada y salida

Actividades Diarias, Objetivos

**Descansos Cortos**

Estiramientos para la activación de los músculos y la circulación

¿Cómo relajar tu cuello y hombros?  
 1. Gira la cabeza de un lado al otro diciendo que sí y después diciendo que no.  
 2. Inclina la cabeza intentando que tu oído toque tu hombro y repite del otro lado.  
 3. Siéntate en el extremo de la silla, extiende los brazos detrás de la espalda y estira los dedos.  
 4. Trata de mantener las palmas juntas y de manera activa lleva los hombros hacia atrás y saca el pecho. Repite tres o cinco veces, siguiendo el ritmo de tu respiración.

¿Cómo relajar tu espalda?  
 1. Siéntate en el borde de la silla con ambos pies sobre el piso.  
 2. Descansa las palmas de las manos sobre las rodillas.  
 3. Inhala y saca el pecho lo más que puedas. Inhales enhalas, lleva tu barbilla al pecho y encorva la espalda. Repite tres o cinco veces, siguiendo el ritmo de tu respiración.  
 4. Inhala y extiende los brazos por encima de la cabeza.  
 5. Agarra la muñeca izquierda con la mano derecha, mueven los brazos a la altura de los ojos, enhalas y flexiona el cuerpo hacia la derecha.  
 6. Inhala y regresa al centro, cambia los brazos, enhalas y flexiona hacia la izquierda. Repite tres o cinco veces, siguiendo el ritmo de tu respiración.

**¡Tu esfuerzo ha contribuido a la empresa un 15% del total de la meta!**

**¡Excelente trabajo!**

Ya cumpliste con 3 de las 5 tareas que tienes programadas para hoy. Además has tomado todos tus descansos. ¡Sigue así!

**¡No te olvides de tomar agua!**

Necesitas ingerir al menos dos litros al día, es decir 8 vasos diarios.



### 3.6.2.1 Mejoras respecto al MVP

En esta versión quisimos rescatar la división de la jornada laboral con tiempos de descanso para elevar la productividad y reducir el estrés de los trabajadores. Este prototipo se realizó de manera digital, de tal forma que el usuario tuviera una idea más concreta de lo que consiste la plataforma. Sin embargo, para conocer más de cerca la interacción de los usuarios con el prototipo, se les pidió rellenar las pantallas de las actividades, los objetivos y la rutina laboral a mano. Con esto también se buscó valorar si al usuario le es más útil el uso de herramientas tecnológicas o si considera importantes los hábitos manuales.

Por otra parte, se prestó principal atención en satisfacer las peticiones que el usuario retroalimentó en el mínimo producto viable, haciendo énfasis en expandir el repositorio de descansos, facilitar la selección de preferencias, así como permitir la modificación tanto de tiempos de productividad, como de descanso.

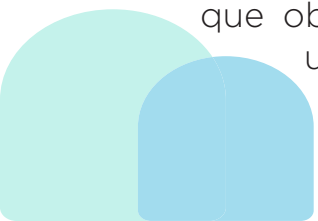
### 3.6.2.2 Validaciones

Para validar el prototipo se proporcionó a los usuarios una plantilla para que llenaran con sus propios objetivos, actividades y su jornada laboral. La validación consistió en que aplicaran una rutina saludable durante un día completo de trabajo. Todos los participantes fueron adultos jóvenes de entre 19 y 40 años. Los hallazgos más importantes que obtuvimos por parte de los usuarios que lo aplicaron fueron:

- Es necesario configurar límites de tiempo de descanso y trabajo.
- Es importante agregar un botón de pausa para actividades de emergencia.
- El usuario desea tener la línea del tiempo siempre visible para poder modificarla rápida y fácilmente.
- El usuario debe orientarse a priorizar sus tareas para poder pausarlas y retomarlas.
- El usuario desea tener distintas opciones de rutinas laborales saludables.
- Los trabajadores necesitan la retroalimentación positiva para sentir que están siendo productivos.
- Los usuarios consideran que el prototipo les sirvió para hacer sus pendientes de forma ordenada y visual.
- Algunas personas hacían sus descansos hasta que terminaban una actividad, por lo tanto es importante que el usuario entienda la importancia de tomarlos en el momento programado.

### 3.6.3 Segundo Prototipo

Esta versión del prototipo fue creada en la plataforma Figma, la cual nos permitió hacer una programación con vínculos sencillos para dirigir los íconos a las pantallas correspondientes. De esta forma, el usuario pudo entender de qué manera funcionaría la plataforma real. Recibimos diferentes retroalimentaciones en cuanto a diseño, distribución de la información y selección de funciones. Este prototipo aún no tuvo una identidad gráfica definida para que el usuario pudiera enfocarse en retroalimentar las funciones de la interfaz, así como la distribución del contenido.





Prototipo 2. (2021). Autoría propia.



### 3.6.3.1 Mejoras respecto al Primer Prototipo

Para este segundo prototipo se realizó una programación para que los usuarios pudieran visualizar y comprender de mejor manera el funcionamiento de la plataforma. Asimismo, se agregaron botones para que el usuario pueda seleccionar sus actividades preferidas, además de elegir entre distintas sugerencias. También se amplió el repositorio de descansos.

### 3.6.3.2 Validaciones

Para validar el prototipo los usuarios pudieron interactuar con el demo de Figma para probar la navegación en la plataforma. Todos los participantes fueron adultos jóvenes de entre 19 y 40 años. Los hallazgos más importantes que obtuvimos en la validación de este prototipo fueron:

- La plantilla de los descansos no estaba ligada al repositorio, por lo que el usuario no sabía cómo dirigirse a este.
- El usuario expresó la necesidad de poder agregar pendientes, así como eventos a su calendario y su rutina diaria.
- A los participantes les gustó mucho poder visualizar sus objetivos porque así se motivaban más.
- Algunas plantillas no se comprendieron completamente, por lo tanto, se modificaron para el próximo prototipo.
- Algunos usuarios necesitaban comprender mejor la relación de sus actividades

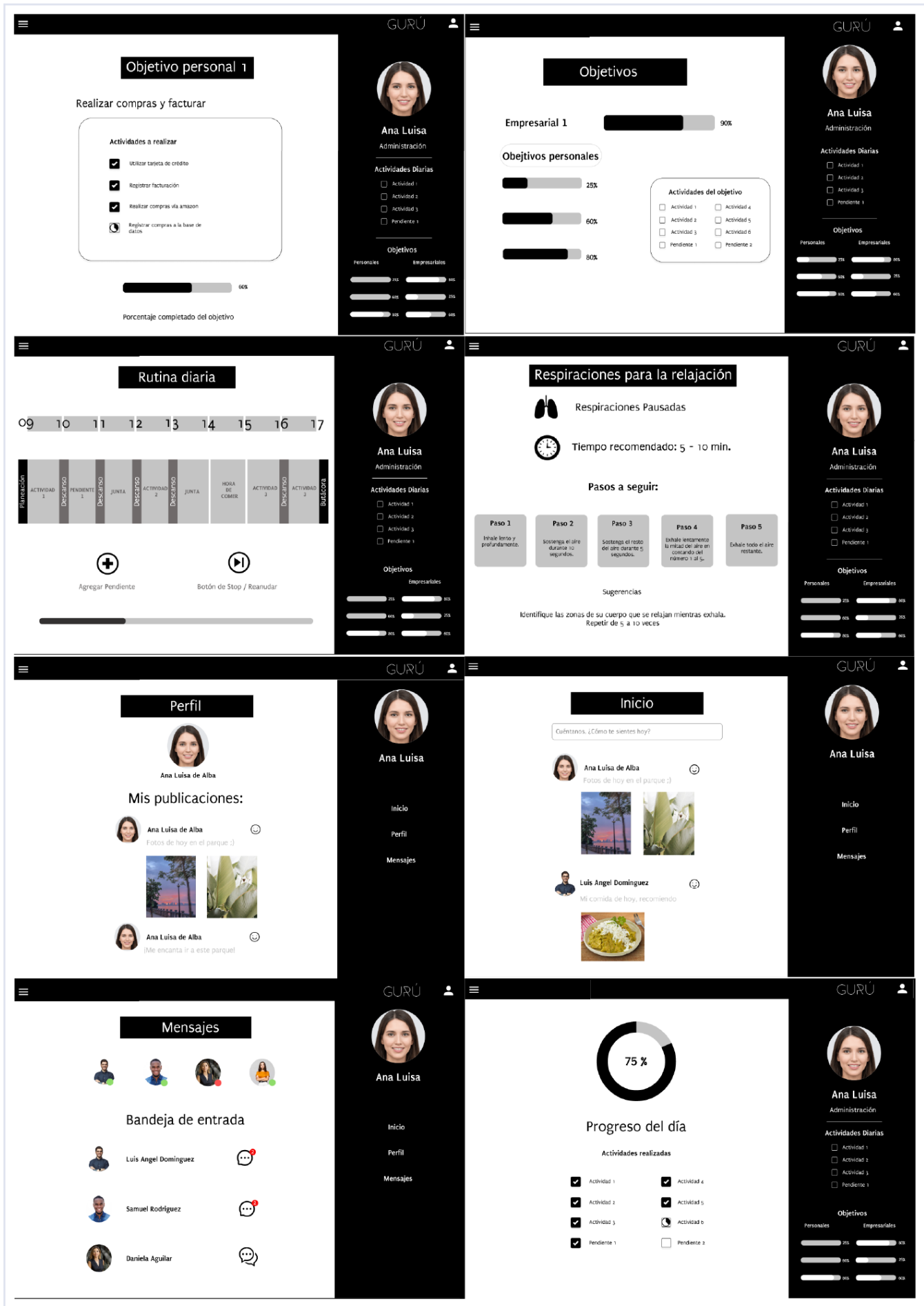
diarias con los objetivos de la empresa.

- Los usuarios no comprendieron bien como funcionaba la red social, ni las funciones que ofrece.
- Los participantes necesitan que la plataforma les permita jerarquizar sus actividades diarias para poder realizarlas con un orden específico y así elevar su productividad.

### 3.6.4 Tercer Prototipo

Este prototipo se realizó tomando en cuenta los hallazgos anteriores con la finalidad de definir las funciones finales de acuerdo con las retroalimentaciones recibidas por parte de los usuarios. Por lo tanto, se hizo un rediseño del apartado de la red social, para lograr hacerla más atractiva y comprensible para los trabajadores.





Prototipo 3. (2021). Autoría propia.





