



**UNIVERSIDAD CENTRAL
VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

TEMA

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL ESTRÉS Y EL ACOSO
LABORAL EN LA MORAL Y EL COMPROMISO DE LOS
TRABAJADORES DEL CIRCUITO 03, PERTENECIENTE A
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE
PURISCAL, DURANTE EL PRIMER
SEMESTRE DEL AÑO 2025**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

Estudiante:

PABLO ANDRÉS MÉNDEZ CEDEÑO

Tutora:

ANA RUIZ CAMPOS

SEDE CENTRAL

MARZO, 2025

CONTENIDO

Capítulo I: Problema de investigación	16
Planteamiento del Problema	16
Objetivos Propuestos	17
<i>Objetivo general</i>	17
<i>Objetivos específicos</i>	17
Justificación	18
Antecedentes	19
<i>Antecedentes nacionales</i>	19
<i>Antecedentes internacionales</i>	22
Proyecciones	23
Alcances	24
Limitaciones	26
Capítulo II: Marco teórico	28
Recursos Humanos	28
Estrés	31
<i>Tipos de estrés laboral</i>	35
<i>El estrés como mecanismo de defensa</i>	50
<i>Causas del estrés laboral</i>	52
<i>Riesgos del estrés laboral</i>	53
<i>Impacto del estrés laboral</i>	55
Acoso laboral	57
<i>Tipos de acoso laboral</i>	62
<i>Clasificación del acoso laboral</i>	64
Compromiso laboral	65
Moral	68
Ambiente laboral	70
<i>Tipos de ambiente laboral</i>	70
<i>Factores que afectan el ambiente en el trabajo</i>	72
Capítulo III: Marco Metodológico	75
Enfoque de la investigación	75
Diseño de investigación	76

Tipo de investigación	78
Fuentes de información	78
Sujetos de estudio	79
Población y muestra	80
Población	80
Muestra	81
Variables o categorías	82
Matriz cualitativa	83
Instrumentos	86
Proceso para la recolección y análisis de datos	87
Capítulo IV: Análisis de resultados	91
Sistematización de resultados	91
Análisis de los resultados	111
<i>Perfil de los docentes participantes</i>	121
<i>Conductas que generen alerta sobre estrés o acoso laboral</i>	122
<i>Consecuencias del estrés y acoso laboral</i>	123
<i>Estrategias para mejorar el clima de trabajo</i>	123
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	125
Conclusiones	125
Recomendaciones	132
Capítulo VI: Referencias bibliográficas	136
Capítulo VII: Anexos	140

Tablas

Tabla 1. Categoría de análisis	83
Tabla 2. Análisis de la entrevista dirigida al docente	94

Imágenes

Ilustración 1. Direcciones Regionales Educativas con mayor cantidad de incapacidades laborales.....	21
Ilustración 2 Suicidios France Telecom	23
Ilustración 3. Consecuencias del estrés	34
Ilustración 4. Efectos del estrés en el sistema Inmune	56
Ilustración 5. Casos de hostigamiento	61

Gráficos

Gráfico 1. Estrés y trabajo	111
Gráfico 2. Estrés laboral	112
Gráfico 3. Carga laboral	112
Gráfico 4. Niveles de estrés	114
Gráfico 5. Tiempo de descanso	115
Gráfico 6. Frecuencia del acoso laboral	116
Gráfico 7. Responsables del acoso laboral	117
Gráfico 8. Impacto del estrés y el acoso laboral	118
Gráfico 9. Actuación de la administración.....	119
Gráfico 10. Política actual.....	120
Gráfico 11. Relación con compañeros.....	120
Gráfico 12. Impacto del trabajo.....	121

Anexos

Anexo 1. Entrevista aplicada a docentes.....	140
Anexo 2. Respuestas de la entrevista a docentes	146

Dedicatoria

En primer lugar, dedico este trabajo a Dios por darme la fuerza, la sabiduría y la paz para enfrentar cada desafío en mi vida. Su guía ha sido fundamental en cada paso que he dado, y en cada momento de duda, he encontrado consuelo en Su presencia.

A mi madre, cuyo amor incondicional, sacrificio y enseñanzas han sido la base sobre la que construí mis sueños. Gracias por ser mi ejemplo de lucha y perseverancia, por darme la vida y por ser mi mayor fuente de apoyo.

A mi esposa Yalitzá y a mis hijos Andrew y Tomás, quienes son mi motor y mi razón de ser. Gracias por su amor, paciencia y comprensión. Su apoyo inquebrantable me ha dado la motivación para continuar y superar cualquier obstáculo. Cada logro es también suyo, porque sin su respaldo y confianza no hubiera sido posible.

A toda mi familia, quienes han estado a mi lado en los momentos buenos y difíciles. Gracias por su amor y por ser una constante fuente de fortaleza y alegría en mi vida. Finalmente, a Dionisio Rojas Gonzales, quien ha sido una figura clave en mi progreso profesional. Su guía, apoyo y sabiduría me han ayudado a crecer y superar barreras. Estoy profundamente agradecido por su influencia en mi vida y por todo lo que me ha enseñado.

A todos ustedes, con todo mi cariño y gratitud, les dedico este trabajo.

Agradecimiento

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todos aquellos que, de manera directa o indirecta, han sido parte de este proceso. Agradezco profundamente las oportunidades de aprendizaje y los retos que me han permitido crecer, tanto a nivel personal como profesional. Cada experiencia, cada obstáculo y cada enseñanza recibida han sido fundamentales para alcanzar este logro.

Agradezco también a quienes han brindado su apoyo incondicional, ofreciendo palabras de aliento y siendo una fuente constante de motivación. Su confianza y ánimo han sido esenciales para mantenerme enfocado en mis metas y seguir adelante.

Este logro no sería posible sin el respaldo de aquellos que me han guiado y me han ofrecido sus conocimientos, permitiéndome ampliar mi visión y enriquecer mis habilidades.

A todos los que de alguna manera han contribuido a este camino, les expreso mi más sincero agradecimiento. Este es un logro compartido, y su impacto en mi desarrollo será siempre recordado con gratitud.

Resumen ejecutivo

El proyecto de investigación se divide en capítulos, desglosados de la siguiente manera

Capítulo I: Problema de Investigación. Se detalla la información correspondiente al problema que busca cual es el impacto del estrés y el acoso laboral, en la moral y el compromiso de los trabajadores del Ministerio de Educación Pública

Capítulo II: Marco teórico. Se desarrollará el sustento teórico de la investigación, donde se ampliarán los conceptos. Consiste en analizar y presentar las teorías que existen acerca del problema de investigación.

Capítulo III: Marco metodológico. Se describen los aspectos metodológicos que se analizarán durante la investigación, el enfoque, el diseño, el tipo de investigación, como también las fuentes utilizadas, las variables, los sujetos, los instrumentos, la recopilación y el análisis de datos que sirven de insumo para la obtención de la información que ayudará a resolver el problema planteado.

Capítulo IV: Análisis de resultados. Es el proceso mediante el cual se interpretarán y evaluarán los datos o resultados obtenidos de la investigación con el objetivo de extraer conclusiones relevantes, identificar patrones, comparar los resultados con expectativas previas o hipótesis y ofrecer explicaciones sobre lo que esos resultados significan en el contexto del estudio.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones. Se proponen estrategias de intervención basadas en los hallazgos de la evaluación del impacto del estrés y el acoso laboral, con el fin de mejorar el ambiente laboral y aumentar el compromiso de los trabajadores del Circuito 03.

Capítulo VI: Referencias bibliográficas. Se anotan los datos completos de las fuentes de información utilizadas en el trabajo de investigación. Estas referencias permiten a los lectores localizar y consultar las fuentes originales para verificar la información, profundizar en el tema o conocer el contexto en el que se ha desarrollado el trabajo.

Capítulo VII: Anexos. Se agregan las secciones adicionales al final del trabajo de investigación donde se incluyen materiales complementarios que respaldan la información presentada en el cuerpo principal del texto.

Capítulo I: Problema de investigación

En este primer apartado, se detalla la información correspondiente al problema que busca cual es el impacto del estrés y el acoso laboral, en la moral y el compromiso de los trabajadores del Ministerio de Educación Pública (MEP), y que podrían afectar el desempeño de sus funciones. También se brindarán los objetivos, el general y específico del proyecto de investigación, así como la justificación y los antecedentes que motivaron a motivaron a investigar el tema. Se estudian también las proyecciones y las limitaciones para enfrentar el caso a estudiar.

Planteamiento del Problema

El estrés y el acoso laboral se han convertido en preocupaciones centrales en el ámbito organizacional, afectando no solo el bienestar individual de los trabajadores, sino también la moral y el compromiso dentro de las instituciones. En el contexto del Circuito 03 de la Dirección Regional de Educación de Puriscal, estos factores adquieren especial relevancia, dado que el entorno educativo requiere de un personal altamente motivado y comprometido para garantizar una educación de calidad. Durante el segundo semestre de 2025, es fundamental analizar cómo estas dinámicas impactan la productividad y el clima laboral en este circuito educativo. Este estudio busca identificar las manifestaciones del estrés y el acoso laboral, así como su influencia en la moral y el compromiso de los educadores, con el objetivo de proponer estrategias que fortalezcan un ambiente de trabajo saludable y propicio para el desarrollo profesional y personal de los docentes. La comprensión de estos aspectos no solo contribuirá al bienestar de los trabajadores, sino que también beneficiará a los estudiantes y a la comunidad educativa en su conjunto.

¿Cómo influye el estrés y el acoso laboral en la moral y el compromiso de los trabajadores del Circuito 03 de la Dirección Regional de Educación de Puriscal durante el primer semestre de 2025?

Objetivos Propuestos

Según el libro Metodología de la Investigación (2014) toda investigación debe plantear objetivos, los cuales se trabajarán durante el proyecto. El número de objetivos que se planteen están en función del nivel de complejidad del proyecto o de la especificidad de este, por lo que se deberán plantear tantos objetivos específicos como pasos se requieran para alcanzar el objetivo general. Cabe indicar que en algunos casos los objetivos están ligados y se requiere llevar a cabo el paso anterior para poder proseguir con los siguientes objetivos o pasos. En otros casos, cada objetivo contribuirá a un logro en general, pero no es indispensable seguir un orden.

Hernández et al (2014) los objetivos de investigación “señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio.” (p.37).

Objetivo general

Evaluar el impacto del estrés y el acoso laboral en la moral y el compromiso de los trabajadores del Circuito 03, perteneciente a la Dirección Regional de Educación de Puriscal, durante el primer semestre del año 2025, con el fin de identificar las repercusiones de estos factores en su bienestar y desempeño laboral.

Objetivos específicos

Analizar los niveles de estrés y acoso laboral que experimentan los trabajadores del Circuito 03 mediante la aplicación de encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas durante el primer semestre del año 2025.

Examinar la relación entre los niveles de estrés y acoso laboral y la moral de los trabajadores, utilizando indicadores cuantitativos y cualitativos, con el fin de determinar su impacto en la satisfacción y compromiso laboral.

Proponer estrategias de intervención basadas en los hallazgos de la evaluación del impacto del estrés y el acoso laboral, con el fin de mejorar el ambiente laboral y aumentar el compromiso de los trabajadores del Circuito 03.

Justificación

Aldo Álvarez Risco (2020) describe que la justificación

Implica describir cuáles son las brechas de conocimiento existentes que la investigación buscará reducir. Hay distintos argumentos para justificar la importancia de la investigación desde el punto de vista teórico. Se pueden ver distintas revistas que tienen una sección que solicitan la importancia de la investigación siendo la justificación teórica un elemento principal para justificar la importancia. (p. 1)

La evaluación del impacto del estrés y el acoso laboral en la moral y el compromiso de los trabajadores del Circuito 03 de la Dirección Regional de Educación de Puriscal es de suma importancia debido a su relevancia Social; en el ámbito educativo, la calidad del trabajo de los docentes y el personal administrativo es fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes.

El estrés y el acoso laboral no solo afectan el bienestar de los trabajadores, sino que también repercuten en la calidad educativa, afectando la motivación y el rendimiento de los alumnos. En un ambiente laboral negativo puede llevar a una disminución de la moral y del compromiso de los trabajadores. Esto, a su vez, puede generar un aumento en la rotación del personal y un descenso en la productividad. Identificar y analizar estas dinámicas es esencial para fomentar un ambiente de trabajo saludable y motivador.

En la literatura existente evidencia que el estrés y el acoso laboral son fenómenos que, si no se gestionan adecuadamente, pueden tener efectos devastadores en la salud mental y física de los empleados. Esta investigación busca aportar nuevos datos y análisis que

contribuyan a la comprensión de estos problemas dentro del contexto educativo específico de Puriscal.

Al comprender la magnitud y las características del estrés y el acoso laboral en esta población, se podrán diseñar e implementar estrategias de intervención más efectivas. Esto permitirá no solo mejorar el bienestar de los trabajadores, sino también optimizar el ambiente laboral y el proceso educativo. La investigación servirá como base para el desarrollo de políticas organizacionales que promuevan un ambiente laboral saludable, con una mayor conciencia de los efectos del estrés y el acoso laboral, se pueden implementar prácticas de gestión que prioricen el bienestar de los trabajadores.

Antecedentes

Según Roger Enrique Oviedo Diaz (2016) “los antecedentes de la investigación se refieren a la revisión de trabajo previos sobre el tema de estudio, realizados por instituciones de educación superior. Pueden ser: trabajos de grado, posgrado, resultados de investigaciones institucionales, ponencias, conferencias, congresos, revistas especializadas”. (p.42)

Antecedentes nacionales

Según una revista publicada por el Poder judicial de Costa Rica, se menciona que

En forma reiterada se sostiene en distintas publicaciones que el fenómeno del acoso en las relaciones de trabajo no es nuevo. Sin embargo, considero que lo que es novedoso en la actualidad es su estudio en forma particular. Ha sido importante el aporte realizado por las investigaciones y trabajos realizados en el campo de la psicología y de la psiquiatría. Estos trabajos sacaron a la luz la violencia ejercida en el ámbito laboral por actos sutiles que muchas veces no se ven, y demostraron la capacidad de daño de dichos actos cuando se reiteran en el tiempo. (p. 48)

Se destaca un aspecto crucial del fenómeno del acoso laboral: aunque su existencia no es nueva, la atención que recibe en la actualidad es lo que realmente marca la diferencia. El enfoque en investigaciones psicológicas y psiquiátricas ha permitido visibilizar formas de violencia que pueden parecer triviales pero que, cuando se repiten, generan un daño significativo en las víctimas. Este cambio de perspectiva es fundamental para entender la complejidad del acoso en el trabajo y para desarrollar estrategias efectivas de prevención e intervención. Es un recordatorio de que el impacto de comportamientos sutiles no debe subestimarse, y que es esencial crear entornos laborales saludables que aborden y erradiquen estas conductas.

