



Una llamada a la calma:

Guía práctica para prevenir y gestionar
la ansiedad en el trabajo

Sumemos herramientas con validación científica para disfrutar de un mejor ambiente laboral, aportar al bienestar emocional de los trabajadores e impactar la productividad.

Encuentra en esta guía

-  **Introducción**
-  **A. Las tres manifestaciones más frecuentes de la ansiedad**
-  **B. Desensibilización Sistemática, un desafío gradual**
-  **C. Tres factores protectores**
-  **D. Acciones con estrategia y empatía**
-  **E. Otras técnicas y herramientas prácticas**
-  **Bibliografía**

Anexos

-  **Marco normativo**
-  **Técnicas de prevención y manejo de la ansiedad**
-  **Kit de herramientas para prevenir y manejar la ansiedad 24/7**
-  **Banco de prácticas para prevenir y manejar la ansiedad**

Introducción

La ansiedad se ha convertido en uno de los principales desafíos del mundo laboral moderno, especialmente en **entornos con turnos extensos, tareas repetitivas o poca variación en las responsabilidades**.

Estudios internacionales demuestran que tiene un impacto directo en la seguridad, la salud física y mental, la productividad y el ausentismo.

Instituciones como la **OIT, la OMS y el NIOSH** son claras en señalar que la **implementación de medidas de prevención**, sumadas a la adecuada organización del tiempo de trabajo, los hábitos saludables y las técnicas de autocontrol, **son clave para combatir el agotamiento y evitar el deterioro funcional y cognitivo**, el cual se manifiesta en:



- La pérdida de la capacidad para realizar actividades básicas de la vida diaria.
- La disminución en habilidades mentales como la memoria, el pensamiento y la concentración, entre otras.

¿Qué dice la legislación del país?

La normativa laboral colombiana refuerza este compromiso:

- **La Ley 2460 de 2025** (que actualiza la Ley 1616 de 2013) fortalece la obligación de las empresas de promover el cuidado de la salud mental.
- **El Decreto 1072 de 2015** exige identificar, evaluar y controlar los riesgos psicosociales como parte integral del SG-SST.
- **La Ley 2460 y el Decreto 0728 de 2025** establecen acciones de promoción y prevención de la salud mental en el trabajo.

Herramientas científicas

Desde la evidencia científica, hoy contamos con un amplio inventario de técnicas probadas. **Estas herramientas no solo reducen los síntomas, sino que fortalecen la capacidad de afrontamiento y regulación emocional.**

Van desde enfoques centrados en el cuerpo como la relajación muscular progresiva y la práctica del *mindfulness*, hasta acciones más cognitivas como la reestructuración de pensamientos distorsionados o la desensibilización sistemática frente a miedos específicos.



Cuidar la salud mental no solo es un deber legal o un indicador de cumplimiento, es un acto de liderazgo responsable. Cada técnica que encontrarás en esta guía es una invitación a crear espacios laborales más humanos, donde las personas puedan sentirse seguras, escuchadas y capaces de dar lo mejor de sí mismas.



A. Las tres manifestaciones más frecuentes de la ansiedad

En el dinámico y exigente entorno empresarial, la salud mental de tus trabajadores se ha convertido en un factor crucial para el éxito. Los trastornos y problemas relacionados con la ansiedad no solo afectan profundamente el bienestar individual, sino que también tienen repercusiones significativas en la productividad, el ausentismo y el clima general de tu organización.

Cuando la ansiedad se instala, no solo afecta la mente, también impacta el cuerpo, las relaciones y el desempeño. Preocuparte de manera constante, sentir tensión, perder la concentración o experimentar un cansancio que no se quita con dormir son señales que te están hablando de algo más profundo.

Las tres manifestaciones de la ansiedad, que por lo general, tienen mayor impacto y que debes enseñar a identificar a tus trabajadores son:



1. Trastorno de ansiedad generalizada, TAG

Se manifiesta a través de una **preocupación excesiva e incontrolable sobre diversas situaciones cotidianas**, llevando a dificultades de concentración, irritabilidad y fatiga.