# GURÚ

Comenzar

## Bienvenido

Nombre:

Contraseña:

Olvidé mi contraseña

Registrarme

Iniciar

## GURÚ

Formulario de registro

Nombre:

Apellido:

Fecha de nacimiento:

Correo electrónico:

Punto de trabajo:

Empresa:

Celular:

Confirma tu contraseña:

Enviar

### Categorías de descansos

Selecciona las categorías que sean de tu interés:

Arte | Lectura | Mente y cuerpo | Naturaleza

Paso 1 de 5

Continuar

### Padecimientos

Selecciona los padecimientos que sientes a lo largo de tu día:

Dolor de cabeza | Dolores musculares | Poca productividad | Fatiga

Dolor de espalda | Mala concentración | Problemas digestivos | Ansiedad

Dolor de cuello | Mala circulación | Poca energía | Insomnio

Paso 2 de 5

Continuar

### Modalidad de trabajo

Elige la modalidad en la que trabajas actualmente:

Presencial | En casa | Híbrido | Otro

Paso 3 de 5

Continuar

### Reporte de horario

Horario de la jornada laboral: Hora:  Hora total:

Tiempo destinado para descansos: Minutos:

Descanso para comida: Hora:  Minutos:

Paso 4 de 5

Continuar

### Sugerencias de rutinas saludables

Elige la rutina de trabajo que te gustaría utilizar como predeterminada:

9:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00

9:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00

9:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00

Paso 5 de 5

Finalizar

### Noviembre 2022

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Entrega

Evento

### Rutina del día de hoy:

9:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00

Publicación del día | Historia del día | Llamar a Alex | Flareación semanal | Reporte semanal

Actividades inmediatas: Publicación del día, Historia del día

Actividades relevantes: Llamar a Alex, Correo informativo

Actividades no urgentes: Flareación semanal, Reporte semanal

Agregar actividad | Actividad terminada

### Objetivos empresariales

Alcanzar mas de 100k seguidores en redes sociales: 44%

Objetivos personales:

- 48% Desarrollar campaña navideña para Instagram
- 22% Realizar publicación cada dos días por una semana
- 63% Aumentar engagement de seguidores un 10%

### Objetivos personales

Desarrollar campaña navideña para Instagram: 26%

Actividades:

- Revisar propuestas de diseño
- Definir paleta de colores
- Gestionar acomodo del feed
- Historia para diciembre 24
- Publicación para el feed diciembre 1
- Publicación para el feed diciembre 6
- Publicación para el feed diciembre 8
- Publicación para el feed diciembre 22

### Progreso

44% Progreso de la empresa

26% Progreso de mi día

### Bitácora de emociones

Selecciona las emociones con las que te identificaste esta semana:

Inspirado, Asustado, Sorprendido, Rechazado, Miedo, Disgustado, Irritado, Enérgico, Feliz, Decepcionado, Entretenido, Desesperado, Apático, Culpable, Inferior, Optimista, Interesado, Aburrido, Inseguro, Triste, Ansioso, Liberado, Evasivo, Ira, Frustrado, Resentido, Agresivo, Realizado, Avergonzado, Aceptado

Logo

### Beatriz Anaya

¿Cómo te sientes hoy?

Hoy en el descanso encontré una ardilla!

Inicio | Perfil | Mensajes

### Ayuda psicológica

Via e-mail | Via telefónica

Portal web | Via WhatsApp

### Tiempo de descanso

Favoritos | Sugerencias

Realizar ejercicios de respiración | Navegar por Instagram | Leer un artículo de tu interés

Tiempo restante: 00:00:00

No tomar

### Tiempo de descanso

00:00:00

No tomar

### Estiramientos

Relájate en este corto descanso y sigue estos pasos:

1. Hazte tu cuello arriba y abajo, adelante, atrás y de lado.
2. Inclina tu cabeza a la izquierda y a la derecha. Hazlo con los hombros y el resto del cuerpo fijos.
3. Siéntate en el suelo y estira los brazos hacia adelante y hacia atrás. Hazlo con los pies juntos y los dedos de los pies hacia afuera.
4. Trata de mantener los brazos juntos y trata de tocar tus rodillas con tus manos. Hazlo con los pies juntos y los dedos de los pies hacia afuera.
5. Levántate e intenta tocar tus rodillas con tus manos. Hazlo con los pies juntos y los dedos de los pies hacia afuera.

4:06

### Objetivos personales

Desarrollar campaña navideña para Instagram: 26%

Actividades:

- Revisar propuestas de diseño
- Definir paleta de colores
- Gestionar acomodo del feed
- Historia para diciembre 24
- Publicación para el feed diciembre 1
- Publicación para el feed diciembre 6
- Publicación para el feed diciembre 8
- Publicación para el feed diciembre 22

### Objetivos personales

Desarrollar campaña navideña para Instagram: 26%

Actividades:

- Revisar propuestas de diseño
- Definir paleta de colores
- Gestionar acomodo del feed
- Historia para diciembre 24
- Publicación para el feed diciembre 1
- Publicación para el feed diciembre 6
- Publicación para el feed diciembre 8
- Publicación para el feed diciembre 22

Hora de comer

### Objetivos personales

Desarrollar campaña navideña para Instagram: 26%

Actividades:

- Revisar propuestas de diseño
- Definir paleta de colores
- Gestionar acomodo del feed
- Historia para diciembre 24
- Publicación para el feed diciembre 1
- Publicación para el feed diciembre 6
- Publicación para el feed diciembre 8
- Publicación para el feed diciembre 22

### Reporte de horario

Horario de la jornada laboral: Hora:  Hora total:

Tiempo destinado para descansos: Minutos:

Descanso para comida: Hora:  Minutos:

Paso 4 de 5

Continuar

Recuerda ir al baño

Completaste una actividad. ¡Bien hecho!

Hora de comer

Hoy tomaste todos tus descansos. ¡Sigue así!

### 3.6.5.1 Mejoras respecto al Tercer Prototipo

Principalmente se diseñó la identidad gráfica de la plataforma, así como el logotipo final. Los recordatorios fueron corregidos de tal manera que no ocuparan toda la pantalla, sino que aparecieran como notificaciones push. Además, se realizaron pequeños cambios en algunas pantallas para perfeccionar el funcionamiento con base en la experiencia de los usuarios.

### 3.6.5.2 Validaciones

Los hallazgos más importantes obtenidos por medio de esta validación fueron los siguientes:

- El usuario logró plasmar mejor las emociones que vivió durante su jornada laboral, sin embargo, a algunos les parece tedioso tener que rellenarla diariamente.
- La red social no es suficiente para lograr el contagio de emociones positivas entre los trabajadores.
- Se debe buscar que el usuario comprenda cómo la salud mental de cada trabajador afecta directamente a todo el equipo de trabajo.
- Para algunos usuarios resultó estresante el hecho de estar observando el cronómetro del tiempo restante de descanso en su celular. Sentían que los distraía de sus actividades de descanso.

### 3.6.6 Quinto Prototipo

La validación anterior evidenció la necesidad de implementar

un objeto físico que pueda reforzar una interacción que la interfaz por sí sola no pueda proporcionar. Por lo tanto, se realizaron encuestas que apuntaron a la necesidad de incluir un artefacto que funcione para el modelo de trabajo híbrido. Los usuarios encuestados señalaron la importancia de la salud emocional en la rutina laboral y prefirieron un objeto portátil, discreto, pequeño, funcional, que no estorbe y que pueda iluminarse.

Se realizó una segunda encuesta proponiendo objetos pequeños, funcionales, elegantes, ligeros y portátiles, tomando en cuenta las características que los usuarios señalaron anteriormente. Aunado a esto, se presentó la posibilidad de los objetos inteligentes con visión hacia escenarios futuros para lograr vincular la plataforma con el artefacto. La mayoría de los usuarios optó por la opción de la pulsera, por lo que la elaboración de los siguientes prototipos fue inclinado a la opinión de los usuarios.

Por lo tanto, para este prototipo se realizó una pulsera de forma plana con un broche de tipo botón. Además, se tomaron en cuenta las medidas estándar de la muñeca y se posicionaron pequeños focos a lo largo de la correa esta para lograr la iluminación que deseaban los usuarios. Con estos se buscó representar el estado emocional de los trabajadores, así como el promedio del bienestar de la empresa en la que laboran.





Prototipo 5. (2021). Autoría propia.

### 3.6.6.1 Validaciones

El prototipo fue validado con usuarios para asegurarnos que el objeto les funcionara para motivarse y mejorar su estado de salud emocional. Asimismo, fue revisado por programadores para conocer acerca de las especificaciones técnicas internas del dispositivo inteligente, así como por expertos en psicología para que nos ayudaran a aterrizar la parte del contagio mental. Para esta validación tuvimos los siguientes hallazgos:

- Se definieron los componentes internos que requiere la pulsera para funcionar, encender los leds y recibir la información de la plataforma.
- Se decidió agregar vibración a la pulsera para avisara los usuarios cuando comienza y termina un descanso para que puedan tomarlos más relajados, sin estarse preocupando por el tiempo.

•Las emociones que se reflejaran en la pulsera solo harán énfasis en la retroalimentación positiva para generar un contagio emocional valioso y no contribuir a que el usuario se sienta más estresado.

### 3.6.7 Sexto Prototipo

En este prototipo se consideraron los materiales para la producción masiva como el silicón y el TPE y el acero inoxidable. La forma de la pulsera necesitaba albergar todas las necesidades de los sistemas internos para el funcionamiento del objeto con la plataforma. Por lo tanto, la se ajustó de tal manera que pudiera almacenarlos, se mejoró su estética y se implementó la salida del puerto de carga.

#### 3.6.7.1 Validaciones

Al validar tanto el diseño, como el funcionamiento del prototipo con los usuarios obtuvimos la siguiente retroalimentación:



Prototipo 6. (2021). Autoría propia.

- El diseño fue atractivo para el usuario pero les gustaría que hubiera opciones de colores.
- A los usuarios les gustó la idea de la pulsera y piensan que podría funcionar para mantenerlos motivados a mejorar su estado emocional.
- Las dos líneas LED iluminadas corresponden al estado emocional personal y al de la empresa.
- El usuario registrará sus emociones en la bitácora semanalmente para que no lo sientan tedioso y repetitivo. Quien lo deseé puede hacerlo diariamente.
- Las emociones deberán turnarse para que el resultado sea más valioso.

### 3.7 Propuesta de Diseño

Finalmente, la propuesta de diseño se define como la descripción detallada del producto o servicio que se desea

crear, expresando de forma concreta una idea que supondrá una innovación en el mercado. Surge a partir de una necesidad detectada en un usuario específico con la intención de satisfacerla. (Monguet, 2013).

La propuesta de diseño de este proyecto de investigación se centra en la problemática que tienen los adultos jóvenes que trabajan en entornos administrativos al estar inmersos en un entorno laboral que provoca que padezcan de problemas de salud emocional. Por lo tanto, la solución desarrollada busca prevenir este tipo de trastornos mediante un servicio que permite al usuario adaptar una rutina laboral saludable con la finalidad de incrementar su bienestar mental, así como su productividad. Con ayuda de la investigación primaria y secundaria, las teorías, los prototipos, así como las validaciones, se desarrolló una plataforma para el bienestar emocional en las empresas que viene acompañada de una pulsera de uso individual.