En la revista SURCOS digital.com (2024) en su reportaje titulado Estrés y recarga laboral causan incapacidades en el MEP se menciona que el Sindicato de Trabajadoras y Trabajadores de la Educación Costarricense (SEC) ha elaborado encuestas con sus afiliados, las que revelan que los funcionarios del Ministerio se incapacitan por exceso de cargas laborales, falta de orientación pedagógica y de una ruta educativa clara, incertidumbre sobre pago completo y oportuno de salarios, aguinaldos y cuotas de jubilación, violencia y crimen organizado que afecta a la juventud y a la falta de programas de salud ocupacional. El SEC demuestra con estas encuestas que el problema sí está presente y que la ex ministra de educación, la señora Katharina Müller consideraba que los empleados abusan del derecho a la incapacidad.

Rachell Matamoros del periódico crhoy.com (2024) detalla en su reportaje que el MEP contabiliza más de ciento ochenta mil incapacidades de docentes en 2024, la escritora menciona que los funcionarios más afectados son los docentes, administrativos y técnicos docentes. La mayoría de las incapacidades se dan por problemas de salud físicos y mentales, todo relacionado con el estrés laboral.

Matamoros escribe que las largas jornadas y las condiciones del entorno educativo son factores críticos que contribuyen al estrés y la ansiedad en los docentes.

Ilustración 1. Direcciones Regionales Educativas con mayor cantidad de incapacidades laborales

Actualmente, las mayores cantidades de incapacidades laborales se centran en tres Direcciones Regionales Educativas del MEP. Entre ellas están:

- **La Dirección Regional Educativa (DRE) de Alajuela:** Con 9.910 casos
- **La Dirección Regional Educativa (DRE) de San José Central:** Con 9.060 casos
- **La Dirección Regional Educativa (DRE) de Heredia:** Con 7.638 casos

(Matamoros, 2024)

En el artículo del periódico digital crhoy.com (2025) titulado nuevo reglamento contra acoso laboral protegerá a funcionarios del MEP la escritora menciona que ya fue publicado en La Gaceta bajo el Decreto N.º 44918-MEP. Bajo este decreto se pretende prevenir, investigar y sancionar el acoso laboral en todas las relaciones de empleo de los trabajadores, estableciendo procedimientos claros para su denuncia e investigación. La promulgación de esta Ley se da por la gran cantidad de denuncias y las que se quedan sin proceso por el miedo de denunciar por parte de los funcionarios. El caso anterior al decreto de esta ley fue la denuncia presentada por varios funcionarios de la Dirección de Recursos Tecnológicos contra la exdirectora de ese departamento, Fressy Aguilar. Caso que quedó sin si quiera iniciar por la jubilación de la señora Fressy.

En la página de Teletica (2024) se menciona en su titular Estrés laboral: el enemigo silencioso que sabotea el desempeño profesional que el estrés se está desarrollando como uno de los mayores desafíos para la productividad de los empleados. El estrés laboral se expresa a través de síntomas físicos y mentales, como dolores de cabeza, ansiedad y agotamiento emocional, los cuales afectan la calidad de vida y reducen el rendimiento en el trabajo, aumentando la probabilidad de errores y disminuyendo la productividad. El estrés laboral afecta el rendimiento profesional y puede tener consecuencias duraderas. Abordarlo de manera

proactiva es clave para promover un entorno laboral saludable y mejorar el bienestar y la eficiencia de los empleados.

Antecedentes internacionales

Según la revista publicada por el Organización Internacional del Trabajo (OIT)

La violencia y el acoso en el mundo del trabajo es un problema universal y profundamente arraigado, y eliminarlo requiere determinación, perseverancia y cooperación entre los actores en el mundo del trabajo. Los gobiernos, los trabajadores y los empleadores y sus organizaciones representativas tienen responsabilidades muy definidas y papeles complementarios que desempeñar. Al aunar esfuerzos, aumentarán las probabilidades de tener un futuro del trabajo más respetuoso y digno. Confiamos en que esta Guía sea una referencia útil para orientar los esfuerzos pertinentes en nuestro camino colectivo hacia un mundo del trabajo libre de violencia y acoso. (p.4)

La naturaleza global y sistémica de la violencia y el acoso en el trabajo, enfatizando la necesidad de un enfoque colaborativo para erradicar estas conductas, he de reconocer que tanto los gobiernos como los trabajadores y los empleadores tienen roles complementarios es crucial; cada parte debe asumir su responsabilidad para lograr un entorno laboral más seguro y respetuoso. La idea de que la cooperación y el compromiso son fundamentales para avanzar hacia un futuro laboral digno resuena profundamente, y es alentador ver iniciativas como esta guía que buscan orientar y unificar esfuerzos. Esta colaboración no solo fortalece la lucha contra el acoso, sino que también promueve una cultura de respeto y dignidad en el trabajo, beneficiando a todos los actores involucrados.

En el medio digital BBC NEWS MUNDO (2019) en su titular France Telecom: los suicidios de 19 trabajadores por los que juzgan a los ejecutivos de una de las grandes empresas de Europa se detalla el caso de la empresa France Telecom, una teleoperadora

acusada de provocar el suicidio de diecinueve trabajadores, doce intentos y ocho más empleados sufrieran depresión. Este caso ha sido de impacto a nivel mundial, esto porque es un claro ejemplo del daño que un ambiente laboral tóxico puede hacer en la vida del personal de una institución o empresa.

Ilustración 2 Suicidios France Telecom



(BBC NEWS MUNDO, s.f.)

El colombiano (2025), elaboró una nota donde destacan que el estrés puede aumentar el riesgo de sufrir un derrame cerebral, en la nota se menciona que las personas sufren de estrés debido a presiones asociadas al trabajo

Proyecciones

Con esta investigación se anticipa la recopilación de datos que proporcionen una visión clara sobre los niveles de estrés y acoso laboral en el Circuito 03. Esto permitirá establecer un diagnóstico preciso que sirva como base para futuras investigaciones y análisis en el ámbito educativo.

La evaluación permitirá identificar los factores específicos que contribuyen al estrés y al acoso laboral en este contexto. Esta información será valiosa para dirigir intervenciones específicas y mejorar el ambiente laboral.

A partir de los hallazgos, se proyecta la creación de un conjunto de estrategias de intervención orientadas a mitigar el estrés y el acoso laboral. Estas estrategias incluirán programas de capacitación, talleres de sensibilización y políticas de apoyo al personal.

Se espera que la implementación de las estrategias recomendadas contribuya a un aumento en la moral y el compromiso de los trabajadores. Esto se traduciría en una mayor satisfacción laboral y, potencialmente, en un mejor rendimiento académico de los estudiantes.

Los resultados de la investigación pueden influir en la formulación de políticas educativas a nivel regional. Al presentar evidencias sobre el impacto del estrés y el acoso en la moral laboral, se buscará que las autoridades educativas consideren la importancia de crear entornos de trabajo saludables.

A largo plazo, se espera que los resultados promuevan una mayor sensibilización sobre la importancia de la salud mental y emocional en el trabajo. Esto podría fomentar una cultura organizacional más positiva, donde el bienestar de los trabajadores sea una prioridad.

Alcances

La investigación se centrará en el Circuito 03 de la Dirección Regional de Educación de Puriscal, proporcionando un análisis detallado de las condiciones laborales específicas de esta región. Esto permitirá entender las particularidades del entorno educativo local.

Se explorarán las dimensiones del estrés y el acoso laboral, analizando su influencia en la moral y el compromiso de los trabajadores. Esto incluye la identificación de factores estresantes y situaciones de acoso, así como sus efectos en la salud mental y emocional de los empleados.

La investigación utilizará un enfoque metodológico mixto, combinando técnicas cuantitativas (como encuestas) y cualitativas (como entrevistas y grupos focales). Esto permitirá obtener una visión integral y profunda del fenómeno estudiado.

La investigación podrá enriquecer la literatura existente sobre estrés y acoso laboral en el ámbito educativo, ofreciendo un estudio de caso que puede servir como referencia para futuras investigaciones en contextos similares.

Se prevé que los resultados de la investigación generen conciencia sobre la importancia de abordar el estrés y el acoso laboral, sensibilizando a directores, administradores y personal educativo sobre la necesidad de crear entornos de trabajo saludables.

Limitaciones

Muestra Limitada: La investigación se centrará exclusivamente en el Circuito 03 de la Dirección Regional de Educación de Puriscal, lo que puede limitar la generalización de los resultados a otros contextos o regiones educativas.

Factores Externos: La influencia de factores externos, como condiciones socioeconómicas, cambios en la política educativa o eventos imprevistos (por ejemplo, crisis sanitarias), podría afectar la percepción del estrés y el acoso laboral, complicando el análisis.

Subjetividad en la Percepción: La evaluación del estrés y el acoso laboral depende en gran medida de la percepción personal de los trabajadores, lo que puede introducir sesgos en los datos recopilados a través de encuestas o entrevistas.

Tiempo y Recursos: Las limitaciones de tiempo y recursos pueden restringir la profundidad y amplitud de la investigación, afectando la capacidad para realizar un análisis exhaustivo de todos los aspectos del tema.

Resistencia al Reporte: Algunos trabajadores pueden mostrar reticencia a reportar situaciones de acoso o estrés, ya sea por miedo a represalias o por la cultura organizacional existente, lo que podría resultar en una subestimación de estos problemas.

Dificultades en la Medición: Medir conceptos como la moral y el compromiso laboral puede ser complejo, ya que son constructos subjetivos y multifacéticos, lo que puede dificultar la obtención de datos precisos y consistentes.

Cambios en el Entorno Laboral: La investigación se llevará a cabo en un período específico (segundo semestre del año 2024), y cualquier cambio en el entorno laboral, como nuevas políticas o iniciativas de bienestar, podría influir en los resultados y limitar la comparación con estudios futuros.

Limitaciones Éticas: La investigación deberá adherirse a consideraciones éticas, lo que puede limitar la profundidad de algunas preguntas o la recopilación de información sensible relacionada con el acoso laboral.

Capítulo II: Marco teórico

Según Roger Enrique Oviedo Diaz (2016) en el marco teórico:

El estudiante deberá considerar que la elaboración requiere la mayor cantidad de tiempo y será el responsable de la pertinencia, calidad, periodo (tesis cinco años máximo) número de libros de consulta (mínimo veinte libros se comprueba y se observa bibliografía), revistas, cuadros, gráficos, entrevistas y todo aquel material que sea necesario que deberá estar implícito en la bibliografía.

En este capítulo, se desarrollará el sustento teórico de la investigación, donde se ampliarán los conceptos. Consiste en analizar y presentar las teorías que existen acerca del problema de investigación.

Recursos Humanos

Menciona Daniel Martin (2024) en Recursos Humanos:

Es el área que se encarga de todo lo relacionado sobre los individuos que tienen una relación laboral con una organización, economía o sector específico. En el contexto de la administración de empresas, este término abarca la gestión integral de todos los procesos relacionados con los trabajadores, desde la etapa previa a su contratación hasta el momento en que dejan la organización.

Es importante destacar que, aunque estas funciones son responsabilidad del departamento de recursos humanos, también son en parte delegadas a los gerentes o responsables de cada área. Según un análisis exhaustivo realizado por Barney y Clark (2007), los recursos humanos comprenden no solo el conocimiento, las experiencias y las habilidades de los empleados, sino también su compromiso con la empresa, incluyendo las emociones que surgen en esta relación.

El departamento de recursos humanos ha adquirido una relevancia crucial dentro de la empresa. En los últimos años, se ha evidenciado la importancia de los procesos relacionados con los empleados y el cuidado del capital humano. Así, las tareas de este departamento han evolucionado, abarcando mucho más que la mera contratación y selección de personal. El objetivo primordial de recursos humanos es gestionar y administrar el talento disponible, orientándose siempre hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos. Para alcanzar el éxito, es fundamental garantizar que cada empleado disfrute de una experiencia positiva en la organización.

La Dirección de Recursos Humanos no solo debe enfocarse en el desarrollo profesional de los empleados, sino también en su crecimiento humano. Esto implica un compromiso con la formación integral de los miembros de la organización, promoviendo valores y competencias que vayan más allá de lo estrictamente técnico o funcional. Para lograr este propósito, es fundamental que la Dirección se esfuerce en hacer atractivos los aspectos esenciales de este proceso, ya que lo necesario, en su carácter fundamental, debe ser presentado de manera que motive e inspire a los individuos a involucrarse y comprometerse con su propio desarrollo.

Los problemas más relevantes en la Dirección de Empresas hoy en día no se centran tanto en aspectos técnicos, como la gestión de procesos o el manejo de herramientas, sino en cuestiones humanas. Esto implica que los desafíos actuales están relacionados con la gestión de las personas dentro de las organizaciones, tales como la motivación, el liderazgo, la comunicación, y las relaciones interpersonales. La afirmación resalta un cambio de enfoque en la administración, donde lo que más afecta el rendimiento y el éxito de una empresa son los factores relacionados con el comportamiento, las emociones y las dinámicas entre los individuos, más que las competencias técnicas u operativas.

Los recursos humanos (RRHH) dentro de una empresa se refieren al conjunto de personas que forman parte de la organización, así como a las políticas y prácticas utilizadas para gestionar, desarrollar y retener a estos individuos. El término también abarca todas las actividades relacionadas con la administración, el bienestar, el desarrollo y la gestión de los empleados. Los recursos humanos son esenciales para el éxito de una empresa, ya que las personas son un activo clave que impulsa el rendimiento y la productividad.

Una de las funciones más importantes de los recursos humanos es la selección y contratación, que implica el proceso de reclutar, seleccionar y contratar empleados para los puestos vacantes. Este proceso incluye la creación de descripciones de trabajo, la realización de entrevistas, la verificación de antecedentes y la integración de nuevos empleados. Además, los recursos humanos se encargan de la formación y desarrollo, creando programas de capacitación para mejorar las habilidades y competencias de los empleados, así como promover su desarrollo profesional y personal.