- Es una constante que disminuye el rendimiento laboral y agota los recursos mentales incluso antes de empezar la jornada.



2. Fobia social

También conocida como trastorno de ansiedad social, se caracteriza por un **miedo intenso a exponerse a situaciones en las que hay probabilidades de ser evaluado o juzgado**, por ejemplo, hablar en público, participar en reuniones o incluso compartir ideas con el equipo.

- Quien la padece puede sentirse paralizado, lo que limita su crecimiento y participación dentro de la organización.



3. Fobias específicas

Son **miedos irracionales e intensos hacia objetos o situaciones concretas**, por ejemplo, el miedo a volar, a las alturas o a los espacios cerrados.

Estas manifestaciones pueden afectar el trabajo, impedir el desarrollo de algunas funciones y responsabilidades, alterar el funcionamiento normal y cotidiano e incluso perjudican la operación y la prestación del servicio.

- Reconocer como se expresa la ansiedad no es una muestra de debilidad, sino de conciencia. **Comprender cómo se manifiestan y cómo afectan el entorno laboral es el primer paso para construir una cultura organizacional más humana**, donde el bienestar emocional sea un pilar del éxito.

No puedes transformar lo que no logras ver. Los síntomas de ansiedad muchas veces **se desconocen, se disfrazan o incluso se niegan**.



B. Desensibilización Sistémica, un desafío gradual

Dentro de las estrategias más efectivas para prevenir y manejar la ansiedad en el trabajo, la Desensibilización Sistémica ocupa un lugar destacado. **Esta técnica busca disminuir los niveles de ansiedad exponiendo a la persona, de manera gradual y controlada, a los estímulos que generan temor, mientras se encuentra en un estado de relajación física y mental.**

1. ¿Cómo funciona la desensibilización sistemática?

El proceso se desarrolla de manera progresiva y se apoya en tres pasos esenciales:



Entrenamiento en relajación

Primero, los trabajadores aprenden técnicas que ayudan a disminuir la tensión física y emocional, como la respiración diafragmática o la relajación muscular progresiva. **Estas prácticas entrenan al cuerpo para responder con calma y permiten disminuir la tensión física y emocional.**



Creación de una jerarquía de miedos

A continuación, se invita a los trabajadores a identificar y clasificar las situaciones laborales que les producen ansiedad, ordenándose de menor a mayor intensidad, de tal manera que puedan abordarlos de manera progresiva, reduciendo la activación emocional y favoreciendo un manejo más efectivo de las tensiones en el trabajo.

→ Por ejemplo, si el temor es hablar en público, se inicia con:

- Participar con un tema en un grupo primario.
- Exponer un proyecto ante los jefes inmediatos.
- Presentar un informe ante la dirección general o participar en un evento.





Exposición gradual con relajación integrada

Una vez que el trabajador domina las técnicas de relajación, debe comenzar a **enfrentar las situaciones que le generan temor de forma progresiva, empezando por las menos estresantes y avanzando hacia las más desafiantes.**

La exposición puede realizarse primero en la imaginación y luego en la práctica laboral real, siempre combinándola con las técnicas básicas de relajación.

La incorporación de estas técnicas en el entorno laboral incrementa la confianza y la capacidad de afrontamiento de los trabajadores, contribuyendo directamente a su bienestar emocional y calidad de vida. Este proceso, a su vez, fortalece la cultura organizacional y promueve un ambiente de trabajo más saludable, productivo y colaborativo.

2. Contexto de aplicación

Se recomienda aplicarla las técnicas de prevención y manejo de la ansiedad en los siguientes escenarios:



Prevención secundaria

Es ideal para trabajadores que presentan síntomas de ansiedad moderada sin un diagnóstico clínico, por ejemplo: altos niveles de estrés, evitación de tareas relevantes (presentaciones, reuniones, atención al cliente) o anticipación excesiva ante responsabilidades futuras.

Aplicarla de forma preventiva permite abordar los síntomas a tiempo, reduciendo el impacto negativo sobre el desempeño, la productividad y el bienestar general.