## 3.7.1 Aporte de la Propuesta

Existen muchas soluciones que buscan ayudar a las personas a sobrellevar las crisis de salud emocional, como objetos que te ayudan a lidiar con la ansiedad, terapias que buscan aliviar los problemas mentales, entre otras. Sin embargo, los esfuerzos para evitar que estos siquiera se desarrollen son muy pocos. Asimismo, el origen principal de estos se atribuye al entorno laboral. Por lo tanto, esta propuesta propone una solución para atacar la raíz de la problemática, contribuyendo a prevenir los trastornos de salud emocional de los adultos jóvenes en su entorno laboral. Para lograr esto, se propone un servicio que permite adaptar una rutina laboral saludable, haciendo énfasis en la importancia de los descansos.

## 3.7.2 Uso

La solución de diseño se divide en dos elementos que se complementan para brindar a los usuarios un servicio completo que prevenga que padezcan de trastornos de salud emocional en su entorno laboral.

### 3.7.2.1 Plataforma

La plataforma se divide en varias secciones que ayudan a que los trabajadores se acostumbren a seguir una rutina laboral más saludable, mejorando así su estado emocional y aumentando su productividad.

- Selección de preferencias: al crear su perfil el usuario debe seleccionar sus actividades de interés para que la plataforma pueda

arrojarle descansos personalizados basados en sus gustos y hobbies. Las actividades sugeridas se dividen en cuatro categorías: arte, lectura, mente y cuerpo y naturaleza.

- Selección de necesidades: de igual manera, cuando el usuario se registra puede seleccionar entre distintas dolencias físicas que suelen ser consecuencia de trastornos emocionales como el estrés y el desgaste laboral. Estas también son tomadas en cuenta por la plataforma para personalizar los descansos del usuario proponiendo actividades que puedan contribuir a aliviar estos malestares.

- Calendario: la plataforma cuenta con un calendario que permite al usuario visualizar sus eventos, así como sus pendientes importantes. También puede observar la fecha límite en la que debe cumplir un objetivo y el progreso que ha realizado para alcanzarlo.

- Objetivos Empresariales y Personales: el usuario puede visualizar el progreso de los objetivos empresariales ligados a sus objetivos personales para lograr comprender como es que sus actividades diarias contribuyen a alcanzar las metas de la empresa.

- Rutina Diaria: esta sección es la más importante de la plataforma. El usuario debe priorizar sus actividades laborales diarias para ir las trabajando de manera ordenada. Sin embargo, se le irán sugiriendo descansos cada cierto tiempo para que pueda despejarse y restaurar su concentración. De esta forma puede mejorar su estado emocional, así como elevar su productividad. También se le harán recordatorios para que satisfaga sus necesidades básicas y le aparecerán



mensajes motivadores.

- Bitácora: al finalizar su semana laboral el usuario debe rellenar la sección de la bitácora. Es este apartado se seleccionan todas las emociones que se sintieron con mayor frecuencia durante la jornada laboral. Estas estas basadas en la ruleta de las emociones y se verán reflejadas en la pulsera del usuario.

- Red Social: los trabajadores tienen la opción de publicar alguna actividad que realizaron durante sus descansos con el objetivo de crear comunidad laboral, permitiendo que los empleados se conozcan mediante sus hobbies. Asimismo, se busca generar un contagio mental para que los usuarios se sientan mejor al observar que sus compañeros se sienten bien.

- Ayuda: la plataforma también cuenta con una sección de ayuda para los trabajadores que requieran atención personalizada por parte de profesionales, ofreciendo distintos medios de terapia y contacto.

### 3.7.2.2 Pulsera

Aunada a la plataforma, el servicio incluye una pulsera que permite al usuario visualizar su bienestar emocional, así como el promedio de la empresa en la que labora. Este wearable se conecta con la sección de la bitácora para ilustrar visualmente las emociones de cada persona. Asimismo, permite observar el promedio de los trabajadores de la organización. Esto se logra mediante focos led que se iluminan progresivamente en el artefacto. Además, cuenta con vibraciones para avisar al usuario en cuanto comienzan y terminan los descansos, para

que no tenga que preocuparse por estar revisando el cronómetro.

### 3.7.2.3 Diagrama de Uso



Comienzo. (2021). Autoría propia.



Inicio de Sesión. (2021). Autoría propia.



**Noviembre 2022**

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

**Calendario**

En esta sección el usuario puede arrastrar post-its para ordenar libremente sus eventos y entregas con la finalidad de poder tener un panorama completo del mes.

Calendario. (2021). Autoría propia.

**Rutina del día de hoy:**

9:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00

42 5 42 5 42 15 42 5 42 30 36 5 36 5 36 15 36 5 36

Publicación del día Historia del día Llamar a Alex Correo informativo Planeación semanal

**Actividades inmediatas:**

- Publicación del día
- Historia del día

**Actividades relevantes:**

- Llamar a Alex
- Correo informativo

**Actividades no urgentes:**

- Planeación semanal
- Reporte semanal

+ Agregar actividad    ✓ Actividad terminada

**Rutina Diaria**

El usuario visualiza su rutina laboral con la configuración seleccionada de tiempos productivos y de descanso. Las actividades se priorizan y se van realizando en un orden específico para que se tenga un panorama completo.

Rutina Diaria. (2021). Autoría propia.

**Objetivos empresariales**

Alcanzar mas de 100k seguidores en redes sociales

44 %

**Objetivos personales:**

- 48 % Desarrollar campaña navideña para Instagram
- 22 % Realizar publicación cada dos días por una semana
- 63 % Aumentar engagement de seguidores un 10 %

**Objetivos Empresariales**

El usuario puede conocer los objetivos de la empresa y visualizar como sus propios objetivos contribuyen a alcanzarlos.

Objetivos Empresariales. (2021). Autoría propia.

**Objetivos personales**

Desarrollar campaña navideña para Instagram

26 %

**Actividades:**

- Revisar propuestas de diseño
- Definir paleta de colores
- Gestionar acomodo del feed
- Historia para diciembre 24
- Publicación para el feed diciembre 1
- Publicación para el feed diciembre 6
- Publicación para el feed diciembre 8
- Publicación para el feed diciembre 22

**Objetivos Personales**

El usuario puede visualizar las actividades que debe cumplir para alcanzar sus objetivos y observar su progreso.

Objetivos Personales. (2021). Autoría propia.

**Progreso**

44 %

Progreso de la empresa

26 %

Progreso de mi día

**Progreso**

En esta sección el usuario puede visualizar los avances personales y de la empresa de manera gráfica.

Progreso. (2021). Autoría propia.

**Bitácora de emociones**

Selecciona las emociones con las que te identificaste esta semana:

Inspirado Asustado Sorprendido Rechazado Miedo Disgustado

Irritado Enérgico Feliz Decepcionado Entretenido Desesperado

Apático Culpable Inferior Optimista Interesado Aburrido

Inseguro Triste Ansioso Liberado Evasivo Ira

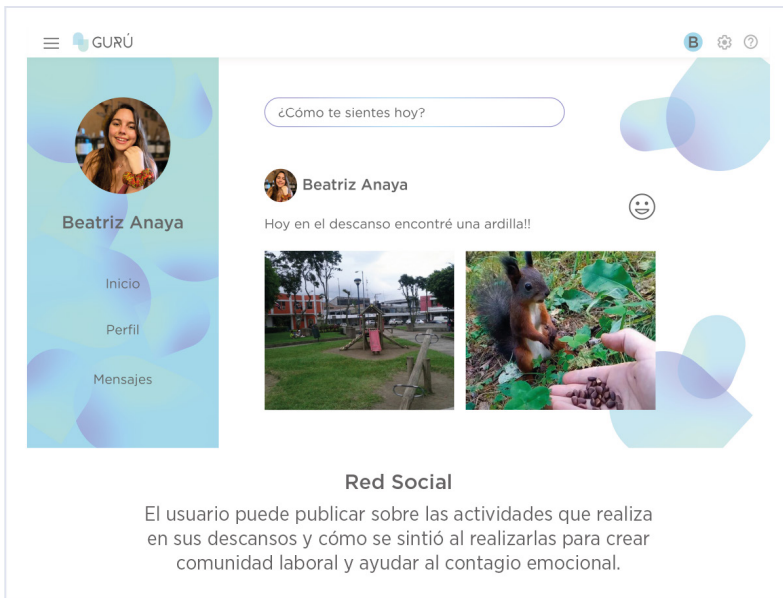
Frustrado Resentido Agresivo Realizado Avergonzado Aceptado

Listo

**Bitácora**

En esta sección el usuario selecciona todas las emociones que sintió durante su jornada laboral.

Bitácora. (2021). Autoría propia.



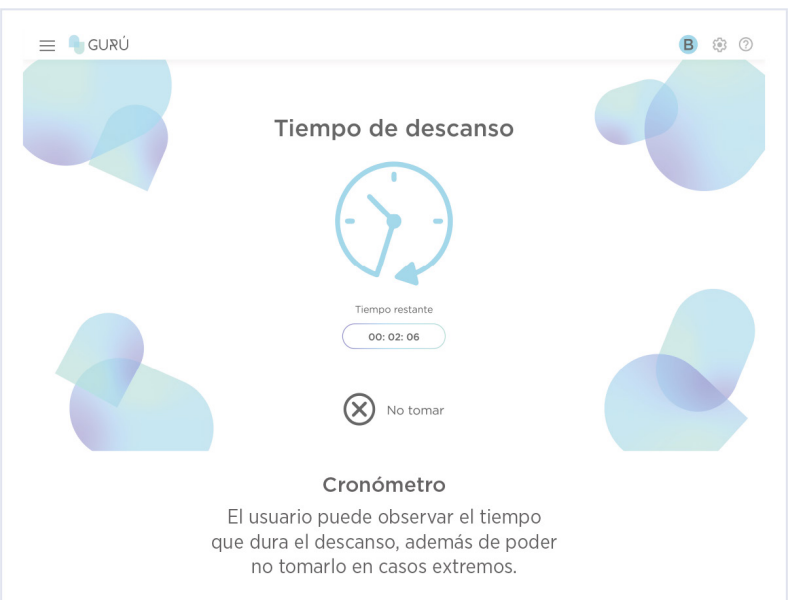
Red Social. (2021). Autoría propia.



Ayuda Psicológica. (2021). Autoría propia.