La gestión del rendimiento es otra función clave, que implica la evaluación periódica del rendimiento de los empleados, estableciendo objetivos de rendimiento y brindando retroalimentación constructiva. En cuanto a la compensación y beneficios, los recursos humanos gestionan las estructuras salariales y los beneficios adicionales como seguros de salud, bonificaciones y pensiones, garantizando que los empleados reciban una compensación justa y competitiva por su trabajo.

El bienestar y la seguridad de los empleados también es una prioridad para los recursos humanos. Esta función asegura que los trabajadores se encuentren en un entorno seguro y saludable, cumpliendo con las leyes laborales relacionadas con la salud y seguridad, y promoviendo un buen equilibrio entre la vida laboral y personal. Además, los recursos humanos manejan las relaciones laborales, promoviendo una comunicación efectiva y la resolución de

conflictos dentro de la empresa. Esto puede incluir la mediación de disputas laborales y la implementación de políticas que fomenten un ambiente de trabajo armonioso.

La gestión de la diversidad e inclusión es otra área importante para los recursos humanos, asegurándose de que todos los empleados sean tratados de manera justa y respetuosa, independientemente de su raza, género u otras características personales. Los recursos humanos también juegan un papel crucial en la gestión de la cultura organizacional, trabajando para crear y mantener un ambiente alineado con los valores y objetivos de la empresa. Esto ayuda a mejorar la motivación, la retención de empleados y el clima laboral en general.

Finalmente, los recursos humanos son responsables de garantizar el cumplimiento legal de todas las leyes laborales y regulaciones locales e internacionales relacionadas con la contratación, el despido, la igualdad de oportunidades y la seguridad laboral.

Los recursos humanos son fundamentales en la gestión de personas dentro de una empresa. Actúan como un puente entre los empleados y la dirección, ayudando a optimizar el talento y a crear un ambiente de trabajo positivo donde los empleados se sientan valorados y motivados, lo que contribuye al crecimiento y sostenibilidad a largo plazo de la organización.

Estrés

En la revista *Estrés en el trabajo*, Nuri Sánchez A. (2016) menciona:

El estrés es la respuesta natural del cuerpo ante desafíos o demandas. No siempre es negativo, ya que puede ser una fuerza impulsora que nos ayuda a superar obstáculos y alcanzar metas. Sin embargo, cuando el estrés es excesivo o prolongado, puede tener efectos perjudiciales para nuestra salud física y mental.

El comentario de Nuri Sánchez A. (2016) sobre el estrés en el trabajo ofrece una perspectiva clave sobre la naturaleza dual del estrés, destacando que no siempre es algo

negativo. El estrés es una respuesta biológica y psicológica normal ante demandas o desafíos que enfrentamos en la vida cotidiana, y es una reacción natural del cuerpo a situaciones que percibimos como exigentes o amenazantes. En este sentido, el estrés puede actuar como un catalizador que moviliza nuestra energía y recursos internos para afrontar situaciones complejas o de alta presión. Esta función adaptativa del estrés es lo que permite a las personas superarse, rendir mejor ante desafíos y alcanzar metas personales o profesionales.

Sin embargo, la visión de Sánchez también resalta un aspecto crítico: cuando el estrés se vuelve excesivo o crónico, puede ser profundamente perjudicial. El estrés crónico, que se produce cuando las demandas y presiones se mantienen a lo largo del tiempo sin descanso ni recuperación adecuada, puede tener efectos devastadores en nuestra salud física y mental. Los síntomas más comunes incluyen problemas cardiovasculares, trastornos del sueño, ansiedad, depresión, agotamiento emocional y disminución de la capacidad de concentración, entre otros.

Este equilibrio entre el estrés "saludable" y el estrés "dañino" es esencial para comprender su impacto en el entorno laboral. En el contexto del trabajo, el estrés moderado puede ser productivo, impulsando la innovación, la resolución de problemas y la eficacia. Sin embargo, cuando el estrés se intensifica y se mantiene en niveles elevados, puede deteriorar tanto la salud del empleado como su rendimiento, lo que a su vez afecta la productividad y la moral en la organización.

Es importante destacar que el estrés laboral no solo tiene implicaciones individuales, sino que también puede repercutir en la cultura organizacional y en el bienestar colectivo. Las empresas y organizaciones deben ser conscientes de los efectos negativos que el estrés excesivo puede causar a sus empleados y, por lo tanto, deben implementar estrategias efectivas para gestionarlo. Esto incluye la creación de un entorno de trabajo saludable, la

implementación de políticas que fomenten un buen equilibrio entre vida personal y profesional, y la promoción de la capacitación en manejo del estrés.

El texto de Sánchez subraya que, aunque el estrés puede ser una fuerza positiva en pequeñas dosis, el exceso de este puede ser destructivo tanto para la salud individual como para el rendimiento organizacional. Por lo tanto, es crucial encontrar un equilibrio adecuado y aplicar prácticas de prevención y manejo del estrés, especialmente en los entornos laborales, para asegurar el bienestar general y la productividad de los empleados.

En el libro *El estrés laboral* (2019) Vidal explica que el estrés es una respuesta natural y común ante las demandas o cambios que enfrentamos en la vida. Aunque a menudo se asocia con experiencias negativas, cualquier tipo de cambio, incluso los positivos, puede generar estrés. Esta respuesta no es inherentemente perjudicial, ya que en muchos casos el estrés actúa como un impulso que motiva a las personas a actuar, resolver problemas o alcanzar metas. Sin embargo, cuando el estrés se vuelve crónico o alcanza niveles excesivos, puede tener efectos negativos significativos, afectando tanto la salud física como mental. Es importante, entonces, distinguir entre el estrés como un mecanismo útil para la adaptación y su manifestación patológica, que puede tener consecuencias dañinas si no se maneja adecuadamente.

Ilustración 3. Consecuencias del estrés



(Vidal, V. (2019) <https://elibro.net/es/ereader/ucentral/113362?page=14>)

Ana Varela (2020) define el estrés como “una valoración en negativo respecto a la capacidad y recursos para resolver una situación” (p.16)

El estrés está estrechamente vinculado con la forma en que una persona percibe y valora las situaciones que debe enfrentar, especialmente en relación con los recursos que cree tener a su disposición para afrontarlas. Este proceso implica una evaluación constante entre las demandas que presenta una tarea o situación y la percepción de la capacidad o los recursos con los que cuenta para abordarla de manera efectiva. La experiencia de estrés se intensifica cuando las demandas parecen superar las habilidades o recursos disponibles, lo que genera una sensación de incapacidad para manejar la situación de forma satisfactoria.

Cuando una persona enfrenta un desafío y siente que tiene los recursos necesarios, como habilidades, tiempo o apoyo, puede abordarlo con mayor confianza, lo que resulta en una menor sensación de estrés. En cambio, si percibe que las demandas son demasiado altas y no cuenta con las herramientas o capacidades para enfrentarlas, el estrés tiende a incrementarse, afectando su bienestar y desempeño. En última instancia, la clave para manejar el estrés radica en encontrar un equilibrio adecuado entre las demandas externas y los recursos internos y externos, lo que permite no solo afrontar las situaciones de manera más eficaz, sino también

sentirse valioso, competente y satisfecho con su capacidad para resolver los desafíos que se le presentan.

Tipos de estrés laboral

El estrés laboral es un fenómeno común en los ambientes de trabajo que puede tener efectos tanto positivos como negativos en los empleados y las organizaciones. Aunque una cantidad moderada de estrés puede ser un motor de motivación y productividad, cuando se vuelve excesivo o mal gestionado, puede desencadenar problemas significativos para la salud física y mental de los trabajadores. Existen diversos tipos de estrés laboral que se manifiestan de distintas maneras y que afectan a los individuos de forma única. Estos incluyen el estrés agudo, crónico, por sobrecarga, interpersonal, organizacional, entre otros, cada uno con características específicas que influyen en el bienestar de los empleados y en el rendimiento de la empresa. Comprender los diferentes tipos de estrés laboral es esencial para implementar estrategias efectivas que ayuden a reducir sus efectos perjudiciales y fomentar un entorno de trabajo saludable y productivo. En esta sección, se explorarán los principales tipos de estrés laboral y sus implicaciones tanto para los trabajadores como para las organizaciones.

Estrés agudo. American Psychological Association (2010) define el estrés agudo como “la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador.”

Este tipo de estrés ocurre de forma inmediata y es generalmente causado por un evento puntual, como una fecha límite importante, una presentación o un conflicto inesperado. Aunque puede ser intenso, suele ser de corta duración y se resuelve una vez que la situación estresante termina.

El estrés agudo es la forma de estrés más frecuente y, según la American Psychological Association (2010), se origina principalmente a partir de las demandas y presiones tanto del pasado reciente como de las que se anticipan para el futuro cercano. Esta forma de estrés puede ser vista inicialmente como algo emocionante o estimulante en dosis pequeñas, ya que nos mantiene alerta y motivados. Sin embargo, cuando es excesivo o prolongado, el estrés agudo puede resultar extremadamente agotador y perjudicial para la salud.

Este tipo de estrés suele estar asociado a situaciones específicas y a corto plazo. Por ejemplo, una fecha límite importante, una presentación importante o un conflicto inesperado en el entorno laboral son eventos que provocan una respuesta inmediata de estrés agudo. En estos casos, el cuerpo y la mente responden de manera rápida, liberando hormonas como la adrenalina y el cortisol para prepararse para enfrentar la situación. Este proceso se conoce como la "respuesta de lucha o huida", que activa el sistema nervioso y permite que la persona esté más alerta, energética y centrada en la tarea.

A pesar de su naturaleza temporal, el estrés agudo puede ser bastante intenso, y en algunos casos puede ser beneficioso, ya que proporciona la energía y el enfoque necesarios para abordar retos inmediatos. Por ejemplo, enfrentarse a una fecha límite puede motivar a una persona a concentrarse mejor y ser más productiva en el corto plazo. De esta forma, el estrés agudo, en su justa medida, puede ser incluso un impulso positivo para la productividad y el rendimiento.

No obstante, cuando el estrés agudo se vuelve excesivo o se prolonga en el tiempo, puede tener efectos negativos. Si una persona enfrenta múltiples situaciones estresantes consecutivas, o si la presión se mantiene durante un largo período, el agotamiento mental y físico puede empezar a manifestarse. El cuerpo y la mente se encuentran en un estado constante de alerta, lo que puede provocar síntomas como ansiedad, irritabilidad, dificultad

para concentrarse, insomnio y problemas digestivos. En este caso, el estrés agudo puede evolucionar a estrés crónico si no se maneja adecuadamente.

Afortunadamente, el estrés agudo tiene una característica clave que lo diferencia de otros tipos de estrés: su naturaleza de corta duración. Una vez que la causa del estrés desaparece, ya sea el evento o la situación que lo originó, el cuerpo y la mente generalmente vuelven a su estado de equilibrio. El descanso, el tiempo para relajarse y la resolución de la causa estresante son factores que permiten que el individuo se recupere rápidamente.

Estrés crónico. MedlinePlus (2025) menciona que estrés crónico es “el estrés que dura por un período de tiempo prolongado. Usted puede tener estrés crónico si tiene problemas de dinero, un matrimonio infeliz, problemas en el trabajo o problemas de salud importantes. Cualquier tipo de estrés que continúa por semanas o meses es estrés crónico.”

El estrés crónico es el resultado de una exposición prolongada a situaciones laborales estresantes, como una carga excesiva de trabajo, conflictos recurrentes o falta de apoyo. Este tipo de estrés puede tener efectos graves a largo plazo en la salud física y mental del trabajador, como problemas cardíacos, ansiedad o depresión.

El estrés crónico es una forma de estrés que se desarrolla a lo largo del tiempo debido a la exposición continua a factores estresantes. A diferencia del estrés agudo, que es temporal, el estrés crónico surge de situaciones laborales constantes como la sobrecarga de trabajo, conflictos recurrentes o la falta de apoyo en el entorno laboral. Este tipo de estrés tiene un impacto negativo en la salud física y mental del trabajador. A nivel físico, puede provocar problemas cardíacos, como hipertensión y enfermedades cardiovasculares, además de trastornos digestivos y un sistema inmunológico debilitado. En el plano psicológico, el estrés crónico puede causar ansiedad, depresión y agotamiento emocional, afectando la motivación y el bienestar general. Además, las relaciones sociales y personales se ven deterioradas, ya que

la persona suele sentirse aislada y agotada. La exposición prolongada al estrés sin una resolución adecuada puede tener consecuencias graves para la calidad de vida de los empleados y la productividad de las organizaciones. Por ello, es esencial identificar y abordar el estrés crónico a tiempo, mejorando las condiciones laborales y el apoyo en el lugar de trabajo para evitar sus efectos destructivos a largo plazo.

Estrés de rol. Este tipo de estrés ocurre cuando una persona no tiene claridad sobre sus responsabilidades o siente que sus tareas laborales son excesivas o no se ajustan a sus habilidades. Puede surgir de una mala comunicación con superiores o compañeros, o de expectativas poco realistas.

El estrés de rol es un tipo de estrés que se origina cuando un trabajador no tiene una comprensión clara de sus responsabilidades o siente que las tareas que se le asignan son excesivas, no están bien definidas o no se ajustan a sus habilidades y capacidades. Este tipo de estrés está profundamente relacionado con la falta de claridad en los roles que una persona desempeña dentro de la organización, lo cual puede generar confusión, frustración y una sensación de impotencia.

Una de las principales causas del estrés de rol es la mala comunicación dentro de la empresa. Cuando no se comunica adecuadamente lo que se espera de un trabajador, ya sea por parte de los superiores o de los compañeros de equipo, las personas pueden sentirse inseguras sobre sus responsabilidades y objetivos. Esto puede llevar a una falta de dirección, lo que genera inseguridad y un aumento del estrés, ya que el trabajador no sabe si está cumpliendo con las expectativas de manera adecuada.

Además, las expectativas poco realistas también juegan un papel importante en la creación de estrés de rol. En muchas ocasiones, los trabajadores se ven sobrecargados con tareas que no solo son difíciles de cumplir, sino que también están fuera de su ámbito de

competencia o exceden los recursos y el tiempo disponibles para realizarlas. Cuando los empleados sienten que se les exigen resultados inalcanzables o que su carga de trabajo es desmesurada, esto puede provocar sentimientos de ansiedad y agotamiento.

El estrés de rol también puede surgir cuando las responsabilidades del puesto no están bien delimitadas o cuando los trabajadores tienen que lidiar con tareas que están fuera de su área de especialización, lo que genera frustración y una sensación de falta de control sobre el trabajo. Esta incertidumbre sobre el rol puede generar conflictos internos, ya que el individuo no sabe si está haciendo bien su trabajo o si está contribuyendo de manera efectiva al equipo.