Apoyo al retorno laboral

En casos de trabajadores que regresan tras un periodo de incapacidad o reposo, esta técnica **facilita un retorno más seguro, sostenido y confiado,** al enseñarles a manejar la ansiedad asociada a situaciones específicas, fortaleciendo su funcionalidad y disminuyendo el riesgo de recaídas.



Reforzamiento de habilidades sociales

En roles que exigen alta interacción social como el servicio al cliente, las ventas o la formación, la ansiedad puede limitar el desarrollo de habilidades blandas. En estos casos, la Desensibilización Sistématica puede utilizarse para mejorar la confianza al hablar en público, negociar, gestionar conflictos o impartir capacitaciones, impulsando el desempeño y el crecimiento profesional.

Desensibilizar no es olvidar el miedo es aprender a mirarlo de frente.

Valor estratégico

Integrar las técnicas para la prevención y manejo de la ansiedad a los protocolos de salud mental de tu organización no es solo una medida preventiva, sino una estrategia clave para fortalecer su sostenibilidad.

Te recomendamos formalizar la aplicación siguiendo modelos comprobados y estructurados, como los que promueve la Guía de ARL SURA.

La implementación de estas técnicas mejorará de manera tangible las condiciones de trabajo, el clima organizacional, la gestión psicosocial, ofreciéndole a los trabajadores herramientas prácticas para gestionar su bienestar psicológico, con beneficios como:

- Mayor atención, concentración, memoria, reacción, toma de decisiones, productividad y bienestar laboral.
- Seguridad psicológica, mayor sentido de pertenencia, motivación y disfrute en el trabajo.

Además de proyectar a tu empresa como **una marca humana**.





C. Tres factores protectores

Mientras la Desensibilización Sistemática actúa a nivel individual, tú tienes la clave para construir un ambiente que actúe como un “colchón” organizacional, implementando factores protectores: condiciones laborales que reducen la tensión y la percepción de amenaza en el día a día.

1. Liderazgo positivo y cercano

Un liderazgo basado en la escucha activa, el reconocimiento y la confianza actúa como el gran protector frente a las presiones del trabajo.

Cuando tus líderes se comunican con claridad, valoran los logros y muestran una disposición genuina para apoyar los equipos se sienten:



- **Más seguros:** saben que tienen un respaldo ante errores y desafíos.
- **Más motivados:** sienten que su trabajo es visto y apreciado.

2. Refuerzo del sentido de control y autonomía

Es vital que tus trabajadores tengan la posibilidad de participar en la toma de decisiones y cuenten con un grado razonable de autonomía en sus tareas. Al delegar el control, reviertes la sensación de sobrecarga.

De esta manera, reforzarás:



- **El sentido de control:** el trabajador se siente dueño de su tiempo y proceso.
- **La confianza en sus capacidades:** aumenta la autoeficacia y reduce la percepción de sobrecarga o amenaza.

3. Pilares básicos de una cultura sana

Factor protector	¿Qué garantiza?
→ Relaciones laborales respetuosas	Un trato cordial y justo que fortalece el clima laboral y elimina tensiones innecesarias.
→ Roles y expectativas claras	Saber exactamente qué se espera de cada persona evita confusiones y previene conflictos.
→ Acceso a recursos adecuados	Contar con las herramientas, información y apoyo necesarios que permitan cumplir las funciones de manera eficiente, evitando la frustración y el desgaste.

Un entorno saludable no se construye solo con normas, sino con vínculos que inspiran confianza, respeto y propósito.



D. Acciones con estrategia y empatía

Hablar de ansiedad en el trabajo implica ir más allá de la identificación. Significa actuar con intención, sensibilidad y constancia. Las siguientes estrategias te permitirán construir un entorno más saludable, donde las emociones sean escuchadas y gestionadas a tiempo.



1. Prevención y sensibilización

El primer paso es crear conciencia. Cuando las personas comprenden qué es la ansiedad y cómo se manifiesta, pueden reconocerla sin miedo ni estigma.