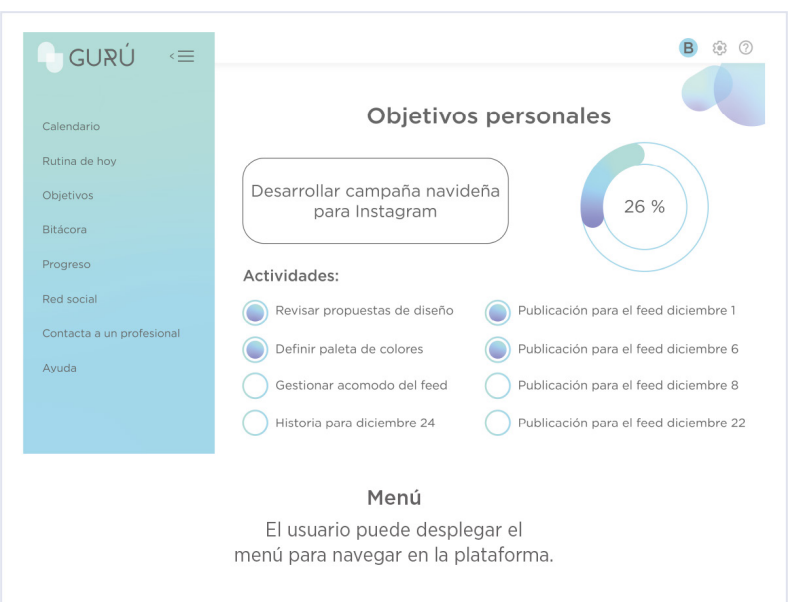
Selección de Descanso. (2021). Autoría propia.



Cronómetro. (2021). Autoría propia.



Actividades de Descanso. (2021). Autoría propia.



Menú. (2021). Autoría propia.



Ventanas Emergentes. (2021). Autoría propia.



Perfil. (2021). Autoría propia.

### 3.7.2.4 Diagrama Ergonómico



Diagrama Ergonómico. (2021). Autoría propia.

### 3.7.3 Función / Estructura

En este apartado se muestran diagramas acerca del funcionamiento de la pulsera. Asimismo, se puede observar un montaje del uso del producto en el contexto

deseado para comprender mejor su finalidad. También se encuentran los planos con las medidas del artefacto, así como una imagen que explica los sistemas de unión.



### 3.7.3.1 Render en Contexto



Render en Contexto. (2021). Autoría propia



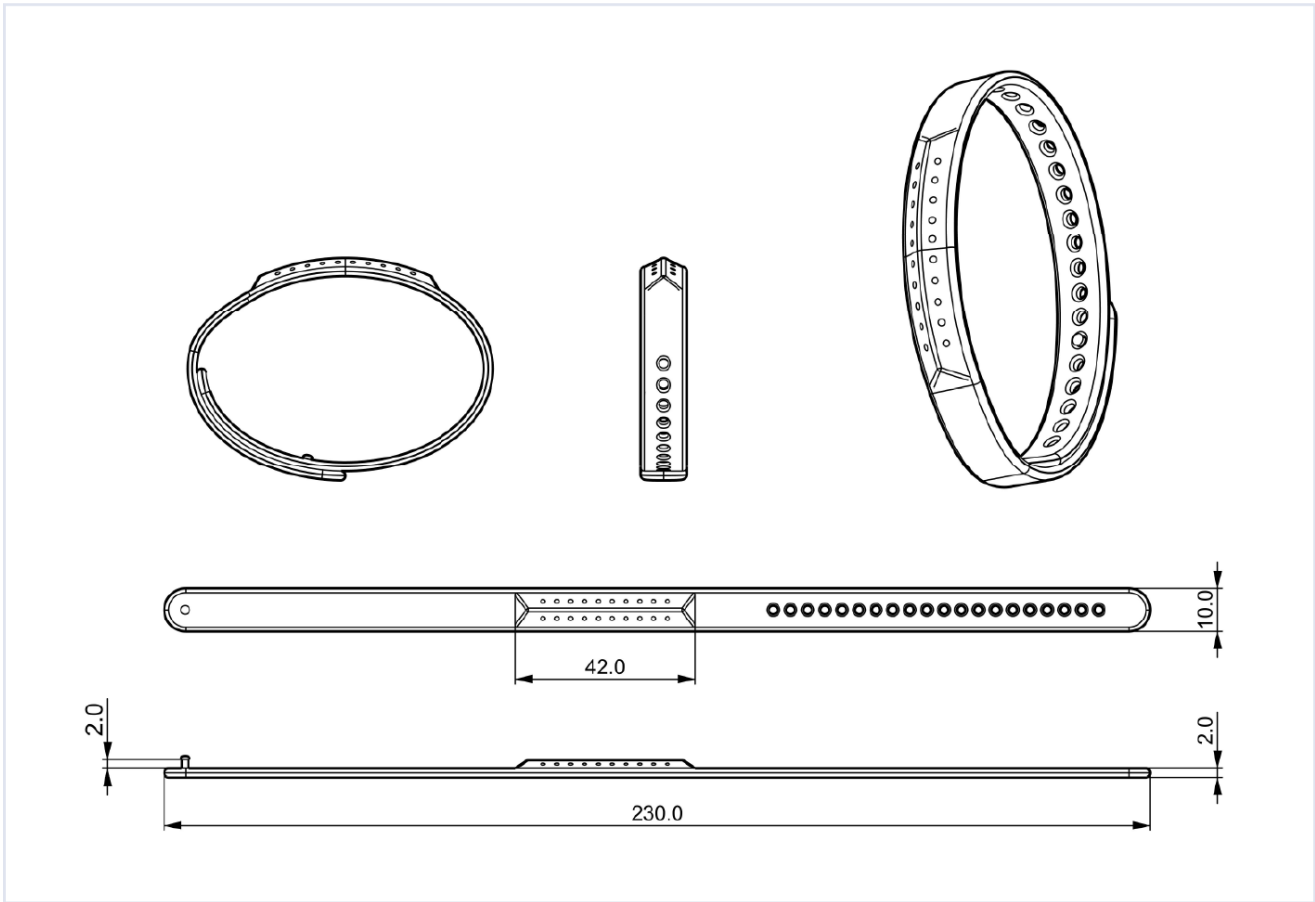
Render en Contexto. (2021). Autoría propia.

### 3.7.3.2 Diagrama de Funcionamiento





### 3.7.3.3 Planos



Planos. (2021). Autoría propia.

### 3.7.3.4 Sistemas de Unión



Sistemas de Unión. (2021). Autoría propia.



### 3.7.4 Forma

#### 3.7.4.1 Coherencia Formal

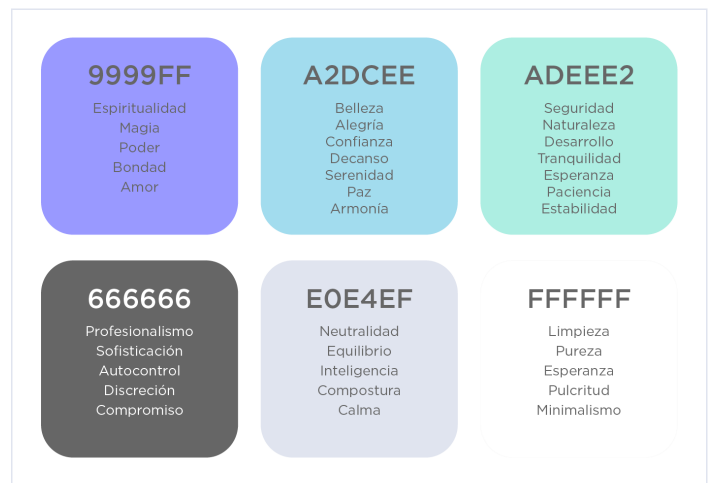
Las formas del logo representan, de manera abstracta, la unión entre la salud mental y el entorno laboral, las cuales casi siempre se encuentran disociadas una de otra, afectando significativamente a las personas. Por lo tanto, se utilizaron formas semi orgánicas, para transmitir tranquilidad.

La palabra “Gurú” proviene del sánscrito y su significado principal es “maestro espiritual”. Se escogió este nombre ya que se busca que la plataforma y todos sus componentes le funcionen al usuario como una guía para concentrarse en su buena salud emocional. En dónde se obtendrán consejos y maneras positivas para prevenir los problemas de salud emocional. Otros simbolismo a recalcar, son las luces de la pulsera, las cuales además de representar lo ya definido, se pueden ver como una luz que pone fin a la oscuridad.

Por otra parte, el diseño de pulsera fue pensado en relación a la geometría sagrada, haciendo uso de uno de los sólidos platónicos: el tetraedro, el cual representa el concepto de sistema. Cuando cuatro puntos angulares interactúan, se forma el tetraedro, que como su nombre indica tiene cuatro caras triangulares, y es la base estructural para la arquitectura geodésica. Este elemento se asocia con el fuego y corresponde al plano mental. Ha sido asociado con el elemento fuego y corresponde al plano mental, en el aspecto divino es la inteligencia activa y en el cuerpo físico es la representación geométrica del tejido conectivo. Por consiguiente, su misión en simbolismo es elevar la energía y las vibraciones. (Fernández, s.f.).

### 3.7.4.2 Armonía del Color

La psicología del color es una ciencia que estudia cómo los colores influyen los sentimientos, las emociones y las reacciones de las personas cuando son visualizados (Paula, 2014). La combinación de colores que se seleccionaron para la identidad de la plataforma busca elevar el bienestar emocional de los usuarios. El diagrama presentado a continuación desglosa el significado que se asocia con cada una de las tonalidades seleccionadas.



Armonía del Color. (2021). Autoría propia.

Asimismo, los colores elegidos para el logotipo son tenues y fríos, esto porque la teoría del color nos dice que el color azul representa valores como la tranquilidad, armonía y creatividad. A su vez, el verde representa dinamismo, salud y equilibrio. Los colores pastel suavizan las cualidades de sus originales, dándole al logo un aura de serenidad.

Por otra parte, los colores seleccionados para la pulsera son el blanco, el negro y el azul, con la intención de brindar a los usuarios distintas opciones. El negro y

el blanco se eligieron por ser los tonos más versátiles, neutros y combinables. Además, se agregó la opción del color azul para las personas que prefieran un objeto más colorido. Asimismo, la empresa puede solicitar que las pulseras se fabriquen de un color personalizado de acuerdo con su identidad de marca.

### 3.7.4.3 Acabados

El material de la pulsera que se encuentra en contacto con la piel del usuario es liso, suave y agradable al tacto. El acabado del área donde se ubican los leds es más duro y brillante para crear un pequeño contraste que resalte la parte más importante del artefacto. La forma de la correa es cómoda para el usuario al ajustarse a su muñeca, evitando que se esté moviendo. Asimismo, todas las esquinas están redondeadas para evitar que el usuario pueda sufrir una lesión. Estas características hacen que el objeto sea seguro para su uso diario.

### 3.7.4.4 Render del Producto



Renders de la Pulsera. (2021). Autoría propia.