Este tipo de estrés también puede estar relacionado con la ambigüedad de rol, donde las expectativas y responsabilidades de la persona son poco claras o cambian constantemente, lo que puede hacer que la persona se sienta atrapada en un ciclo de presión y ansiedad. Esto puede afectar no solo la productividad del empleado, sino también su satisfacción laboral y su bienestar general.

El estrés de rol tiene consecuencias tanto en el ámbito emocional como en el físico. A nivel emocional, puede desencadenar problemas como la ansiedad, la baja autoestima y la depresión, ya que la persona se siente incapaz de cumplir con las expectativas. En el aspecto físico, los síntomas pueden incluir fatiga crónica, dolores de cabeza, problemas de concentración y trastornos del sueño.

Para mitigar el estrés de rol, es fundamental que las organizaciones clarifiquen las responsabilidades de cada puesto y fomenten una comunicación abierta y efectiva entre los empleados y sus superiores. Además, establecer expectativas realistas y asegurarse de que los trabajadores cuenten con los recursos necesarios para cumplir con sus tareas es clave para reducir la ambigüedad y mejorar el bienestar de los empleados. Implementar mecanismos de retroalimentación continua y proporcionar entrenamiento adecuado también ayuda a los

empleados a sentirse más seguros en sus roles y a enfrentar de manera más efectiva las demandas laborales.

Estrés por sobrecarga. Este tipo de estrés ocurre cuando el empleado tiene más trabajo del que puede manejar de manera efectiva. La falta de tiempo, los plazos ajustados y la presión para cumplir con las expectativas pueden llevar a un agotamiento físico y mental.

El estrés por sobrecarga es un tipo de estrés laboral que ocurre cuando un empleado tiene una cantidad de trabajo que excede su capacidad para gestionarlo de manera efectiva. Este tipo de estrés suele estar relacionado con situaciones en las que la carga de trabajo es excesiva, los plazos son demasiado ajustados y las expectativas para cumplir con esas tareas son muy altas, lo que genera una sensación de presión constante. La sobrecarga de trabajo puede provenir de diversos factores, como un exceso de tareas asignadas, responsabilidades adicionales no previstas o un ritmo de trabajo que no permite al empleado tomarse el tiempo necesario para cumplir con sus tareas de manera eficiente.

Una de las principales causas del estrés por sobrecarga es la falta de tiempo. En muchos entornos laborales, los empleados se enfrentan a plazos ajustados y a la presión de completar tareas rápidamente, lo que les impide realizar su trabajo con la debida dedicación y calidad. La sensación de no tener tiempo suficiente para hacer las cosas correctamente aumenta el nivel de ansiedad y puede llevar a tomar decisiones apresuradas, lo que no solo afecta la calidad del trabajo, sino también el bienestar del trabajador.

Además de los plazos ajustados, las expectativas poco realistas son una de las causas más comunes del estrés por sobrecarga. Muchas veces, las empresas esperan que sus empleados trabajen más horas o que cumplan con una gran cantidad de tareas dentro de un periodo corto, sin tener en cuenta la capacidad del trabajador ni los recursos disponibles. Esto crea una presión constante sobre el empleado para cumplir con metas que parecen

inalcanzables. La constante sensación de no poder alcanzar las expectativas genera una presión adicional y un sentimiento de insatisfacción.

El estrés por sobrecarga también puede surgir cuando se acumulan responsabilidades adicionales sin un ajuste proporcional en los recursos, el tiempo o el apoyo que el trabajador recibe. Esto es especialmente común cuando hay cambios organizacionales, como nuevos proyectos, reestructuraciones o cuando se delegan tareas que originalmente no formaban parte del rol del trabajador. La falta de delegación o la ausencia de un plan claro para gestionar el aumento en la carga de trabajo puede llevar a que el empleado se vea obligado a asumir más tareas de las que puede manejar de forma efectiva.

El estrés por sobrecarga tiene efectos negativos tanto a nivel físico como emocional. A nivel físico, puede causar fatiga crónica, dolores de cabeza, problemas musculares, insomnio y trastornos digestivos. El cuerpo, al estar en constante alerta y trabajando en condiciones de estrés, se ve afectado por la liberación continua de hormonas del estrés, como el cortisol y la adrenalina, lo que desgasta el sistema inmunológico y hace que el trabajador sea más susceptible a enfermedades. A nivel emocional, el estrés por sobrecarga puede provocar ansiedad, irritabilidad, depresión y agotamiento emocional. La presión constante de tener que cumplir con tareas imposibles de alcanzar puede generar una sensación de ineficiencia, lo que afecta la motivación y el compromiso con el trabajo.

Además, el estrés por sobrecarga puede deteriorar la calidad de vida del empleado, afectando sus relaciones personales y su bienestar general. La sobrecarga de trabajo puede interferir con el tiempo de descanso, las actividades sociales y las interacciones familiares, lo que genera una desconexión emocional y una falta de equilibrio entre la vida laboral y personal. Esto puede llevar a un ciclo de agotamiento y desesperanza, que afecta no solo al empleado, sino también al rendimiento general de la organización, ya que la productividad y la calidad del trabajo disminuyen.

Para abordar el estrés por sobrecarga, las empresas deben revisar las expectativas laborales y asegurarse de que las cargas de trabajo sean razonables y estén alineadas con la capacidad y los recursos disponibles. La delegación adecuada, la priorización de tareas y la gestión eficaz del tiempo son estrategias clave para reducir la sobrecarga. Además, es importante que los empleados tengan la posibilidad de solicitar ayuda y contar con apoyo cuando sea necesario. Fomentar un ambiente de trabajo en el que se valore el equilibrio entre la vida laboral y personal también puede ayudar a reducir el impacto del estrés por sobrecarga, promoviendo la recuperación adecuada y previniendo el agotamiento.

Estrés por falta de control. Se produce cuando el trabajador siente que no tiene influencia sobre su trabajo o sobre las decisiones que lo afectan. Esto puede incluir una falta de autonomía o la imposibilidad de tomar decisiones que impacten en su carga laboral o en su entorno de trabajo.

El estrés por falta de control es un tipo de estrés laboral que ocurre cuando un empleado siente que no tiene poder o influencia sobre las decisiones que afectan su trabajo, su carga laboral o su entorno. Este tipo de estrés está relacionado con la sensación de impotencia, ya que el trabajador no tiene autonomía ni capacidad para manejar las situaciones laborales de manera que se ajusten a sus necesidades o capacidades. Cuando un empleado siente que no tiene control sobre su trabajo o sobre las circunstancias que lo rodean, esto puede generar una alta sensación de estrés, frustración y agotamiento.

Una de las principales causas de este tipo de estrés es la falta de autonomía. En algunos entornos laborales, los empleados no tienen libertad para decidir cómo organizar su trabajo, qué tareas priorizar o cómo abordar los problemas. Esta restricción en la toma de decisiones puede hacer que los trabajadores se sientan como simples ejecutores de instrucciones sin oportunidad para aportar su creatividad, iniciativa o habilidades. La falta de autonomía crea una barrera psicológica, ya que los empleados no tienen la capacidad de influir

en el curso de sus actividades diarias, lo que puede generar una sensación de despersonalización y alienación en el trabajo.

Además de la falta de autonomía, otro factor importante que contribuye al estrés por falta de control es la imposibilidad de tomar decisiones que afecten la carga de trabajo o el entorno laboral. En algunos casos, los empleados se encuentran atrapados en situaciones en las que no tienen poder para ajustar su carga laboral o modificar las condiciones de su trabajo. Esto incluye situaciones como la asignación de tareas que no pueden rechazar, la imposibilidad de modificar los plazos establecidos o la falta de participación en la toma de decisiones clave dentro de la organización. La sensación de no poder influir en estos aspectos puede generar frustración, ya que el trabajador se siente impotente y sin opciones para mejorar su situación.

El estrés por falta de control también puede surgir cuando el trabajador tiene que enfrentarse a situaciones injustas o arbitrarias en el lugar de trabajo, como cambios inesperados de última hora, asignación de responsabilidades sin consulta previa o decisiones que afectan directamente su trabajo, pero de las cuales no fue informado ni involucrado. Este tipo de situaciones deshumaniza al empleado, ya que lo coloca en una posición de vulnerabilidad, sin la posibilidad de negociar o ajustar las condiciones laborales a sus necesidades.

Este estrés tiene efectos tanto a nivel emocional como físico. En términos emocionales, la falta de control genera sentimientos de ansiedad y desesperanza, ya que el empleado siente que no puede cambiar su situación ni mejorar su entorno de trabajo. La frustración es común, ya que la persona se siente atrapada en un ciclo en el que, a pesar de sus esfuerzos, no tiene la capacidad de influir en los aspectos que afectan su bienestar laboral. La baja autoestima también es un efecto frecuente, ya que la incapacidad de tomar decisiones puede llevar al trabajador a cuestionarse su valor y capacidades dentro de la organización.

En cuanto a los efectos físicos, el estrés por falta de control puede llevar a síntomas como agotamiento o fatiga crónica, ya que la constante sensación de impotencia puede desgastar emocionalmente al individuo. Además, el estrés prolongado puede afectar el sistema inmunológico, lo que hace que el trabajador sea más susceptible a enfermedades. La tensión y la ansiedad constantes pueden desencadenar problemas musculares, como dolores de cuello o espalda, así como trastornos del sueño debido a la preocupación constante por el trabajo.

A largo plazo, el estrés por falta de control puede contribuir a trastornos psicológicos graves, como la depresión y el burnout (agotamiento emocional), donde la persona siente que ha perdido toda motivación o energía para continuar trabajando, incluso si le gusta su empleo o ha sido previamente productivo. Esto puede afectar no solo la calidad de vida personal del trabajador, sino también la productividad de la organización, ya que un empleado estresado y desmotivado es menos eficiente y propenso a cometer errores.

Para prevenir y mitigar el estrés por falta de control, es fundamental que las organizaciones fomenten la autonomía de los empleados, permitiéndoles tener más control sobre la gestión de sus tareas y horarios. Involucrar a los trabajadores en el proceso de toma de decisiones relacionadas con su trabajo puede aumentar su sentido de propiedad y compromiso con la empresa. Proveer de herramientas y recursos adecuados para que los empleados puedan realizar sus tareas de manera efectiva también ayuda a reducir la sensación de impotencia. Además, la creación de un entorno laboral en el que se valore la opinión y la contribución de todos los empleados, independientemente de su puesto jerárquico, puede fortalecer el sentido de control y disminuir los efectos del estrés.

Estrés interpersonal. Este tipo de estrés se origina en las interacciones con colegas o superiores. Los conflictos interpersonales, la falta de apoyo social o el acoso laboral (Mobbing) pueden generar un ambiente tenso y estresante, afectando tanto el bienestar emocional como la productividad del empleado.

El estrés interpersonal es un tipo de estrés que surge de las relaciones y las interacciones entre los empleados, ya sea con compañeros de trabajo, superiores jerárquicos o subordinados. Este estrés está vinculado directamente con los conflictos personales y las dinámicas sociales que ocurren dentro del entorno laboral. Las interacciones conflictivas, la falta de apoyo social, las críticas destructivas, el acoso laboral (Mobbing) o la discriminación pueden generar un ambiente de trabajo tenso, hostil o poco colaborativo, lo que puede afectar gravemente el bienestar emocional del empleado y, a su vez, su productividad y rendimiento en el trabajo.

Una de las principales fuentes de estrés interpersonal son los conflictos interpersonales dentro del equipo de trabajo o entre un empleado y sus superiores. Las diferencias en la forma de trabajar, las disputas sobre responsabilidades o los malentendidos pueden desencadenar discusiones, tensiones y desconfianzas que afectan la armonía en el entorno laboral. Además, las personalidades de los trabajadores pueden influir significativamente en la dinámica de trabajo; si hay enfrentamientos personales o personas que tienen dificultades para comunicarse o colaborar eficazmente, los conflictos pueden intensificarse y dar lugar a un ambiente laboral tóxico.

Otro factor que contribuye al estrés interpersonal es la falta de apoyo social. El apoyo social en el lugar de trabajo es fundamental para que los empleados puedan enfrentar las demandas laborales de manera efectiva. Cuando los trabajadores sienten que no cuentan con la ayuda de sus compañeros o superiores, la carga emocional y mental se incrementa. Esta falta de apoyo puede resultar en una sensación de aislamiento, donde el empleado se siente solo y desamparado frente a las dificultades laborales. El apoyo social, ya sea en forma de consejos, apoyo emocional o asistencia práctica, es esencial para mantener una actitud positiva y productiva en el trabajo. Sin él, los empleados pueden sentir que están enfrentando el estrés y las dificultades laborales de manera solitaria.

El acoso laboral (Mobbing) es otra forma extrema de estrés interpersonal que tiene efectos devastadores en los empleados. Este tipo de acoso implica la intimidación sistemática y prolongada de un trabajador por parte de uno o varios compañeros de trabajo o superiores. El acoso puede manifestarse de diversas formas, como el aislamiento social, el desprestigio público, la difusión de rumores, la humillación verbal o incluso el sabotaje de trabajo. El Mobbing puede afectar gravemente la salud emocional del trabajador, causando ansiedad, depresión, baja autoestima y un sentimiento de impotencia. La víctima del acoso puede experimentar estrés constante, lo que afecta su capacidad para realizar su trabajo de manera efectiva y saludable.

Además, la falta de comunicación efectiva también contribuye al estrés interpersonal. Las malas prácticas de comunicación, como la comunicación deficiente entre superiores y empleados, la falta de claridad en las instrucciones o la ausencia de retroalimentación constructiva, pueden generar malentendidos y frustración. Cuando los empleados no saben exactamente qué se espera de ellos o no reciben la retroalimentación necesaria para mejorar su desempeño, esto puede generar inseguridad y estrés. La comunicación es clave para resolver conflictos y fomentar una cultura de cooperación y comprensión, por lo que su ausencia puede intensificar el estrés interpersonal.

Las diferencias culturales y de personalidad entre los empleados también pueden ser un factor relevante en el estrés interpersonal. En entornos laborales con equipos diversos, las personas pueden tener formas diferentes de abordar problemas, trabajar en equipo o comunicarse. Estas diferencias pueden generar malentendidos o conflictos que, si no se manejan adecuadamente, pueden escalar a situaciones de estrés. La falta de sensibilidad cultural o la incapacidad de adaptarse a la diversidad en el lugar de trabajo puede contribuir a la tensión entre los empleados.