- • **Talleres de autocuidado:** realiza talleres, charlas y capacitaciones periódicas sobre manejo del estrés, autocuidado y equilibrio vida-trabajo.
- **Validación:** desarrolla campañas internas que integren y legitimen las conversaciones sobre salud mental.
- **Promoción activa:** promueve factores protectores como las pausas activas, los programas de bienestar físico, los espacios de esparcimiento y la flexibilidad laboral.



2. Identificación

Reconocer a tiempo los signos y síntomas es clave para intervenir antes de que la ansiedad se agrave.

- • **Medición:** implementa la evaluación de riesgo psicosocial e identifica los efectos que tiene en la salud.
- **Confiabilidad:** habilita canales de escucha confidenciales como líneas de atención, buzones o espacios de diálogo.
- **Observación:** capacita a los líderes para identificar señales de alarma como cambios de conducta, ausentismo o bajo rendimiento.
- **Análisis:** revisa y cruza indicadores internos como rotación, ausentismo, accidentes, reportes de incidentes o quejas.
- **Identificación:** roles o situaciones con mayor exposición al estrés como atención al cliente, liderazgo o alta carga operativa.



3. Priorización

No todas las acciones son iguales para todos los equipos.
Define a quiénes deben enfocarse las intervenciones:

- • Trabajadores con síntomas de ansiedad moderada o con diagnóstico de ansiedad.
- Líderes o trabajadores con dificultades para hablar en público o dirigir equipos.
- Empleados que manifiestan bloqueos al presentar informes o participar en reuniones.
- Áreas críticas incluidas en el Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Psicosocial.
- Personas y equipos que presentan ausentismo por causas emocionales.



4. Intervención y acompañamiento

El acompañamiento debe ser humano y profesional, combinando acciones individuales, grupales y comunicacionales.

Acompañamiento profesional

- Ofrece apoyo individual o grupal, según las necesidades detectadas.
- Aplica las técnicas de respiración, relajación y desensibilización.

Comunicación interna

- Promueve campañas claras y empáticas explicando qué es la ansiedad, cómo impacta el desempeño y cómo buscar apoyo sin estigma.

Técnicas prácticas

- Incluye ejercicios de respiración consciente o relajación progresiva para momentos de tensión. Ver anexos.
- Fomenta espacios de conversación guiados por profesionales expertos en la prevención y manejo de la ansiedad.

En situaciones de crisis de ansiedad

Cuando una persona atraviesa una crisis la prioridad es la contención emocional:

- Garantiza un espacio seguro y tranquilo.
- Acompaña con escucha activa, evitando juicios o presiones.
- Enseña técnicas básicas de regulación emocional, por ejemplo, respiración profunda o contacto con la naturaleza.
- Contacta apoyo profesional de inmediato si la crisis no cede.



5. Seguimiento

El seguimiento garantiza la efectividad y sostenibilidad de las acciones, permitiendo identificar avances, dificultades y oportunidades de mejora. Realízalo de manera sistemática con indicadores claros y objetivos.

Monitoreo individual

- Aplica escalas de ansiedad (autoaplicadas) y cuestionarios de síntomas emocionales y conductuales.
- Realiza entrevistas de retroalimentación.
- Registra la adherencia de los participantes a las actividades del Programa de Vigilancia Psicosocial, PSVE.

Monitoreo organizacional

- Evalúa la participación general en las intervenciones.
- Analiza la calidad del liderazgo y el acompañamiento de los jefes directos.
- Mide la percepción del clima y la cultura organizacional.
- Identifica áreas o equipos con mayor exposición a riesgos psicosociales.



6. Evolución e impacto

Evalúa los resultados de las acciones implementadas para ajustar estrategias y darles sostenibilidad.

- • Niveles de satisfacción laboral.
 • Reducción del ausentismo y la rotación.
 • Incremento de la productividad.
 • Mejoras en el clima y ambiente laboral.
 • Disminución de síntomas de estrés y ansiedad según encuestas psicosociales.