El material de la pulsera que se encuentra en contacto con la piel del usuario es liso, suave y agradable al tacto. El acabado del área donde se ubican los leds es más duro y brillante para crear un pequeño contraste que resalte la parte más importante del artefacto. La forma de la correa es cómoda para el usuario al ajustarse a su muñeca, evitando que se esté moviendo. Asimismo, todas las esquinas están redondeadas para evitar que el usuario pueda sufrir una lesión. Estas características hacen que el objeto sea seguro para su uso diario.

## 3.7.5 Manufactura

### 3.7.5.1 Materiales

- TPE: material principal de la pulsera o Los elastómeros termoplásticos (TPE), son una mezcla física de polímeros (generalmente un plástico y un caucho) que dan lugar a materiales con características termoplásticas y elastoméricas.” (Libus, s.f., libus.com)
  - o El TPE combina las ventajas típicas de las gomas y de los materiales plásticos. Es un material “soft touch” más elástico y duradero que la silicona. (Libus, s.f.)
  - o Es un material de fácil utilización en



la fabricación, por ejemplo en el moldeo por inyección. Asimismo, el control de calidad del producto terminado es más fácil y económico. (Libus, s.f.)

o El material también presenta ventajas ecológicas. Al ser un termoplástico, puede ser reciclado para ser reutilizado después de transformarse. Además, su proceso de fabricación es menos contaminante que el de la silicona y en su transformación se consume menos energía. (Libus, s.f.)

- ABS con IP 65: carcasa para los componentes electrónicos y los leds
  - o Transmisor RFID: receptor de señal de baja frecuencia desde la plataforma
  - o Tiras led RGB a 5V: iluminación de los círculos de la pulsera
  - o Fuente de alimentación a 5V:

alimentar la iluminación de las tiras led

- o Fuente de alimentación a 12V salida micro USB: puerto de salida para carga del dispositivo

o Módulo wifi: navegación de la información de la plataforma al transmisor

- o Controlador Atmega16u2: driver de programación con microchip

- Aguja de acero inoxidable: ajuste de la pulsera en el orificio deseado



Materiales. (2021). Autoría propia.

## 3.7.5.2 Tecnología & Herramientas

Inyección de plástico:

- Este proceso se utilizará para producir la carcasa de ABS, así como el resto de la pulsera en TPE.
- Se necesitan fabricar dos moldes de inyección de plástico distintos, uno para cada una de las piezas. Sin embargo, con estos pueden producirse una enorme cantidad de pulseras. Para que sea redituable se necesitan fabricar al menos 35 mil piezas con cada molde.
- Este proceso es adecuado para fabricar la pulsera, ya que la producción será en grandes cantidades porque cada trabajador de las empresas que contraten el servicio necesita utilizar una de estas.  
o Este método de producción permite lograr acabados lisos, finos y agradables al tacto.

Programación mecatrónica:

- Se necesita fabricar una tarjeta de programación con todos los componentes electrónicos necesarios.
- Se coloca el transmisor RFID para recibir señales de baja frecuencia desde la plataforma.
- Para recibir estas señales se coloca un módulo de conexión wifi para permitir la navegación de dicha señal.
- La información recibida se refleja en las dos tiras led de la pulsera, encendiendo los focos correspondientes.

se utiliza una batería de litio (fuente de alimentación de 5V). Esta batería se carga por medio de una fuente de alimentación de 12V mediante un puerto de carga micro USB.

- Para el apto funcionamiento de la batería y el puerto de carga se utiliza un convertidor que transforma los 12V recibidos a solo 5V para encender los leds.

Armado:

- La tarjeta de programación y circuitería con todos los elementos mecatrónicos y electrónicos se acomodan dentro de una carcasa de ABS con IP 65.
- Esta carcasa se ensambla en la pieza de la pulsera de TPE que cuenta con una aguja de acero inoxidable para ajustarla al diámetro deseado

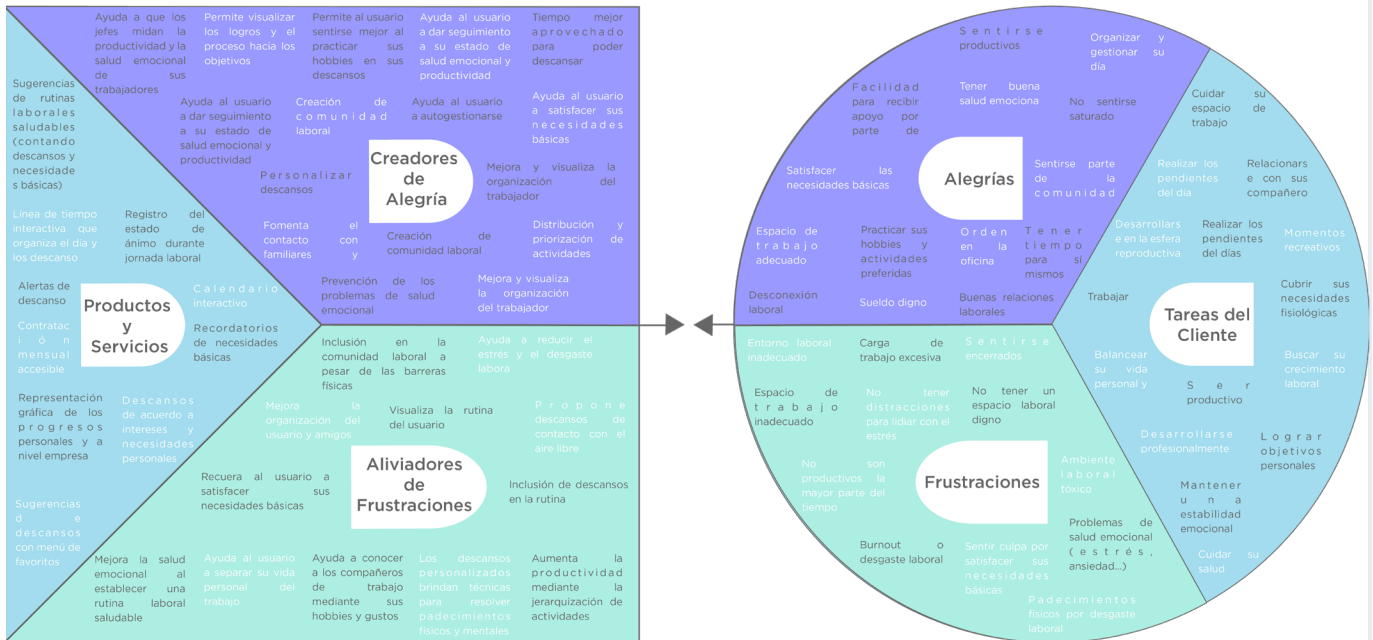
- Para el funcionamiento interno

### 3.7.5.3 Business Model Canvas

Business Model Canvas				
Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de valor	Relaciones con clientes	Segmentos de cliente
Programador — Asociación de psicólogos de México — Secretaría de Trabajo (NOM-035) — Empresas comprometidas con el bienestar de sus empleados — Donadora — Empresa de MKT — Call Center — Intermediarios de Venta	- Actualización de la plataforma — - Optimización de paquetes — - Gestión de plataformas — - Prestación de servicios — - Promoción de la plataforma — - Actualización de la página web — <b>Recursos Clave</b> -Donadora (crowdfunding) -Computadoras -Internet -Programas de diseño -Diseñadores (interfaz, experiencia, software) -Recursos financieros -Oficina & mobiliario -Mercadotecnia -Servicio al cliente & ventas -Departamento de administración -Marca -Programadores	Prevenir los problemas de salud emocional de los empleados — Aumentar la productividad de los empleados — Mejorar la comunidad laboral — Ayudar a los usuarios a organizarse jerarquizando sus actividades — Enseñar a los trabajadores a adaptar una rutina laboral saludable — Traspasar las barreras físicas de la modalidad híbrida — Ayudar a los usuarios a separar el trabajo de su vida personal — Brindar sugerencias de descansos para mejorar el estado emocional de los trabajadores — Organizar estratégicamente a la empresa a través de la jerarquización de objetivos — Medir el bienestar emocional y la productividad de los trabajadores	-Servicio al cliente -Página web -Oportunidades de pagos -Seguimiento a empresas -Reconocimientos a través de redes sociales -Sistema de incentivos para los trabajadores -Sistema de reconocimientos e incentivos para las empresas -Soporte técnico — <b>Canales</b> Página web Servicio al cliente Vídeos de uso de la plataforma (tutoriales) — Redes sociales — Chat de ayuda — Capacitación a empresas — Actualizaciones — Ads Publicidad	Empresas que procuran la salud emocional de su personal — — Empresas privadas — — Empresas que quieran certificarse con la NOM-035 — — Sector público — — Startups — — Adultos jóvenes de 19 a 40 años
Estructura de costos		Fuentes de ingresos		
-Crowdfunding (porcentaje por el servicio) -Ads -Servicios, rentas, mantenimiento -Deudas -Marcas, patentes, dominios		-Softwares -Nóminas -Subcontrataciones -Fortuitos -Concesión de licencia para su venta -Renta del servicio y plataforma (cuota por suscripción) -Crowdfunding		

Business model canvas. (2021). Autoría propia.

### Propuesta de Valor



Propuesta de valor. (2021). Autoría propia.



## 3.7.5.4 Costos

Inversión (desarrollo de producto y plataforma)			
Producto	Cantidad	Precio	Total
Demo de funcionamiento del software	1	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00
Desarrollo de software	1	\$ 45,000.00	\$ 45,000.00
Prototipo funcional, componentes pulsera	1	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00
Prototipo funcional, materiales pulsera	1	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00
Molde para inyección	1	\$ 30,000.00	\$ 30,000.00
Molde carcasa	1	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>			<b>\$ 106,000.00</b>

Inversión (creación de empresa)			
Producto	Cantidad	Precio	Total
Registro de marca	1	\$ 2,450.00	\$ 2,450.00
Acta constitutiva	1	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>			<b>\$ 22,458.00</b>

Costos. (2021). Autoría propia.

Costo de pulsera (200 piezas)				
Componentes	Cantidad	Precio	Total	Comentarios
Pulsera armada en china	200	\$ 5.0	\$ 5.0	
Envío China - Puebla	1	\$ 6,300.00	\$ 6,300.00	
Aranceles	0	\$ 0.00	\$ 0.00	No aplica aranceles porque la factura es menor a \$600USD
Impuestos y aduanas	1	\$ 1,989.00	\$ 1,989.00	
<b>TOTAL</b>			<b>\$9,289.00</b>	
<b>Costo por pulsera</b>			<b>\$ 46.45</b>	

Costos. (2021). Autoría propia.