El estrés interpersonal tiene efectos significativos tanto en el bienestar emocional como en la salud física del empleado. El constante malestar provocado por los conflictos, la intimidación o el aislamiento puede resultar en ansiedad crónica, depresión, irritabilidad y agotamiento emocional. A nivel físico, puede desencadenar problemas de sueño, fatiga crónica, trastornos digestivos o incluso problemas cardiovasculares, como resultado de la continua exposición al estrés. La productividad laboral también se ve afectada, ya que los empleados que están involucrados en conflictos interpersonales o que sienten que no tienen el apoyo necesario son menos eficientes, cometen más errores y tienen dificultades para concentrarse en sus tareas.

Para abordar el estrés interpersonal, las organizaciones deben fomentar un ambiente de trabajo basado en el respeto mutuo, la colaboración y la comunicación abierta. Implementar estrategias de resolución de conflictos eficaces y ofrecer formación en habilidades sociales e inteligencia emocional pueden ayudar a los empleados a manejar mejor las interacciones interpersonales y prevenir situaciones de conflicto. Además, las empresas deben promover una cultura en la que se valore el apoyo social, asegurándose de que los trabajadores tengan acceso a mentores, supervisores de apoyo y programas de bienestar emocional para reducir el impacto de los conflictos y fomentar un ambiente laboral más saludable. También es fundamental que las organizaciones implementen políticas claras contra el acoso laboral y el Mobbing, garantizando que cualquier incidente sea tratado de manera justa y efectiva para proteger la integridad emocional de los empleados.

Estrés organizacional. Surge de factores relacionados con la estructura o cultura organizativa. Esto incluye una mala gestión, falta de reconocimiento, cambios organizacionales constantes, políticas inadecuadas o una cultura laboral tóxica.

El estrés organizacional se origina a partir de factores relacionados con la estructura interna, la cultura o las políticas de una organización. Este tipo de estrés está profundamente

influenciado por cómo se gestionan los recursos humanos, cómo se establecen las políticas de la empresa, cómo se comunican los cambios y cómo se crean las condiciones laborales en el lugar de trabajo. Los empleados que experimentan estrés organizacional a menudo se sienten desmotivados, desilusionados y agotados debido a un ambiente de trabajo que no les proporciona las herramientas, el apoyo o las condiciones necesarias para desempeñar su trabajo de manera efectiva y satisfactoria.

Uno de los principales factores que contribuyen al estrés organizacional es una mala gestión. Los líderes o gerentes juegan un papel crucial en la creación de un ambiente de trabajo saludable y en la motivación de sus equipos. Cuando la gestión es deficiente, ya sea por falta de habilidades de liderazgo, decisiones erróneas o una mala comunicación, los empleados pueden sentirse frustrados e inseguros acerca de sus responsabilidades y su futuro dentro de la empresa. La falta de dirección clara, la ausencia de retroalimentación constructiva y el desinterés por las necesidades de los empleados son aspectos que alimentan este tipo de estrés. Los empleados que no sienten el respaldo de sus superiores pueden experimentar un aumento en la ansiedad, la confusión y la desmotivación.

La falta de reconocimiento es otro factor significativo que genera estrés organizacional. Cuando los empleados sienten que su trabajo no es apreciado o reconocido adecuadamente, su motivación disminuye, lo que puede generar frustración y desánimo. El reconocimiento no solo debe ser financiero, sino también en términos de aprecio personal y reconocimiento público por los esfuerzos realizados. Si los empleados perciben que su dedicación y logros no son valorados, se puede generar un sentimiento de desapego, lo que aumenta la insatisfacción laboral y contribuye al estrés.

Los cambios organizacionales constantes también son una fuente importante de estrés. En un entorno empresarial en el que las reestructuraciones, fusiones, cambios en la estrategia o en los procesos internos son frecuentes, los empleados pueden sentirse incómodos o

perdidos debido a la falta de estabilidad. Los cambios abruptos y mal gestionados, sin la suficiente explicación ni preparación, pueden generar ansiedad e incertidumbre, ya que los empleados no saben qué esperar ni cómo estos cambios afectarán su rol o su futuro dentro de la organización. La resistencia al cambio es natural, y si no se gestionan adecuadamente las transiciones, esto puede resultar en un aumento del estrés, sobre todo si los empleados sienten que no tienen el control o la capacidad de adaptarse fácilmente.

Otro factor importante dentro del estrés organizacional son las políticas inadecuadas. Las políticas y procedimientos que no son justos, equitativos o bien estructurados pueden generar tensiones y conflictos dentro del lugar de trabajo. Por ejemplo, una distribución desigual de las tareas, falta de claridad en las expectativas o normas que favorecen a unos empleados sobre otros pueden desencadenar resentimiento y frustración. Las políticas laborales que no tienen en cuenta las necesidades de los empleados, como la flexibilidad horaria o el equilibrio entre la vida personal y profesional, pueden generar una sensación de injusticia y aumentar el malestar emocional.

La cultura laboral tóxica es uno de los aspectos más dañinos del estrés organizacional. Una cultura en la que prevalecen actitudes negativas, la competencia desleal, el favoritismo o la falta de colaboración puede crear un ambiente de trabajo muy estresante. La toxicidad en la cultura organizacional se puede manifestar de diversas maneras, como en la falta de confianza entre los empleados, la envidia y los chismes, o la presión constante por cumplir metas sin considerar el bienestar de los trabajadores. Cuando los empleados sienten que deben competir entre sí o que no pueden confiar en sus compañeros, la moral y la productividad disminuyen, lo que puede llevar a un ambiente de trabajo cargado de estrés y desconfianza.

Además, una cultura organizacional tóxica puede estar relacionada con la falta de valores compartidos o una visión corporativa inconsistente. Si los empleados no se sienten identificados con los objetivos o principios de la empresa, pueden perder el sentido de

pertenencia y propósito en su trabajo, lo que contribuye al estrés organizacional. La falta de transparencia y la comunicación ineficaz entre los diferentes niveles jerárquicos también son aspectos que refuerzan una cultura negativa en la organización.

El estrés organizacional tiene efectos perjudiciales tanto para los empleados como para la propia organización. En los empleados, el estrés organizacional puede conducir a agotamiento emocional, ansiedad crónica, depresión, baja moral y disminución de la motivación. A nivel físico, el estrés prolongado puede resultar en problemas como dolores musculares, insomnio, trastornos digestivos y enfermedades cardiovasculares. En términos de productividad, el estrés organizacional puede afectar el rendimiento, reduciendo la eficiencia, el compromiso y la innovación de los empleados. Además, la rotación de personal puede aumentar debido a la insatisfacción generalizada, lo que afecta la estabilidad de la empresa.

Para mitigar el estrés organizacional, las empresas deben trabajar en crear un entorno laboral saludable y en establecer prácticas de gestión efectivas. Es fundamental reconocer y valorar a los empleados, promover una comunicación abierta y garantizar que las políticas sean justas, claras y coherentes con los valores de la empresa. Fomentar una cultura organizacional positiva, basada en la colaboración, el respeto y el apoyo mutuo, también es esencial para reducir los efectos negativos del estrés organizacional. Además, la implementación de programas de bienestar laboral y el apoyo psicológico para los empleados puede contribuir significativamente a la reducción del estrés y al fomento de un ambiente de trabajo más saludable.

El estrés como mecanismo de defensa

El libro Gestión de estrés laboral (2020) explica que el estrés, como mecanismo de supervivencia, se activa principalmente a través de las respuestas automáticas de "lucha o huida", diseñadas para proteger a las personas ante situaciones percibidas como amenazantes. Estas respuestas incluyen un aumento de la frecuencia cardíaca, la liberación de

adrenalina y cortisol, y una serie de cambios fisiológicos que preparan al cuerpo para enfrentar o escapar de un peligro inmediato. Sin embargo, en la vida moderna, estos mecanismos, que fueron esenciales para la supervivencia en tiempos de peligro físico, pueden generar consecuencias no deseadas cuando se activan de manera inapropiada o excesiva.

Cuando el estrés se desencadena, las respuestas automáticas pueden agravar la situación en lugar de resolverla. Por ejemplo, las reacciones impulsivas o defensivas, como el enojo, la frustración o el miedo, pueden intensificar los conflictos en lugar de resolverlos. Este enfoque reactivo agota la energía de la persona, altera su equilibrio emocional y mental, y le impide abordar de manera eficaz las tareas o desafíos que se le presentan. El estrés coloca a la persona en un estado de desequilibrio, donde su capacidad para tomar decisiones racionales y objetivas se ve comprometida. Las emociones intensas y los impulsos automáticos dificultan la resolución de problemas y mantienen a la persona atrapada en un ciclo de reacciones sin una solución real.

Además, cuando una persona se enfrenta a nuevas tareas o desafíos que no domina o que percibe como amenazantes, el estrés puede llevarla a ver esas tareas como una amenaza directa a su "yo" y a sus capacidades. Esta percepción distorsionada genera un círculo vicioso donde la ansiedad y el temor bloquean a la persona, reduciendo su habilidad para adaptarse y aprender de nuevas experiencias. Las respuestas automáticas del mecanismo de supervivencia, como la lucha o huida, no son adecuadas para abordar estos desafíos complejos, ya que no están diseñadas para resolver problemas que requieren reflexión, creatividad y aprendizaje.

El estrés, por lo tanto, puede ser un informante útil, alertando a la persona sobre posibles amenazas o sobrecarga, pero el problema radica en no gestionar adecuadamente esta respuesta automática. Si no se aprende a frenar estos automatismos y a reconocer cuándo las respuestas emocionales son desproporcionadas, no se podrá abordar los problemas de

manera eficaz ni a nivel individual ni en un contexto organizativo. La clave está en desarrollar la competencia emocional, lo que permite detenerse, reflexionar y tomar decisiones más racionales, en lugar de dejar que las reacciones automáticas del estrés controlen la situación.

Para que una persona sea más competente, tanto en el ámbito personal como en el profesional, es crucial aprender a manejar el estrés de manera consciente. Esto implica tomar un paso atrás, reconocer las señales del estrés, identificar las emociones involucradas y aprender a modular las respuestas para adoptar un enfoque más reflexivo y equilibrado. A nivel organizacional, fomentar un ambiente que apoye el manejo adecuado del estrés, promueva la resiliencia y brinde herramientas para afrontar los desafíos, permite que los empleados se enfrenten a las dificultades de forma más efectiva, mejorando su desempeño y bienestar general.

Aunque el estrés es un mecanismo de supervivencia crucial para la protección, sus respuestas automáticas no siempre son útiles en situaciones que requieren una solución pensada y reflexiva. Aprender a frenar estos impulsos automáticos y tomar control de las emociones es esencial para abordar los desafíos de manera eficaz, fortalecer la competencia de la persona y promover un ambiente organizativo saludable y productivo.

Causas del estrés laboral

En el sitio web de Medline Plus (2024) se detalla que las causas del estrés laboral son distintas para cada individuo, Hay varias fuentes comunes de estrés en el entorno laboral.

En el sitio web de Medline Plus (2024), se menciona que las causas del estrés laboral pueden variar significativamente de una persona a otra, ya que dependen de factores individuales, situaciones particulares y las características del entorno de trabajo. Sin embargo, existen varias fuentes comunes de estrés que afectan a muchos empleados,

independientemente de su rol o sector. Estas fuentes de estrés suelen estar vinculadas a la organización, la cultura laboral, las demandas del trabajo y la interacción interpersonal.

Aunque las causas del estrés laboral pueden variar dependiendo de las circunstancias personales de cada empleado, las fuentes comunes incluyen la sobrecarga de trabajo, la falta de control, la ambigüedad de roles, los conflictos interpersonales, los cambios organizacionales y la falta de reconocimiento. Identificar estas fuentes y abordarlas adecuadamente es esencial para reducir el impacto del estrés en los empleados y mejorar el bienestar en el entorno laboral.

La carga de trabajo. Esto puede ser por muchas horas, tener poco tiempo de descanso o manejar una carga de trabajo muy pesada.

Funciones en el trabajo. Puede sentir estrés si no tiene un papel definido en el trabajo, si tiene demasiadas funciones o si tiene que responder a más de una persona.

Condiciones laborales. Un trabajo que es físicamente extenuante o peligroso puede ser estresante.

Problemas con otras personas. Los problemas con su jefe o sus compañeros de trabajo son fuentes comunes de estrés.

Miedo por su futuro. Usted puede sentir estrés si está preocupado por despidos o si no está avanzando en su carrera.

Riesgos del estrés laboral

Según el sitio web del Gobierno de México (2020) indica que:

La Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral conlleva riesgos directos para la salud, que incluyen enfermedades cardíacas, trastornos digestivos, aumento de la presión arterial, dolor de cabeza y problemas musculoesqueléticos, como las lumbalgias. Recientemente, un estudio realizado por la Academia Americana de

Neurología encontró que las personas que ocupan trabajos exigentes y con poco control sobre su labor tienen un 58% más de probabilidad de sufrir isquemias y un 22% más de riesgo de hemorragias cerebrales.

El texto citado resalta la importancia de comprender los riesgos que conlleva el estrés laboral, señalando que no solo afecta el bienestar psicológico, sino que también tiene consecuencias físicas graves. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral puede desencadenar una serie de trastornos de salud, tales como enfermedades cardíacas, problemas digestivos, hipertensión, dolores de cabeza y trastornos musculoesqueléticos, como las lumbalgias. Estos efectos son una clara manifestación de cómo el estrés prolongado y no gestionado adecuadamente puede tener un impacto directo en la calidad de vida de los empleados.

Un punto particularmente alarmante señalado en el estudio citado es el vínculo entre trabajos exigentes, con poco control sobre la labor, y el riesgo de sufrir eventos cerebrovasculares como isquemias o hemorragias cerebrales. Este hallazgo resalta la relación entre la intensidad de la carga laboral y la falta de autonomía en el trabajo, elementos que pueden aumentar el riesgo de sufrir problemas de salud graves. La investigación de la Academia Americana de Neurología, con su conclusión de que las personas en estos entornos laborales tienen una probabilidad significativamente mayor de sufrir estas afecciones, subraya la urgencia de abordar el estrés laboral como un tema prioritario de salud pública.