7. Reincorporación laboral

La reincorporación de un trabajador tras un proceso de ansiedad requiere cuidado, empatía y estructura.

- • Diseña un plan de retorno progresivo, adaptando funciones y cargas según las recomendaciones médicas o psicológicas.
 • Ofrece acompañamiento emocional durante las primeras semanas.
 • Sensibiliza al equipo para que reciba a la persona con respeto y comprensión.
 • Implementa la Guía de Reincorporación de ARL SURA, enfocada en salud mental, con acciones específicas para líderes, talento humano y equipos de trabajo.



E. Otras técnicas y herramientas prácticas

Es clave recordar que existen diferentes rutas para gestionar la ansiedad y encontrar la calma, todas se complementan y actúan como un sistema de apoyo para el bienestar psicológico del trabajador. Algunas de ellas son:

Técnica	Enfoque	Ejemplos
→ Enfoque corporal	Trabaja la tensión física y el sistema nervioso.	Respiración consciente (diafragmática) y relajación muscular progresiva.
→ Enfoque mental	Actúa directamente sobre los pensamientos y el diálogo interno.	Práctica de <i>mindfulness</i> , cuestionamiento y reestructuración de pensamientos ansiosos.
→ Enfoque conductual	Ayuda a enfrentar los miedos gradualmente y desaprender la evitación.	Exposición gradual y desensibilización sistemática.

Más allá de las técnicas específicas, el manejo de la ansiedad se sostiene sobre la disciplina en el autocuidado. El apoyo de profesionales, el fortalecimiento de las redes de compañeros y familia, y la adopción de hábitos saludables son la base de la resiliencia:



- **Sueño de calidad:** garantizar un descanso nocturno adecuado.
- **Alimentación balanceada:** nutrir el organismo de manera consciente.
- **Actividad física regular:** fomentar la práctica regular de ejercicio físico para la liberación de tensión acumulada.

Estas herramientas no solo ayudan a reducir los efectos de la ansiedad, sino que también transforman la manera en que los trabajadores se relacionan con sus emociones. Lo importante no es eliminar la ansiedad, sino enseñarles a convivir con ella de forma más saludable, aprovechándola como una oportunidad para crecer y mantener un mayor equilibrio entre la vida personal y laboral.

Recuérdale a tus trabajadores que manejar la ansiedad no es una meta que se alcanza de un día para otro, es un camino de autoconocimiento, práctica constante y paciencia.



Apóyate en las herramientas complementarias de esta guía.

Bibliografía

- Berengüí, R., & Castejón, M. Á. (2021). Desensibilización Sistemática para el control de la ansiedad: un caso en atletismo. <https://www.redalyc.org/journal/6138/613869846003/>
- Calvo-Rodríguez, P., & Ruiz-Caballero, J. A. (2020). Desensibilización y reprocesamiento por movimientos oculares (EMDR) y exposición en la terapia de ansiedad: una revisión sistemática. *Revista Clínica y Salud*, 31(3), 133-140.
- García-Collado, J., Ruiz-Fernández, J. P., & Ramos-Lira, F. (2021). Estrés, ansiedad y depresión en el trabajo: una revisión sistemática de la literatura en idioma español. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37(2), 105-116.
- Moreno-Jiménez, B., & Gálvez-Herrer, M. (2019). Burnout y engagement en el trabajo: teorías, modelos y nuevas aportaciones para la gestión. Ediciones Pirámide.
- SURA (fecha no especificada). Guía de salud mental para empresas.
- Vallejo-Slocker, L., & Vallejo, M. A. (2016). Sobre la desensibilización sistemática. Una técnica superada o renombrada. *Acción psicológica*, 13(2), 157–168. <https://doi.org/10.5944/ap.13.2.16539>

Autores

- Fany Andrea Pérez, coordinadora entornos laborales saludables ARL SURA.
- Magnolia Restrepo, psicóloga proyectos RH Positivo.
- Marcela Ramírez, profesional en prevención de riesgos ARL SURA.
- Hector Felipe Cardona, profesional en salud mental ARL SURA.