Costo de pulsera (500 piezas)				
Componentes	Cantidad	Precio	Total	Comentarios
Pulsera armada en china	500	\$ 3.00	\$1,500.00	
Envío China - Puebla	1	\$ 7,000.00	\$ 7,000.00	
Aranceles	0	\$ 0.00	\$ 0.00	No aplica aranceles porque la factura es menor a \$600USD
Impuestos y aduanas	1	\$ 1,900.00	\$ 1,900.00	
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 10,400.00</b>	
<b>Costo por pulsera</b>			<b>\$ 20.80</b>	
Ganancia	45%	\$ 9.36		
Costo con ganancia		\$ 30.16		
IVA	16%	\$ 4.83		
<b>Precio venta</b>		<b>\$ 34.99</b>		
Pulsera extraviada		\$ 94.46		

Costos. (2021). Autoría propia.

Paquete	Producto	Precio	Total	Paquete anual	Paquete mensual
Básico	Software sin red social	\$ 160.00	\$160.00		\$ 188.80
Standar	Software sin red social y asociado a pulsera	\$ 220.00	\$ 254.99	\$ 3,059.83	\$ 300.88
Premium	Pulsera wearable	\$ 34.00			
	Software con red social y asociado a pulsera	\$ 300.00	\$ 334.99	\$ 4,019.83	\$ 395.28
	Pulsera wearable	\$ 34.00			

Se eleva un 18% de costo por tipo de pag

Costos. (2021). Autoría propia.

## Conclusión

Después de un arduo proceso de investigación, entrevistas, encuestas, aplicación de herramientas, ideación, prototipado, validaciones, entre otros, se llegó a la creación de un

sistema completo que incluye una plataforma web, un servicio y un producto, bajo el nombre de Gurú. Todo esto con la finalidad de realizar un proyecto de diseño que ayude a los adultos jóvenes a prevenir los problemas de salud emocional relacionados con el entorno laboral en México, el cual tiende a ser uno de los más exigentes del mundo.

Lamentablemente, nos encontramos en un momento crítico para la sociedad, los esquemas de trabajo a los cuales las personas estaban acostumbradas se han modificado drásticamente debido al estado de pandemia en el que estamos viviendo. Como consecuencia, esto ha traído nuevas preocupaciones para la humanidad, y específicamente hablando, para los empleados y empleadores que ahora deben enfrentarse a nuevos retos,

entre ellos encontramos el adaptarse al esquema de Home Office.

Uno de los enfoques del proyecto, fue la correcta adaptación del producto a diseñar con el esquema de Home Office. La pulsera permite que cualquier persona, sin importar su ubicación, pueda sentirse parte de una empresa, rescatando el concepto de comunidad. Esto fue de vital importancia para el proceso de diseño e ideación, ya que según las investigaciones, muchas de las personas trabajando bajo esta modalidad, suelen sentirse ajenas a la corporación. Sin duda alguna, idear de manera inclusiva llega a ser un gran reto, sin embargo, el impacto y alcance suelen ser más gratificantes.

El objetivo principal del proyecto fue desarrollar un proyecto de diseño que contribuya a la prevención de los problemas de salud emocional de los adultos jóvenes en su entorno laboral. Partiendo de esto, surgieron 10 objetivos particulares que ayudaron a dar rumbo y sirvieron de guía para todo el proceso en sus distintas fases: descubrir, definir, desarrollar, entregar y resolución, las cuales vienen de la metodología utilizada

del Triple Diamante.

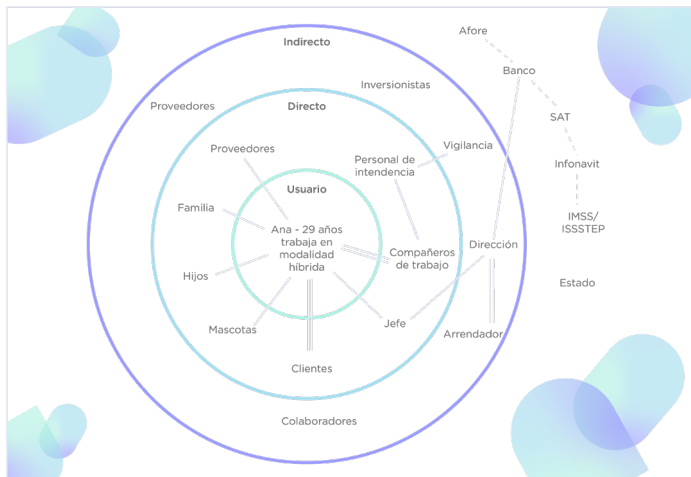
El primer objetivo particular implicaba analizar el entorno laboral de los adultos jóvenes, para esto se hizo una investigación de campo y a través de la observación participante, se pudo comprender a fondo el segundo objetivo, que buscaba detectar los factores que afectaban la salud emocional de los usuarios. Para el tercero, se identificaron las áreas de oportunidad, de donde surgieron las primeras ideas que acompañarían al proceso hasta la parte de validar, cuando las iteraciones comienzan a tomar protagonismo.

Los siguientes objetivos incluían investigar herramientas que fortalecieran el bienestar emocional y trabajar de la mano con especialistas en el tema, se buscaron psicólogos, diseñadores industriales y de interfaz, programadores, entre otros, los cuales aportaron teoría e información valiosa al proceso entero, haciendo de este algo sustentado y confiable. Después de completar estos objetivos, comenzó la etapa de aplicar varios de los conocimientos de los integrantes del equipo, aprendidos a lo largo de la carrera universitaria, donde destacó el aprendizaje de creación de modelos de negocios, estética, procesos de producción, modelado tridimensional, renderizado, diseño gráfico, costos, y sobre todo, la resolución de problemas a través del diseño industrial.

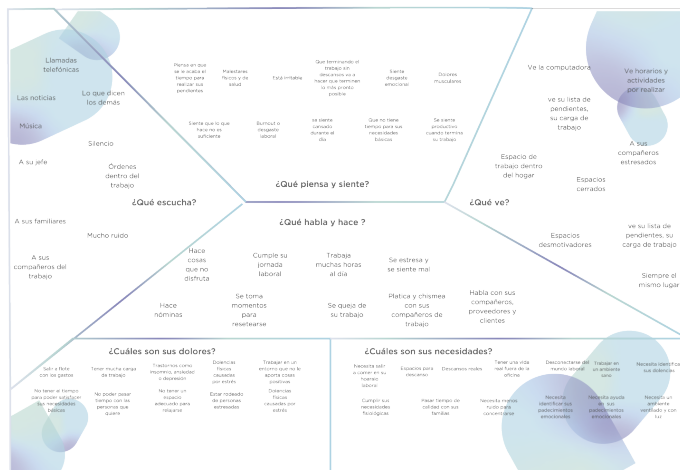
Por último, nos gustaría hacer énfasis en que el diseño es una disciplina que, cuando se realiza de manera consciente, así como para un bien común, puede tener un impacto social relevante. Como futuros diseñadores industriales, cada vez debemos tomar en cuenta más aspectos para poder entregar soluciones

completas e integrales a este mundo globalizado, adaptándonos a las nuevas tendencias que este presenta. Es nuestra responsabilidad ser agentes del cambio, porque este depende de nosotros y de las decisiones trascendentales que tomemos.

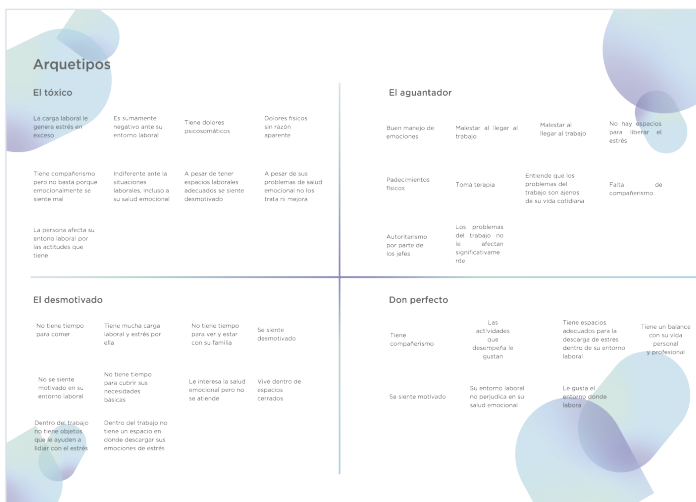
# Anexos



Mapa de actores. (2021). Autoría propia.



Mapa de empuja (2021). Autoría propia.



Arquetipos (2021). Autoría propia.

### Service Blueprint Plataforma

Etapas	Abrir la interfaz	Registro/ crear perfil	Perfil	Calendario	Objetivos	Línea del tiempo	Bitácora	Red social	Ayuda
<b>Momentos</b>	Entrar a la plataforma Ingresar Datos Ingresar Datos	Ingresar datos personales Selección de preferencias de usuario Selección de necesidades Elegir ruta de inicio	Visualización de la información más importante del usuario Menú de opciones	Visualizar fechas importantes Visualizar actividades y pendientes Visualizar resumen de los objetivos	Objetivos Empresariales Objetivos Personales Actividades asignadas	Ingresar Actividades Priorizar actividades Períodos de trabajo Límites de descansos Metas de actividades	Consultar empujadas de administración Visualizar logs y programas	Visualizar Feed de inicio con publicaciones de usuarios Interactuar con fotografías de las actividades de usuarios Enviar mensajes a compañeros	Canal de ayuda
<b>Emociones</b>	Intigado Inadefinido	Asumido Entusiasmado/Curioso Reflexivo/Metódico	Acomodo Perseverancia Curiosidad	Motivado Satisfecho Organizado Comprometido	Motivado Concentrado Emocionado Metódico Organizado Comprometido	Organizado Consciente Organizado Productivo Metódico Satisfecho	Relajado Satisfecho Metódico Emocionado Curioso Metódico	Intermedio, Metódico Curioso Satisfecho Metódico Perseverante Amigable Satisfecho	Preocupación Agradecido Curiosidad Fines Esperanza
<b>Front Stage</b>	Logotipo Página de inicio	Página de registro Inscripción Clicar en de rutas predefinidas	Perfil del usuario Menú de navegación	Calendario Añadir y editar un evento Calendario con pendientes	Gráficos con porcentajes Gráficos con porcentajes Lista de actividades y pendientes	Objetivos para reafirmar Indicadores de progreso y terminado Notificaciones de recordatorios Panel de actividades con grupo recordatorios de recordatorios básicos Cronómetro	Selección de dispositivos Indicador de actividad Medición para controlar propiamente Gráficos de progreso	Feed de inicio Dirección de publicación Chat	Grupos y canales telefónicos
<b>Back Stage</b>	Domino Programación	Procesos predefinidos Algoritmo de preferencias de usuario Base de datos	Programación Base de datos	Programación Programación	Programación Programación Programación	Programación Algoritmo Programación	Programación Programación	Internet Programación	Información predefinida
<b>Proceso de soporte o apoyo</b>	Mantenimiento Actualizaciones	Mantenimiento Actualizaciones	Mantenimiento Actualizaciones	Mantenimiento Actualizaciones	Mantenimiento Actualizaciones	Mantenimiento Actualizaciones de actividades	Mantenimiento Actualizaciones	Mantenimiento Actualizaciones	Actualización de información

Service blueprint (2021) . Autoría propia.