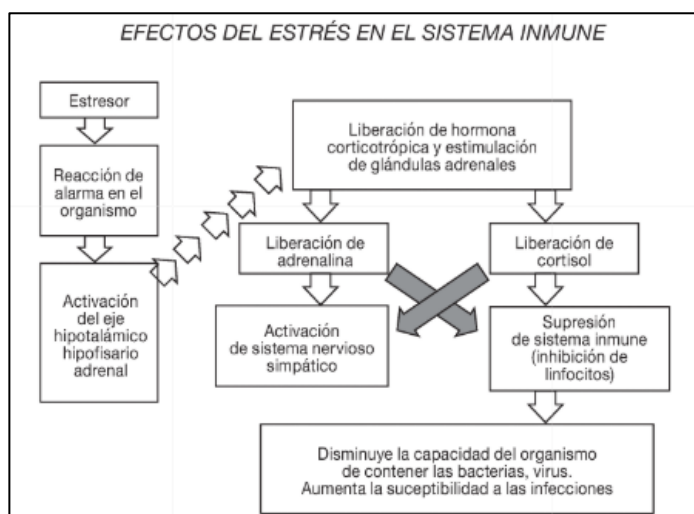
Este tipo de información enfatiza la necesidad de que las organizaciones y los empleadores reconozcan los efectos dañinos del estrés laboral y tomen medidas preventivas. A largo plazo, la falta de intervención no solo afecta la salud de los empleados, sino también la productividad y el rendimiento de la organización, dado que el absentismo, el agotamiento y los problemas de salud derivados del estrés pueden generar costos económicos considerables.

Se destaca cómo el estrés laboral, especialmente en ambientes con alta presión y escaso control sobre las tareas, representa una amenaza para la salud física de los trabajadores, lo que subraya la importancia de implementar estrategias de manejo del estrés en los lugares de trabajo para proteger el bienestar de los empleados y prevenir afecciones graves como las enfermedades cardiovasculares y los trastornos cerebrales.

Impacto del estrés laboral

Víctor Vidal Lacosta (2019) en su libro *El estrés laboral* explica que la exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral puede tener graves repercusiones en la salud de los trabajadores. Estos riesgos, como la alta demanda, la falta de control sobre el trabajo, y un ambiente laboral tóxico, están estrechamente relacionados con problemas de salud como enfermedades cardiovasculares, trastornos mentales y alteraciones en el sistema inmunológico. Además, el estrés laboral puede desencadenar hábitos de vida poco saludables, como el abuso de sustancias o la inactividad física, lo que empeora aún más la situación. En conjunto, el estrés laboral no solo afecta el bienestar físico y psicológico, sino que también influye en la calidad de vida de los empleados, convirtiéndose en un factor determinante para el desarrollo de diversas patologías y síntomas psicosomáticos.

Ilustración 4. Efectos del estrés en el sistema Inmune



(Vidal, V. (2019) <https://elibro.net/es/ereader/ucentral/113362?page=19>)

El texto de Víctor Vidal Lacosta (2019) expone de manera clara cómo la exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral puede tener efectos profundamente negativos en la salud de los trabajadores. Según Vidal Lacosta, factores como la alta demanda laboral, la falta de control sobre el trabajo y la existencia de un ambiente laboral tóxico son los principales generadores de estrés en el trabajo. Estos elementos están fuertemente vinculados con una serie de problemas de salud, incluyendo enfermedades cardiovasculares, trastornos mentales como ansiedad y depresión, así como alteraciones en el sistema inmunológico.

Lo interesante del análisis es cómo el estrés laboral no solo afecta la salud física y mental de los empleados, sino que también puede inducir hábitos de vida poco saludables, como el abuso de sustancias o la inactividad física. Estos comportamientos no son simplemente efectos secundarios del estrés, sino que agravan aún más las condiciones de salud de los trabajadores, creando un círculo vicioso que empeora su bienestar general. La relación entre el estrés laboral y la adopción de hábitos poco saludables subraya la complejidad

del problema, ya que no solo afecta a nivel inmediato, sino que tiene consecuencias a largo plazo para la salud de los empleados.

Además, Vidal Lacosta destaca cómo el estrés laboral también afecta la calidad de vida de los empleados. Este concepto es clave, ya que no solo se trata de los efectos físicos y mentales inmediatos, sino de un deterioro general del bienestar que afecta a otras áreas de la vida, como la familia, las relaciones sociales y el tiempo personal. Esta deterioración generalizada puede desencadenar patologías adicionales y síntomas psicósomáticos, lo que pone en evidencia la gravedad de la situación.

En conjunto, el texto de Vidal Lacosta subraya que el estrés laboral no es solo un problema de productividad o de bienestar momentáneo, sino un desafío de salud pública que requiere una atención integral. Las organizaciones deben reconocer los riesgos psicosociales en sus entornos laborales y trabajar en crear condiciones que reduzcan estos factores, promoviendo un entorno de trabajo saludable, equilibrado y menos tóxico. Si no se toman medidas preventivas y correctivas, el impacto del estrés laboral puede ser devastador tanto para los empleados como para las propias empresas, que verán comprometida su productividad y sostenibilidad a largo plazo.

Acoso laboral

En el artículo Acoso Laboral en Costa Rica (2024) se menciona:

En Costa Rica, el acoso laboral se define como una serie de actos sistemáticos de agresión psicológica dirigidos a un trabajador, con el fin de menoscabar su dignidad, provocar su aislamiento o incluso forzarlo a renunciar a su puesto. Es un problema que afecta tanto la salud mental como la productividad de los empleados, y que, desafortunadamente, aún no cuenta con una legislación específica que lo regule de manera integral.

El texto sobre el acoso laboral en Costa Rica resalta un problema social y laboral significativo que afecta tanto la salud mental como la productividad de los empleados. El acoso laboral, como se menciona, consiste en una serie de actos sistemáticos de agresión psicológica dirigidos a un trabajador con el fin de menoscabar su dignidad, aislarlo o incluso forzarlo a renunciar a su puesto. Esta descripción subraya la naturaleza perjudicial y maliciosa del acoso, que no solo afecta a la persona en términos psicológicos, sino que también tiene un impacto negativo en su entorno laboral, generando un ambiente de trabajo tóxico.

Lo preocupante del análisis es la falta de legislación específica en Costa Rica que regule el acoso laboral de manera integral. Aunque el problema se reconoce y se describe de manera clara, la ausencia de una normativa jurídica que lo aborde adecuadamente puede generar una sensación de desprotección entre los trabajadores, quienes se ven vulnerables ante este tipo de agresiones psicológicas. Sin un marco legal que identifique el acoso laboral y que brinde mecanismos para denunciarlo y prevenirlo, las víctimas pueden sentirse desamparadas y, en muchos casos, se ven obligadas a soportar situaciones de abuso o a abandonar sus empleos, lo cual afecta aún más su bienestar psicológico.

El impacto del acoso laboral va más allá de la salud mental del individuo. A nivel organizacional, el acoso puede disminuir la moral del personal, afectar la productividad y generar rotación de empleados. Las consecuencias son tanto individuales como colectivas, ya que la salud mental del trabajador se ve comprometida, lo que repercute directamente en su desempeño y en la dinámica laboral en general. Además, el ambiente de trabajo se vuelve tenso y negativo, lo que puede afectar la cohesión y el trabajo en equipo.

Por lo tanto, es esencial que las autoridades y las organizaciones en Costa Rica reconozcan la gravedad del acoso laboral y trabajen en conjunto para establecer una legislación adecuada que lo regule de manera integral. De esta forma, se protegería a los trabajadores y se fomentaría un entorno de trabajo saludable, en el que la dignidad, el respeto

y el bienestar de todos los empleados sean prioritarios. Esto no solo sería un avance en términos de justicia social, sino que también tendría beneficios tangibles para las empresas, como la mejora en la productividad y en la satisfacción laboral.

A nivel legal, el acoso en Costa Rica no está regulado por ninguna ley exclusiva por el momento, pero existen varias normas que lo regulan. En la Constitución Política se detallan varios artículos donde se aborda el tema; en las reformas al Código de Trabajo han incluido medidas para prevenir y sancionar el acoso en el ámbito laboral. La Ley General de Salud, La Ley Contra la Discriminación y Hostigamiento en el Trabajo, la Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia y las normas de la Organización Internacional del Trabajo protegen de cierta manera la población costarricense.

El texto señala una situación importante en cuanto a la regulación del acoso laboral en Costa Rica, que, aunque aún no cuenta con una ley específica y exclusiva sobre el tema, sí está protegido de alguna forma a través de diversas normativas existentes. La referencia a la Constitución Política, que aborda principios fundamentales de derechos humanos y el respeto a la dignidad, es relevante, ya que establece un marco general que puede aplicarse para casos de acoso. Además, la inclusión de medidas en las reformas al Código de Trabajo para prevenir y sancionar el acoso laboral es un paso positivo, pues señala la necesidad de dar un marco normativo que regule este fenómeno dentro del ámbito laboral.

Es importante destacar que existen varias leyes que, aunque no están específicamente dedicadas al acoso laboral, contribuyen a la protección de los trabajadores en este sentido. La Ley General de Salud establece el derecho a un entorno laboral saludable, y la Ley Contra la Discriminación y Hostigamiento en el Trabajo también juega un papel crucial al prohibir conductas que atenten contra la integridad de los empleados. Asimismo, la Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia es otra normativa clave para proteger a las personas frente a abusos de este tipo dentro del contexto laboral.

Sin embargo, la falta de una legislación específica sobre el acoso laboral limita la efectividad de estas normas, ya que no se cuenta con una definición clara y detallada del acoso en el entorno de trabajo. Esto podría dificultar la identificación de las conductas de acoso y la aplicación coherente de medidas para proteger a las víctimas y sancionar a los agresores. Es necesario que el país avance hacia la creación de una ley integral que abarque de manera específica el acoso laboral, con normas claras sobre cómo debe prevenirse, identificarse y sancionarse, además de garantizar que las víctimas puedan acceder a una justicia laboral efectiva.

En cuanto a las normas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), son un recurso valioso porque establecen estándares internacionales sobre condiciones laborales dignas y protegen a los empleados de abusos dentro de su entorno de trabajo. Sin embargo, es fundamental que Costa Rica adopte estos estándares y los implemente de manera efectiva en su legislación local, con el fin de proteger mejor a los trabajadores y garantizar la creación de ambientes laborales saludables y libres de acoso.

Aunque en Costa Rica existen varias normativas que de alguna forma protegen a los trabajadores del acoso, aún es necesario un marco legal más claro, específico y completo que regule el acoso laboral de manera integral, permitiendo una mayor efectividad en la protección de los derechos de los empleados.

Ilustración 5. Casos de hostigamiento

Tipo de caso	2019	2020	2021	2022
Hostigamiento laboral	193	84	137	208
Hostigamiento sexual	28	18	23	26

(Vidal, V. (2019) <https://elibro.net/es/ereader/ucentral/113362?page=19>)

En el libro *Mobbing o acoso laboral* (2005) "es el comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual, el afectado es objeto de violencia psicológica extrema de forma sistemática y durante tiempo prolongado sea cual sea la forma de expresión de las situaciones de acoso". (p. 19)

El autor del libro describe que el "Mobbing" o acoso laboral puede originarse de dos formas principales: una es cuando un acosador o grupo acosa a una persona debido a diferencias percibidas, como ser más talentosa, conocida o independiente. Esto puede generar envidia o la percepción de debilidad en la víctima, lo que impulsa el acoso. La otra forma surge cuando el acoso es instigado por la organización, especialmente cuando la persona se percibe como un obstáculo para la empresa, siendo este el "Mobbing institucional".

Este tipo de acoso es más común en empresas grandes, desorganizadas y con estructuras jerárquicas confusas. Según otros autores, el abuso de poder y la falta de resolución de conflictos en la institución son condiciones que favorecen el "Mobbing". Algunos autores también vinculan su aparición con el síndrome de la Mediocridad Inoperante Activa, donde existen grupos de trabajadores homogéneos, pasivo-agresivos o individuos que buscan destruir a los empleados brillantes.

En cuanto a los acosadores, suelen ser personas intrigantes, envidiosas o aquellas que no toleran a sus compañeros.

Tipos de acoso laboral

Según Vantage Circle (2024) entender los distintos tipos de acoso es esencial para desarrollar estrategias efectivas de prevención y para identificar los signos en las víctimas. Dependiendo de la relación jerárquica que exista entre la víctima y el agresor o agresores, podemos clasificar los siguientes tipos:

Mobbing Horizontal. El Mobbing horizontal se produce cuando tanto el acosador como la víctima pertenece a la misma categoría profesional o nivel jerárquico. Este tipo de acoso laboral se manifiesta entre compañeros de trabajo, a menudo en el mismo departamento. Las razones que pueden desencadenar esta situación son variadas: desde la personalidad dominante del acosador, hasta enemistades personales o la presión para que los más vulnerables realicen las tareas más arduas o desagradables. A veces, el aburrimiento generado por la falta de trabajo también puede ser un factor.

Mobbing Vertical. En el caso del Mobbing vertical, el acosador ocupa una posición jerárquica superior o inferior en comparación con la víctima. Dependiendo de esta relación, se puede clasificar en Mobbing ascendente o descendente. El Mobbing ascendente ocurre cuando uno o varios subordinados hostigan a un superior, aunque este fenómeno es menos común debido al temor de posibles represalias. En contraste, el Mobbing descendente es más habitual y sucede cuando un superior abusa de su poder para acosar a un subordinado, también conocido como "bossing".

Mobbing Estratégico. El Mobbing estratégico es un tipo de acoso vertical descendente que se lleva a cabo de manera institucional. En este caso, el acosador utiliza su posición de autoridad para hostigar a un empleado con el objetivo de que este último

renuncie. Al ser el trabajador quien decide abandonar la empresa de forma voluntaria, la compañía se ahorra la indemnización correspondiente por despido.

Mobbing de Dirección. Este tipo de Mobbing también es descendente, y es perpetrado por la dirección de la empresa. A menudo se utilizan amenazas de despido como herramienta para infundir miedo y aumentar la productividad. Además, tiene la finalidad de deshacerse de empleados que se muestran reacios o poco sumisos, o aquellos que no se alinean con las expectativas de la alta dirección.

Mobbing Perverso. El Mobbing perverso se caracteriza por no tener un motivo u objetivo claro. Se basa en la personalidad manipulativa o dañina del acosador. Este tipo de acoso es particularmente perjudicial para la empresa y, a la vez, uno de los más difíciles de erradicar. La solución no radica en establecer nuevas dinámicas de trabajo; sería necesario reeducar al acosador, lo cual es una tarea complicada, o proceder a su despido.