### Service Blueprint Pulsera

Etapas	Ponerse la pulsera	Encendido	Lapsos de trabajo	Lapsos de descansos	Luz personal	Línea del tiempo	Luz grupal	Apagado	Ayuda
<b>Momentos</b>	Mecanismo de liberación en funcionamiento Esperar a que vibre	Encendido con la plataforma Entendido de tocos	Visualización de la información más importante del usuario Menú de opciones	Visualizar fechas importantes Visualizar actividades y pendientes Visualizar progreso de los objetivos Menú de opciones	Objetivos Empresariales Objetivos Personales Actividades asignadas	Ingresar Actividades Priorizar actividades Períodos de trabajo Límites de descansos Metas de actividades	Visualización de las empujadas agregadas Visualización de luz Visualización del momento y apagado de luces Ingresar datos en bitácora	Encendido de pulsera Visualización del apagado general de la pulsera	Canal de ayuda
<b>Emociones</b>	Intigado Preparado	Receptivo Emocionado Reflexivo/Curioso	Agradado Perseverancia Curiosidad	Afocado Perseverancia Curiosidad	Organizado Despejado Productivo Satisfecho Metódico	Organizado Consciente Organizado Productivo Metódico Satisfecho	Aletra Consciente Preocupado Organizado Metódico	Encendido Encendido	Agradecido Curiosidad Aloca confianza Experiencia
<b>Front Stage</b>	Pulsar Visualización de inicio	Focos Pulsar en funcionamiento	Perfil del usuario Menú de navegación	Calendario Añadir y editar posts Visualizar calendario con porcentajes	Secciones de videos, fotos, música Secciones de entrenamientos, medicación Logros de la oficina Logros fuera de la oficina	Espacios para reafirmar Botón en proceso y terminado Notificaciones de actividades de la actividad Panel de actividades con grupo recordatorios de recordatorios básicos Cronómetro	Pulsar con luces LED Focos encendidos y apagados Medidas de emociones Medidas de acción por parte del usuario en caso de ser necesario	Mecanismo de desbloqueo funcionamiento Pulsar apagado	Estado y niveles telefónicos Soporte técnico
<b>Back Stage</b>	Procesos de encendido Programación	Base de datos Programación con plataforma y carga de datos Módulo Wifi Transmisor RFID	Programación Base de datos	Programación Programación	Programación Módulo Wifi Módulo RFID Módulo RFID Módulo RFID Módulo RFID	Programación Módulo Wifi Módulo RFID Módulo RFID Módulo RFID	Programación Módulo Wifi Módulo RFID Módulo RFID Módulo RFID	Programación Programación	Soporte técnico trabajando
<b>Proceso de soporte o apoyo</b>	Mantenimiento Actualizaciones	Mantenimiento Actualizaciones	Mantenimiento Actualizaciones	Mantenimiento Actualizaciones	Mantenimiento Actualizaciones	Mantenimiento Actualizaciones	Mantenimiento Actualizaciones	Mantenimiento Actualizaciones	Actualización de información Ejecución en programación

Service blueprint (2021) . Autoría propia.

## Fuentes:

- Acosta, N. (2018). *Tipos de teoría organizacional*. Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13176735/tipos-de-teoria-organizacional>
- Álvarez, J.L., Camacho, S.M., Maldonado, G., Olguín, A., Pérez, M. & Trejo, C.A. (s.f.). *La Investigación Cualitativa*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México. Recuperado de: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html>
- Álvarez, L. & Cruz, O. (2012). *Modelos de gestión taylorista en la industria de calzado de León, Guanajuato*. Recuperado de: [http://www.alafec.unam.mx/docs/asambleas/xiii/ponencias/administracion/AD\\_05.p df](http://www.alafec.unam.mx/docs/asambleas/xiii/ponencias/administracion/AD_05.p df)
- Amador, L., Monreal, M.C. & Marco, M.J. (2001). *El Adulto: Etapas y Consideraciones para el Aprendizaje*. Universidad Pablo de Olavide, Sevilla. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1183063.pdf>
- Andrade, L.A. (2012). *Teoría de la carga cognitiva, diseño multimedia y aprendizaje: un estado del arte*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281024896005.pdf>
- Aquije, C.P. (2018) *Home Office como Estrategia para la Motivación y Eficiencia Organizacional*. Recuperado de: [https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR\\_18\\_17.pdf](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf)
- Arango, H. (2018). *El Balance Trabajo-Vida como Factor de Retención de la Generación Y*. Recuperado de: [http://www.cladea.org/proceeding-2018/pdf/papers/Liderazgo/CLADEA\\_2018\\_paper\\_457.pdf](http://www.cladea.org/proceeding-2018/pdf/papers/Liderazgo/CLADEA_2018_paper_457.pdf)

- Arias, A. (s.f.). *La Gestión de los Procesos*. Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado de: <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Artiles, A. (2003). *Teoría sociológica de las relaciones laborales*. Recuperado de: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2003/138390/teorellab\\_a2003p149iSPA.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2003/138390/teorellab_a2003p149iSPA.pdf)
- Asana. (2020). *The Asana Playbook to OKRs*. Recuperado de: <https://www.gend.co/hubfs/Asana/Ebooks%20+%20Covers/Asana%20-%20Goals%20Methodology%20Ebook.pdf>
- Barrera, C.M. (2010). *Diseño Instruccional de Gagné*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México. Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/15898>
- Bernardo, M. H., Souza, H. A., Garrido-Pinzón, J. & Kawamura, E. A. (2015). *Salud mental relacionada con el trabajo: desafíos para las políticas públicas*. Universitas Psychologica, Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v14nspe5/v14nspe5a07.pdf>
- Brassey, J., Güntner, A., Isaak, K. & Silberzahn, T. (2021). *Using digital tech to support employees' mental health and resilience*. McKinsey & Company. Recuperado de: <https://www.mckinsey.com/industries/life-sciences/our-insights/using-digital-tech-to-support-employees-mental-health-and-resilience>
- Cajal, A. (2019). *Colores pastel: características y significado*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/colores-pasteles/>
- Calvo, I. (2015). *Cuatro Aproximaciones a la Teoría de los colores de Johann Wolfgang von Goethe*. Universidad de Chile, Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144576/cuatro-aproximaciones-a-la-teoria-de-los-colores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Carbajal, L. (2012). *Técnicas de Recolección de Datos e Instrumentos de Medición*. Recuperado de: [http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/2012investigacionsalud/20120627RecoleccionDatos\\_LuzCarbajal.pdf?ua=1](http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/2012investigacionsalud/20120627RecoleccionDatos_LuzCarbajal.pdf?ua=1)
- Castaño, C. & Quecedo, R. (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. Universidad del País Vasco, España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- CIO México. (2021). *Un 55% de empleados en México reportan más tensión y agotamiento por teletrabajo, ¿qué hacer?* Recuperado de: <https://cio.com.mx/un-55-de-empleados-en-mexico-reportan-mas-tension-y-agotamiento-por-teletrabajo-que-hacer/>
- Cruz, L. & Ortiz, P. (2008). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. Recuperado de: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-350X2008000200017](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017)
- Cruz, R., Llanillo, M., López, E. & Martínez, M.C. (2016). *El estrés laboral en México*. Recuperado de: [https://www.ecorfan.org/actas/A\\_1/32.pdf](https://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf)
- Curcuy, S. (2012). *Balance trabajo-vida personal para la generación Y*. Universidad de San Andrés, Argentina. Recuperado de: <https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/675/1/%5bP%5d%5bW%5d%20MBA%20Susana%20Curcuy.pdf>
- De Rivas, S. & Rodríguez, R. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Universidad Autónoma de Madrid, España. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>



- Delgado, A. (2018). *Aplicaciones de la teoría de la restauración de la atención a personas con demencia tipo Alzheimer y deterioro cognitivo leve*. Universidad Autónoma de Madrid, España. Recuperado de: <https://repositorio.uam.es/handle/10486/685787>
- Efficy. (2021). *El clima laboral: ¿Qué es y cómo mejorar el ambiente en el trabajo?* Recuperado de: <https://www.efficacy.com/es/clima-laboral/>
- El Hospital. (2019). *Estudio revela que Problemas de Salud Mental son cada vez más comunes en el Trabajo*. Recuperado de: <https://www.elhospital.com/temas/Estudio-revela-que-problemas-de-salud-mental-son-cada-vez-mas-comunes-en-el-trabajo+132075>
- Forbes. (2019). *OMS clasifica el 'burnout' como una enfermedad*. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>
- GammaUX. (2020). *Cómo usar el modelo del doble diamante para impulsar innovación en diseño*. Recuperado de: <https://www.gammaux.com/blog/como-usar-el-modelo-del-doble-diamante-para-impulsar-innovacion-en-diseno/>
- Garay, A. & Reina, J.J. (2016). *Teorías del Diseño Instruccional y los Objetos de Aprendizaje: el Caso del Equilibrio Químico Dinámico*. Instituto de Educación y Pedagogía, Santiago de Cali. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/12963/3467-0525507.pdf?sequence=1>
- Garduño, M. (2021). *El trabajo híbrido es la tendencia mundial que brinda más calidad de vida*. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/foro-forbes-trabajo-hibrido-llego-quequedarse-tendencia-mundial-calidad-vida/>

Gobierno de España. (2013). *Bienestar Emocional*. Recuperado de: <https://bemocion.sanidad.gob.es/bemocionSalud/emocionesEstilo/trabajo/es tresEmo cionesTrabajo/home.htm>

González, M., Paz, N., Prado, L.A. & Romero, K. (2014). *La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención*. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1684-18242014000600004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1684-18242014000600004)

Hanington, B. & Martin, B. (2012). *Universal Methods of Design*. Rockport Publishers.

Hernández, V. (2002). *La habitabilidad energética en edificios de oficina*. Recuperado de: [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/93419/03CAPITULO1\\_1.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/93419/03CAPITULO1_1.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Herrera, I.M., León, J.M., Rueda, S. & Salazar, P.F. (2014). *El efecto de la conservación de recursos sobre la intención emprendedora en el contexto de crisis económica: el rol moderador de la autoeficacia y la creatividad*. Universidad de Sevilla, España. Recuperado de: [https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v30n2/psico\\_social3.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v30n2/psico_social3.pdf)

Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS]. (2020). *Estrés Laboral*. Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Jimenez, G. (2012). *Teorías del Desarrollo III*. Recuperado de: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Educacion/Teorias\\_del\\_desarrollo\\_III.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Educacion/Teorias_del_desarrollo_III.pdf)

Lázaro, D. (2019). *Espacios de Trabajo, ¿Cómo afectan a nuestra Salud?* Recuperado de: <http://www.rrhhdigital.com/editorial/136106/Espacios-de-trabajo-como-afectan-a-nuestra-salud>

Le Bon, G. (1895). *Psicología de las Masas*. Recuperado de:  
<https://www.unilider.edu.mx/psicologia-de-las-masas/>

Libus. (s.f.). *Ventajas de los Tapones Auditivos fabricados en TPE*. Recuperado de:  
<https://www.libus.com.ar/downloads/VENTAJAS%20TPE.pdf>

Llerandi, M. (2021). *Modelo de Planeación Estratégica de la Gestión del Talento para la Transición Profesional en las pymes*. [Tesis de Doctorado]. Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México.