Mobbing Discriminatorio. El Mobbing discriminatorio se asemeja a la discriminación laboral, ya que este tipo de acoso se fundamenta en razones culturales o físicas. Se lleva a cabo contra un empleado simplemente por ser diferente, lo que puede incluir motivos como la edad, el sexo, la apariencia física, enfermedades, creencias religiosas, ideología política, condición sexual, entre otros.

Mobbing Disciplinario. Por último, el Mobbing disciplinario se manifiesta en situaciones en que un empleado es acosado para forzarlo a modificar su conducta o cumplir con las expectativas fijadas por la empresa. Este tipo de acoso puede tener repercusiones significativas en el ambiente laboral y en la salud mental de los trabajadores afectados.

Se trata de una forma de Mobbing laboral que utiliza amenazas para forzar a los empleados a comportarse de manera sumisa y a no cuestionar las decisiones y acciones de la dirección de la empresa. Su propósito es infundir temor en las víctimas y

enviar un mensaje claro al resto de los compañeros sobre las posibles consecuencias de actuar de la misma forma. Este tipo de acoso es comúnmente dirigido contra aquellos empleados que demandan mejores condiciones laborales, solicitan bajas o denuncian prácticas ilegales dentro de la organización.

Clasificación del acoso laboral

El acoso en el trabajo, también denominado Mobbing, es una conducta abusiva, hostil o amenazante en el entorno laboral que puede afectar negativamente la salud mental y física de la persona afectada. Este fenómeno puede presentarse de varias formas, y se categoriza en diversas clases dependiendo de su esencia y las acciones que implica. Algunas de las categorizaciones más habituales incluyen:

Acoso psicológico. La revista *Mente sana* (2023) menciona que el acoso psicológico es un problema complicado de identificar, cuyas repercusiones pueden poner en riesgo grave el bienestar del individuo que lo padece. Es crucial saber identificarlo.

Se denomina acoso psicológico a cualquier comportamiento abusivo, deliberado y reiterado que perjudica la dignidad o integridad mental y física de un individuo. En la mayoría de las ocasiones, es un asunto que pasa inadvertido para los demás, a excepción de la persona afectada.

Este tipo de abuso puede suceder en cualquier aspecto de la vida, ya sea en el trabajo, la educación o el hogar. Además, puede poner en riesgo el bienestar del individuo. Por lo tanto, es crucial aprender a identificar los comportamientos para prevenir su difusión e intervenir cuando se requiera.

Acoso sexual. En la revista de Ciencias Jurídicas N° 155(1-19) Mayo – Agosto del 2021 se cita que el acoso sexual hace referencia a la conducta basada en el sexo, de

naturaleza desagradable y ofensiva para el individuo que lo experimenta. Para abordar el acoso sexual, es imprescindible la combinación de dos elementos negativos: no deseado y ofensivo.

El acoso sexual en el ambiente laboral es un comportamiento no deseado de índole sexual en el entorno laboral, que provoca que el individuo se sienta ofendido, humillado o atemorizada.

El acoso sexual laboral se da en diversos medios, circunstancias y en múltiples entornos, y se puede manifestar de me varias maneras; como un comportamiento físico de naturaleza sexual que implica contacto físico no deseado, tocamientos innecesarios, roses corporales y hasta el intento de violación. Como conducta verbal de naturaleza sexual donde se incluyen insinuaciones sexuales molesta, propuestas e insistencias para actividades sociales fuera del trabajo, comentarios obscenos y coqueteos ofensivos. Otra manifestación es el comportamiento no verbal de naturaleza sexual incitando al sexo mediante fotos sexualmente sugestivas, miradas indecentes o gestos, también está el comportamiento basado en el sexo que afecta la dignidad de la persona en el lugar de trabajo, donde el acosador no busca iniciar una relación, sino que es una forma de abuso de poder que denigra, intimida o agrede a la otra persona con comentarios ofensivos sobre el sexo, la apariencia o la vestimenta contribuyen a crear un ambiente laboral degradante para la víctima.

Compromiso laboral

Según Unir (2024) el compromiso laboral se produce cuando el empleado se identifica con los principios de la empresa y se compromete en la realización de las metas, lo cual es sumamente ventajoso para las empresas.

El compromiso en el trabajo se ha convertido en esencial para el progreso y el triunfo constante de las organizaciones. Considerando que los ambientes laborales se han tornado

progresivamente más competitivos y dinámicos, es crucial entender y administrar el compromiso de los trabajadores para las compañías que aspiran a sobresalir en el mercado.

El texto resalta un concepto clave en la gestión de recursos humanos: el compromiso laboral. El compromiso de los empleados es fundamental no solo para el bienestar individual de los trabajadores, sino también para el éxito y la competitividad de las organizaciones. Como menciona Unir (2024), el compromiso laboral surge cuando un empleado se identifica con los principios y valores de la empresa, lo que a su vez lo motiva a contribuir activamente en la consecución de los objetivos organizacionales. Este alineamiento de valores y metas es crucial para fortalecer la conexión entre el individuo y la empresa, lo que puede resultar en un desempeño más eficiente y productivo.

El compromiso laboral no solo beneficia a los empleados, sino que tiene un impacto directo en la empresa misma. Un empleado comprometido está más dispuesto a trabajar con dedicación, colaborar con otros y aportar ideas que ayuden a la innovación y el crecimiento de la empresa. En ambientes laborales cada vez más competitivos y dinámicos, el compromiso se ha convertido en un diferenciador clave que puede determinar el rendimiento de una organización en el mercado. Las empresas que logran cultivar un alto nivel de compromiso entre sus empleados están mejor posicionadas para superar los desafíos y mantenerse relevantes en su sector.

Sin embargo, el compromiso no es algo que surja de manera espontánea o automática; requiere una gestión activa por parte de la empresa. Para lograrlo, las organizaciones deben fomentar un ambiente de trabajo positivo, proporcionar oportunidades de desarrollo profesional, reconocer el esfuerzo de los empleados y alinear los intereses de la empresa con las expectativas de sus colaboradores. Cuando los empleados se sienten valorados y ven que sus esfuerzos contribuyen al éxito de la empresa, su nivel de compromiso aumenta.

El compromiso laboral es un factor esencial para el progreso de las empresas, especialmente en un entorno competitivo. Las organizaciones que comprenden la importancia de gestionar el compromiso de sus trabajadores pueden crear un entorno de trabajo más productivo, motivador y enfocado en el logro de metas, lo que no solo mejora el rendimiento de los empleados, sino que también impulsa el éxito organizacional.

Un mal clima laboral puede afectar la retención de empleados y disminuir su compromiso.

Un mal ambiente laboral es un entorno negativo que afecta el bienestar de los empleados en aspectos emocionales, psicológicos y físicos. Este ambiente puede ser causado por factores como mala comunicación, falta de liderazgo, acoso laboral, falta de reconocimiento y ausencia de una cultura organizacional saludable. El impacto de este entorno no solo es individual, sino que también afecta el rendimiento general de la empresa. La tensión y desmotivación generadas reducen la calidad del trabajo y aumentan el estrés. Los empleados pueden experimentar inseguridad, ansiedad e insatisfacción, lo cual repercute en su vida profesional y personal.

Un mal clima laboral puede afectar directamente la retención de empleados y disminuir su compromiso de varias maneras. Primero, la desmotivación e insatisfacción son comunes en un entorno negativo, donde factores como la mala comunicación y la falta de liderazgo predominan. Los empleados que se sienten desmotivados y poco satisfechos son más propensos a buscar nuevas oportunidades laborales, lo que reduce la retención de talento en la empresa. Además, la falta de reconocimiento por los esfuerzos de los empleados crea una sensación de desaprecio, lo que hace que los trabajadores pierdan el interés en su trabajo y se desconecten de la organización. Esta desconexión disminuye su compromiso con la empresa, ya que no sienten que sus aportes sean valorados.

El estrés y la ansiedad generados por un mal ambiente laboral también juegan un papel crucial en la disminución de la retención y el compromiso. Los empleados que experimentan altos niveles de tensión en su entorno laboral pueden sentir que el ambiente no es sostenible a largo plazo, lo que los lleva a considerar abandonar la empresa en busca de un lugar de trabajo más saludable. La inseguridad laboral, provocada por conflictos internos o la falta de apoyo por parte de los superiores, también genera desconfianza en los empleados, quienes pueden decidir irse si no se sienten respaldados o seguros en su puesto.

Finalmente, la falta de liderazgo, comunicación efectiva y un ambiente de trabajo tóxico disminuyen el sentido de pertenencia de los empleados. Cuando los trabajadores no ven una dirección clara ni un propósito en su labor, su compromiso se reduce, lo que afecta tanto su productividad como su dedicación al éxito de la organización. En resumen, un mal clima laboral puede tener un impacto significativo en la retención de empleados y en la disminución de su compromiso con la empresa, ya que buscan lugares donde se sientan valorados, seguros y motivados.

Moral

La moral se define como un conjunto de normas, costumbres, creencias y valores que forman parte de la tradición histórica y cultural de un individuo o una sociedad. Debido a su naturaleza cultural, es posible encontrar diversas morales, cada una adaptada a la sociedad en la que se manifiesta. En este contexto, la moral se refleja en el comportamiento tanto individual como colectivo, guiado por valores presentes en la sociedad. A menudo, esta interpretación de la moral se relaciona con un sentido más estricto, en el que se busca un comportamiento que se alinee con la autoridad de una tradición específica. En muchas sociedades, se puede observar una moralidad que se sustenta en leyes y códigos civiles, lo que constituye la moral histórica de cada pueblo o cultura alrededor del mundo.

El hecho de que la moral se refleje tanto en el comportamiento individual como colectivo es esencial, ya que muestra cómo las normas sociales influyen en las decisiones y acciones de las personas. Cada individuo, al ser parte de una comunidad, interioriza los valores que esa comunidad considera fundamentales, y es por ello que el comportamiento humano está, en gran medida, condicionado por las expectativas morales sociales.

Es interesante también la mención de que, en algunas sociedades, la moral está profundamente vinculada a tradiciones y autoridad. Esto nos muestra que la moral no siempre es una cuestión de elección personal, sino que, en muchos casos, los individuos actúan dentro de un marco moral preestablecido que está regulado por la autoridad, ya sea religiosa, política o social. Este tipo de moral, a menudo más estricta, impone límites sobre lo que se considera correcto o incorrecto, basado en las creencias dominantes dentro de la sociedad.

Además, la moral histórica mencionada en el texto hace referencia a la manera en que las sociedades, a lo largo del tiempo, han establecido códigos y leyes que reflejan sus valores fundamentales. Las leyes y los códigos civiles, como parte de esta moral histórica, no solo buscan regular el comportamiento individual, sino que también tienen un propósito social: asegurar la cohesión y el orden dentro de la sociedad.

El texto resalta cómo la moral, como un conjunto de valores y normas, es un reflejo de las tradiciones culturales y sociales. Es un sistema que, aunque varía de un lugar a otro, siempre busca guiar el comportamiento de los individuos para lograr la convivencia armoniosa dentro de la sociedad. Al entender la moral como un producto cultural, podemos reconocer su importancia en la conformación de las estructuras sociales y en el comportamiento ético dentro de las comunidades.

Ambiente laboral

Según nos menciona Greta Gamarra (2025) el ambiente laboral se refleja de manera directa en el bienestar de los empleados. La calidad de este entorno influye en los sentimientos de pertenencia y responsabilidad de cada miembro del equipo. Aunque a menudo se relaciona con el espacio físico y sus condiciones de calidad y comodidad, también abarca la atmósfera que se respira en el lugar de trabajo. Este concepto es fundamental para entender las relaciones que tienen los trabajadores con sus compañeros y superiores, así como con la empresa misma.

Tipos de ambiente laboral

Greta Gamarra (2025) menciona que la calidad del ambiente laboral tiene un impacto directo en los resultados de la empresa. Así, una atmósfera positiva se traducirá en un alto rendimiento, una baja tasa de rotación y una mayor productividad, entre otros beneficios. En contraste, un entorno laboral negativo generará un malestar colectivo que repercutirá en los trabajadores y en el funcionamiento general de la organización.

Ambiente laboral positivo. Este tipo de ambiente laboral se distingue por tener diversos elementos de la empresa claramente establecidos y bien desarrollados. En este contexto, factores como la confianza y el trabajo en equipo emergen con especial relevancia.

Aunque estos dos conceptos se aplican a múltiples dinámicas diseñadas para mejorar el rendimiento laboral, se fundamentan en un entorno donde los empleados se sienten valorados, escuchados y con la libertad de expresarse. Un claro ejemplo de esto es la flexibilidad laboral, que se ha convertido en una de las claves en el área de recursos humanos para atraer y retener el talento. La relevancia de sentirse acompañado, la flexibilidad horaria, que forma parte de la flexibilidad laboral, es una dinámica que refleja una relación de confianza invaluable entre empleador y colaborador. Al permitir que los trabajadores organicen sus propias tareas, se muestra un reconocimiento y respeto hacia su conocimiento y experiencia. Este sentido de

confianza empodera a nuestros colaboradores, al mismo tiempo que promueve su participación en los procesos productivos, cuando se sienten escuchados, valoran más sus contribuciones, lo que mejora la calidad del trabajo y aumenta su motivación para crecer internamente. Capital humano y la empresa incorporan una cultura corporativa esencial para lograr que los empleados se comprometan con el cumplimiento de los objetivos establecidos. Hoy en día, los candidatos no solo buscan un salario competitivo como compensación; también anhelan pertenecer a una comunidad donde puedan influir en su propio desarrollo y en los resultados de la organización.

Ambiente laboral negativo. Un ambiente laboral negativo se caracteriza por la falta de comunicación y la desorganización, lo que inevitablemente conduce a un bajo rendimiento en la empresa. Además, no sería sorprendente observar episodios de absentismo o una tasa de rotación de personal más elevada de lo habitual.