López, J. (2005). *Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de:  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>

López, M.D. (2009). *La Intervención Arteterapéutica y su Metodología en el Contexto Profesional Español*. Universidad de Murcia, España. Recuperado de:  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10794/LopezMartinez.pdf>

Macaya, X.C., Pihan, R. & Vicente, B. (2018). *Evolución del constructo de Salud mental desde lo multidisciplinario*. Recuperado de:  
<http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n2/1727-8120-hmc-18-02-338.pdf>

Macías, M.A., Madariaga, C., Valle, M. & Zambrano, J. (2013). *Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico*. Universidad del Norte, Barranquilla. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/213/21328600007.pdf>

Mansaray, S. (2021). *Diseño instruccional: el arte de la arquitectura del eLearning*. Recuperado de:  
<https://www.ispring.es/blog/diseño-instruccional>

Martín, J. (2019). *Los Principios de Fayol y las Funciones Básicas de la Empresa*. Recuperado de: <https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>

Martínez, M. (2013). *La Teoría de Herzberg. Escuela de Organización Industrial, España*. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>

Mata, L.D. (2019). *El enfoque cualitativo de investigación*. Recuperado de: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>

Mayo Clinic. (2021). *Depresión (trastorno depresivo mayor)*. Recuperado de: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/depression/symptoms-causes/syc-20356007>

Mayo Clinic. (2021). *Trastornos del sueño*. Recuperado de: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/sleep-disorders/symptoms-causes/syc-20354018>

MedlinePlus. (2021). *Ansiedad*. Recuperado de: <https://medlineplus.gov/spanish/anxiety.html>

MedlinePlus. (2021). *Trastornos del sueño*. Recuperado de: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000800.htm>

Monguet, J.M. (2013). *Propuesta de Diseño. Guía de Trabajo*. Recuperado de: <https://alfainnovation.files.wordpress.com/2013/07/k-12-i-cell-design-proposal-20-junl-13.pdf>

Neeley, T. (2021). *12 Questions About Hybrid Work, Answered*. Harvard Business Review. Recuperado de: <https://hbr.org/2021/09/12-questions-about-hybrid-work-answered>

Norman, D.A. (2013). *The Design of Everyday Things*. Recuperado de: <https://cogsci.ucsd.edu/~mboyle/COGS1/readings/Norman-COGS1-The%20Psychopathology-of-Everyday-Things.pdf>

Observatorio de Recursos Humanos [ORH]. (2020). *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral*. Recuperado de: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>

Oficina de Información Científica y Tecnológica para el Congreso de la Unión [INCYTU]. (2018). *Salud Mental en México*. Recuperado de: [https://www.foroconsultivo.org.mx/INCYTU/documentos/Completa/INCYTU\\_18-007.pdf](https://www.foroconsultivo.org.mx/INCYTU/documentos/Completa/INCYTU_18-007.pdf)

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (s.f.). *Objetivos, Antecedentes y Conceptos*. Recuperado de: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/diswps01.htm>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Recuperado de: [https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2001). *Proyecto de política de salud mental*. Recuperado de: [https://www.who.int/mental\\_health/media/en/49.pdf](https://www.who.int/mental_health/media/en/49.pdf)

Ortiz, F. (2013). *Los efluvios de las masas: un ensayo en torno al comportamiento colectivo y la comunicación no verbal*. Universidad Autónoma Metropolitana, México. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/polis/v9n1/v9n1a4.pdf>

Ortuño, F. (2020). *Ansiedad*. Recuperado de: <https://www.cun.es/enfermedades-tratamientos/enfermedades/ansiedad>

Paula, M. (2014). *Psicología del color en diseño gráfico*. Recuperado de:  
<https://helpdev.org/psicologia-del-color-en-diseno-grafico/>

Peidro Comunicación. (2018). *La “Indoor Generation” pone en riesgo su salud al pasar el 90% de su tiempo en espacios interiores*. Recuperado de:  
<https://www.peidrocomunicacion.com/la-indoor-generation-pone-en-riesgo-su-salud-al-pasar-el-90-de-su-tiempo-en-espacios-interiores/>

Peña, C. (2015). *La Motivación Laboral como Herramienta de Gestión en las Organizaciones Empresariales*. Universidad Pontificia de Comillas, Madrid. Recuperado de:  
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf>

Pfeffer, J. & Williams, L. (2020). *Mental health in the workplace: The coming revolution*. McKinsey & Company. Recuperado de:  
<https://www.mckinsey.com/industries/healthcare-systems-and-services/our-insights/mental-health-in-the-workplace-the-coming-revolution>

Prieto, A. (2012). *La Apertura del Espacio de Trabajo*. Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/375/37525388018.pdf>

Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (2019). *Norma Oficial Mexicana NOM-035- STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención*. Recuperado de:  
<https://www.gob.mx/profedet/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion-226530>

Rivas, A.R. (2018). *La Motivación Laboral como un Detonante para el Mejor Desempeño en las Pequeñas Empresas de la Ciudad de Puebla*.

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México. Recuperado de:  
[https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/925/085918\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/925/085918_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rivera, M.A. (2007). *Aplicación de la Teoría del Desarrollo de Daniel Levinson a la Consejería Universitaria*. Recuperado de:  
<https://revistas.upr.edu/index.php/griot/article/view/1919/1721>

Rodríguez, A. (2021). *Adulto Joven*. Recuperado de:  
<https://www.lifeder.com/adulto-joven/>

Ruiz, L. (2019). *La teoría de Cannon-Bard sobre las emociones*. Recuperado de:  
<https://psicologiyamente.com/clinica/teoria-cannon-bard>

Salazar, I.S., Sosa, L.B. & Vázquez, G. (2018). *Teoría de juegos aplicada en el diseño de espacios laborales*. Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Recuperado de:  
[http://cuadernos.uanl.mx/edicionespecial/tomo%201/010\\_Salazar\\_Vazquez\\_Sosa.pdf](http://cuadernos.uanl.mx/edicionespecial/tomo%201/010_Salazar_Vazquez_Sosa.pdf)

Salvador, E. (s.f.). *Por qué desarrollar fundamentos para Entornos Laborales Saludables*. Recuperado de:  
[https://www.academia.edu/27400538/Por\\_qu%C3%A9\\_desarrollar\\_fundamentos\\_para\\_Entornos\\_Laborales\\_Saludables](https://www.academia.edu/27400538/Por_qu%C3%A9_desarrollar_fundamentos_para_Entornos_Laborales_Saludables)

Sánchez, V.E. (2019). *Diseño de jardines como recurso terapéutico aplicado en Centros Gerontológicos*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30140>

Secretaría de Educación Pública [SEP]. (s.f.). *Rueda de las Emociones*. Recuperado de: [http://construyet.sep.gob.mx/jovenes-en-casa/pdf/el-cuadernillo/cuadernillo\\_fasciculo\\_10.pdf](http://construyet.sep.gob.mx/jovenes-en-casa/pdf/el-cuadernillo/cuadernillo_fasciculo_10.pdf)

Secretaría de Salud de la Ciudad de México [SEDESA]. (2017). *Salud mental*. Recuperado de:

<http://data.salud.cdmx.gob.mx/portal/index.php/programas-y-acciones/309>

Serrano, A. (2004). *El Entorno Físico del Trabajo*. Recuperado de:  
<http://pdfs.wke.es/8/1/6/5/pd0000018165.pdf>

Servicio Vasco de Salud [Osakidetza]. (2021). *Salud Emocional*. Recuperado de:  
<https://www.osakidetza.euskadi.eus/cuida-salud/-/salud-emocional/>

Sosa, L.B. (2010). *Métodos y técnicas de diseño*. Recuperado de:  
<http://eprints.uanl.mx/8993/1/Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Dise%C3%B1o.pdf>

Steelcase. (s.f.). *Estudio sobre “El bienestar en el espacio de trabajo”*, realizado por Steelcase. Recuperado de: <https://www.steelcase.com/eu-es/comunicados-de-prensa/estudio-sobre-el-bienestar-en-el-espacio-de-trabajo-realizado-por-steelcase/>

Trilnick, C. (1973). *Problemas perversos (Wicked Problems)*. Recuperado de:  
<https://proyectoidis.org/problemas-perversos-wicked-problems/>

Universia. (2020). *Los conceptos fundamentales de la metodología de investigación*. Recuperado de:  
<https://www.universia.net/mx/actualidad/habilidades/conceptos-fundamentales-metodologia-investigacion-1167677.html>

Universidad Americana de Europa [UNADE]. (2020). *¿Para qué sirve y como me afecta la pirámide de Maslow?* Recuperado de:  
<https://unade.edu.mx/para-que-sirve-la-piramide-de-maslow/>

Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM]. (2018). *México, entre los Países con mayor Estrés Laboral*. Recuperado de:  
[https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2018\\_272.html](https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2018_272.html)



Vidal, M. (2012). *La Proporción Áurea Explicada con Ejemplos*. Recuperado de:  
<https://www.dzoom.org.es/descubre-que-es-la-proporcion-aurea-y-como-puede-ayudarte-en-la-composicion-de-tus-fotos/>

Vilchis, L.C. (1998). *Metodología del Diseño: Fundamentos Teóricos*. Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado de:  
<https://vdocuments.mx/metodologia-del-diseno-fundamentos-teoricos-luz-del-carmen-vilchispdf.html>

Wargclou, A. (2008). *La retroalimentación y la motivación: ¿cómo y cuándo?* Universidad de Karlstad, Suecia. Recuperado de: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:5403/FULLTEXT01.pdf>

Worktech Academy. (2021). *La evolución del Espacio de Trabajo*. Recuperado de:  
<https://www.worktechacademy.com/la-evolucion-del-espacio-de-trabajo/>

Yebra, I. (2018). *La importancia de un buen entorno laboral*. Recuperado de:  
<https://superrhheroes.sesametime.com/buen-entorno-laboral/>

Yoshino, T.E. (2021). *¿Qué es un procedimiento y para qué sirve?* Recuperado de:  
<https://aleph.org.mx/que-es-un-procedimiento-y-para-que-sirve>