La mala organización es un ejemplo de trabajo que se basa en la relación jerárquica entre jefe y empleado, así como en un enfoque de orden y tarea, se enmarca en una estrategia más autoritaria y paternalista, en lugar de ser abierta e inclusiva. Esto provoca que los trabajadores no se sientan plenamente involucrados en el proyecto, ya que no participan en la toma de decisiones que influye directamente en su motivación y deseo de pertenecer a la empresa. Hay ocasiones en que no se valora adecuadamente la participación del capital humano en procesos clave. Al subestimar la implicación de los empleados, la calidad de los resultados obtenidos se convierte en un tema de menor importancia para ellos. En consecuencia, el interés que nuestro equipo muestre en que las cosas se realicen correctamente dependerá de nuestra capacidad para asegurar su bienestar y comodidad en el entorno laboral. Además, la sobrecarga de tareas si no se presta atención a este aspecto crucial de los recursos humanos, la experiencia de un trabajador en nuestra empresa puede verse afectada negativamente debido a la asignación inadecuada de tareas. Un ejemplo claro

es cuando una mala comunicación impide al empleado comprender plenamente sus responsabilidades y las herramientas a su disposición. Esta falta de claridad no solo impacta en la ejecución de sus tareas, sino que también lo aleja de la cultura corporativa y perjudica la calidad de su labor. La sobrecarga de tareas puede provocar episodios de estrés y malestar general, lo que, además de derivar en un bajo rendimiento, puede culminar en casos de absentismo laboral.

Factores que afectan el ambiente en el trabajo

Según German Cepeda (2022) la mala comunicación interna en la mayoría de las empresas se tiende a priorizar la comunicación externa sobre la interna. Esta tendencia puede ser la razón por la que, en el 80% de los casos, la comunicación interna se identifica como un área que requiere mejoras. De hecho, cada vez más organizaciones están explorando diversas maneras de abordar este desafío, por otra parte, la ausencia de estrategias para el reconocimiento o recompensar al colaborador en este caso, no hablando únicamente del aspecto económico. Nos referimos a todas las acciones que puedes llevar a cabo para que cada colaborador se sienta importante y valorado en su rol.

Si la empresa se enfoca únicamente en las fallas de los empleados, es probable que estos se desmotiven y experimenten un ambiente laboral poco agradable, una adecuada motivación laboral nos permite ver cuando los trabajadores están motivados, contribuyen a generar un ambiente laboral positivo. En cambio, la falta de motivación puede hacer que los días se sientan interminables y que el deseo de colaborar con los objetivos de la empresa disminuya drásticamente, en promedio el 71% de los colaboradores no se sienten satisfechos en sus lugares de trabajo. La falta de liderazgo, el rol de los líderes y la calidad de las relaciones que establezcan con sus equipos son fundamentales para fomentar un ambiente laboral saludable. Por esta razón, las empresas deberían inclinarse hacia un estilo de liderazgo transformacional que se ajuste tanto a las condiciones de la organización como a las

necesidades individuales de cada empleado; la falta de preocupación por el bienestar laboral el estrés, la falta de sueño, la deteriorada salud mental y otros síntomas relacionados con el síndrome de Burnout se experimentan cotidianamente en el entorno empresarial. De acuerdo con un estudio de Infobae, el 64% de los empleados siente que las empresas no demuestran un interés genuino por su bienestar. Esta falta de atención impacta de manera negativa en la percepción del clima laboral dentro de las organizaciones.

Leyes y normativas que protegen a los empleados contra el estrés y el acoso laboral.

En Costa Rica, existen varias leyes y normativas que protegen a los empleados contra el estrés y el acoso laboral. Estas regulaciones están orientadas a garantizar un ambiente de trabajo saludable y libre de abusos, promoviendo la seguridad y el bienestar de los trabajadores. Entre las que se mencionan:

Código de Trabajo de Costa Rica. El Código de Trabajo (Ley N. ° 2) sienta las bases legales para la protección de los derechos laborales en Costa Rica. Este marco normativo incluye la salvaguarda frente a condiciones laborales que puedan perjudicar la salud mental y física de los empleados. Aunque no menciona de manera explícita el estrés laboral, se reconoce la responsabilidad del empleador de proporcionar un entorno laboral seguro, lo que implica la prevención de situaciones que puedan generar estrés y afectar la salud de los trabajadores.

Ley N.° 7476- Ley General de Salud Ocupacional. Esta ley crea un marco para fomentar la salud en los entornos laborales y regula la prevención de riesgos en el trabajo. Aunque se enfoca principalmente en los riesgos físicos, también aborda principios relacionados con el bienestar general de los empleados, lo que puede entenderse como una base para gestionar el estrés laboral y promover un ambiente de trabajo saludable.

Ley N.° 7661. Ley contra el Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia. Esta ley prohíbe el acoso sexual en el ámbito laboral y establece procedimientos para denunciar, investigar y sancionar este tipo de comportamientos. Aunque se centra en el acoso sexual, establece principios que también pueden aplicarse a otras formas de acoso en el trabajo, creando un entorno seguro para los empleados y protegiéndolos de situaciones que puedan afectar su bienestar emocional.

Reglamento de la Ley General de Salud Ocupacional (Decreto Ejecutivo N.° 34476-S. Este reglamento especifica los procedimientos para implementar la Ley General de Salud Ocupacional y establece responsabilidades para los empleadores con respecto a la creación de un ambiente laboral saludable. En este sentido, los empleadores deben identificar y prevenir los factores de riesgo que puedan poner en peligro la salud de los trabajadores, abarcando tanto los riesgos físicos como los psicosociales, como el estrés laboral y el acoso.

Normas Técnicas sobre Riesgos Psicosociales. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) ha establecido normativas y directrices relacionadas con los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Estas regulaciones reconocen el efecto que el estrés y el acoso laboral pueden tener en la salud de los trabajadores. Los empleadores tienen la responsabilidad de evaluar los factores de riesgo psicosocial en sus lugares de trabajo, como las cargas laborales excesivas, la falta de reconocimiento o la gestión inadecuada de los recursos humanos, los cuales pueden generar estrés o crear un ambiente propenso al acoso.

Capítulo III: Marco Metodológico

Nancy Ramírez (2021) escribe que:

El marco metodológico es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos. (p.2)

En el presente capítulo, se describen los aspectos metodológicos que se analizarán durante la investigación, el enfoque, el diseño, el tipo de investigación, como también las fuentes utilizadas, las variables, los sujetos, los instrumentos, la recopilación y el análisis de datos que sirven de insumo para la obtención de la información que ayudará a resolver el problema planteado.

Enfoque de la investigación

Xavier Fernando Acosta (2023) cita que “los enfoques de investigación son un conjunto de planteamientos, sistematizados y controlados, que se encargan de orientar la resolución de un problema.” (p.82)

El enfoque cualitativo según Hernández et al (2014) "Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación" (p. 7)

En las disciplinas de ciencias sociales se emplean métodos de investigación cuantitativos y cualitativos, los cuales se complementan mutuamente. Hasta los años 60, se destacó el enfoque cuantitativo, especialmente impulsado por sociólogos de Estados Unidos, pero en la actualidad se prefieren las técnicas cualitativas para comprender la dinámica social.

Las críticas hacia el enfoque cuantitativo se refieren a su procedencia de las ciencias naturales, lo que puede reducir lo social a simples cifras.

A pesar de ello, las técnicas numéricas son beneficiosas en investigaciones de mercado y percepción pública, en especial en elecciones políticas. Este método se enfoca en recoger y analizar información para comprobar teorías, asegurándose de su validez y fiabilidad mediante la realización de encuestas. Los resultados que se obtienen suelen considerarse más estrictos y exactos, lo que habitualmente los hace más creíbles. La combinación de ambas perspectivas puede mejorar el estudio social, posibilitando una interpretación más completa de la situación analizada.

En esta investigación se utilizará un enfoque mixto la investigación mixta utiliza técnicas para abordar una problemática de forma integral. Esta estrategia intenta sacar provecho de las ventajas de ambas metodologías de investigación, admitiendo que cada una puede aportar puntos de vista útiles que, al combinarse, enriquecen la interpretación del fenómeno analizado.

En un estudio mixto, los investigadores recolectan y analizan datos cuantitativos (datos numéricos, estadísticas) y cualitativos (historias, entrevistas) en diversas etapas de la investigación. Esto posibilita la triangulación de información, donde los hallazgos de una forma de examen pueden complementar o contradecir los de la otra.

Diseño de investigación

Hernández et al (2024) define el diseño de investigación como “el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (p.128)

El libro titulado Metodología de Investigación (2014) menciona que existen diferentes tipos de diseños para realizar investigaciones, su clasificación depende de la manipulación de las variables y de las condiciones que permiten el análisis de resultados. Estos diseños podrían

ser de investigación experimental, de investigación preexperimental y cuasiexperimental o de investigación experimental.

Conociendo las posibilidades y las limitaciones, se determina que para tener un estudio más claro sobre los factores que influyen directamente en el estado psicoemocional de las personas educadoras del Circuito 03 perteneciente a la Dirección Regional de Educación de Puriscal.

Midiendo el alcance que tiene el acoso laboral y sexual en las personas educadoras, referenciado a su desempeño en las aulas y en el peso que posee esta situación en la vida de estos teniendo problemas de salud e intrapersonales en sus hogares debido a las cargas excesivas de trabajo y sumándole las dos problemáticas antes mencionadas, provocando un rendimiento escaso o nulo de los mismos en las aulas.

La idea de esta investigación es lograr medir de alguna manera el alcance de la afectación que provocan estos problemas por los cuales pasan las personas educadoras en el desarrollo del aprendizaje del estudiantado en las aulas.

El lograr medir estas afectaciones nos proporcionará una visión más clara de cuan amplia es esta problemática y como se puede desarrollar un plan que permita mejorar el desempeño de las personas educadoras, por ende, la calidad de educación que reciben los niños.

Teniendo más claro lo que se pretende se estima utilizar un enfoque mixto para la investigación y lograr resolver y mejorar la problemática actual.

Tipo de investigación

La investigación se clasifica como exploratoria debido a que se enfoca en un tema o problema que ha sido poco estudiado o que presenta múltiples interrogantes sin respuestas claras en la literatura existente. Este enfoque es fundamental en contextos donde la falta de información limita la comprensión y la aplicación de estrategias efectivas.

En este sentido, el estudio busca no solo identificar las áreas de incertidumbre, sino también profundizar en aspectos que han sido desatendidos. La exploración de estos temas permitirá establecer un marco teórico más sólido y fundamentado, sirviendo como base para futuras investigaciones y la implementación de prácticas educativas que puedan mejorar el aprendizaje en la población estudiantil.

Asimismo, la naturaleza exploratoria del estudio implica un proceso de recolección de datos cualitativos y cuantitativos que facilitarán un análisis más amplio. Este análisis no solo contribuirá a clarificar los conceptos y teorías existentes, sino que también abrirá nuevas vías de investigación y discusión en el ámbito académico. De este modo, se espera que el presente proyecto no solo sirva para entender mejor el fenómeno en cuestión, sino también para generar recomendaciones que impacten positivamente en la educación y el desarrollo de los estudiantes.

Finalmente, el objetivo es fomentar un aprendizaje más significativo y contextualizado, preparando así el terreno para un cambio positivo en el entorno educativo. La investigación exploratoria se convierte, por lo tanto, en un paso crucial para avanzar hacia soluciones más efectivas y adaptadas a las necesidades específicas de la población estudiantil.

Fuentes de información

Los sujetos cumplen una función importante dentro de la investigación por lo que resulta conveniente considerar su importancia dentro del proyecto de investigación y valorar las

fuentes y su papel dentro del proceso investigativo. Existen medios para lograr los objetivos esperados y se dividen en tres tipos:

Fuentes primarias:

Según Ubaldo y Zully (2009), las fuentes primarias “son todos aquellos usuarios y acompañantes a quienes se les aplicó un instrumento de investigación. En este caso, los datos provienen directamente de la población o una muestra de esta.” (p. 2)

Fuentes secundarias:

En el documento Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa (2009), los autores detallan que las fuentes secundarias son:

Son las que contienen información primaria, sintetizada y reorganizada. Están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos. Parten de datos preelaborados, como pueden ser datos obtenidos de anuarios estadísticos, de Internet, de medios de comunicación, de bases de datos procesadas con otros fines, artículos y documentos relacionados con la enfermedad, libros, tesis, informes oficiales, etc. (p. 2)

Sujetos de estudio

Rodrigo Barrantes (2015) describe los sujetos de estudio como entidades que pueden abarcar tanto seres vivos como elementos inanimados, señalando que son el núcleo de cualquier investigación. En términos más específicos, aunque la mayoría de las veces estos sujetos son personas u organizaciones, la definición se extiende también a otras formas de vida, como plantas y animales, así como a objetos y fenómenos que pueden ser objeto de análisis. Esta amplitud en la conceptualización de los sujetos de estudio subraya la riqueza y complejidad de los entornos investigativos, permitiendo a los investigadores abordar una variedad de realidades y contextos. Así, se abre la puerta a una exploración más profunda de las interacciones entre diferentes formas de existencia y los impactos que pueden tener en el objeto de estudio, ampliando la perspectiva de la investigación más allá de lo meramente

humano. En consecuencia, esta visión integral fomenta un enfoque multidisciplinario que puede resultar en descubrimientos significativos en diversas áreas del conocimiento (p. 166).

Población y muestra

Neftalí Toledo menciona que la población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación.

La población tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada. también se conoce como universo. la población debe delimitarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo. (p.4).

El mismo autor explica que una muestra es una parte de la población. La muestra puede ser definida como un subgrupo de la población o universo. para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población. (p.4).

Población

Según Neftalí Toledo

La población en una investigación se refiere a todos los elementos que intervienen en el fenómeno que se ha definido y delimitado en el análisis del problema. Esta población puede incluir no solo personas, sino también objetos, organismos y, en el caso de estudios clínicos, historias clínicas. La población es fundamental para el estudio, ya que se caracteriza por ser objeto de análisis, permitiendo ser medida y cuantificada. (p.4)

Además, Toledo señala que la población es a menudo conocida como "universo", lo que implica un conjunto completo del cual se extraerán muestras para el estudio. Es crucial que la población se delimite con claridad, teniendo en cuenta características específicas como el contenido, el lugar y el tiempo. Esto significa que los investigadores deben establecer criterios

precisos para definir quiénes o qué elementos forman parte de la población, ya que esto influye en la validez y relevancia de los resultados obtenidos. La delimitación adecuada no solo asegura que la investigación sea más efectiva, sino que también permite generalizar los hallazgos a un contexto más amplio, cuando sea pertinente. En resumen, la claridad en la definición de la población es un paso esencial para el éxito de cualquier investigación, ya que establece las bases sobre las cuales se construirá todo el proceso investigativo. (p.4)

La población para este estudio es el personal docente de II ciclo que labora para el Ministerio de Educación Pública, específicamente, los funcionarios que trabajan en el Circuito 03 de la Dirección Regional Educativa de Puriscal.

Muestra

Según Neftalí Toledo

Una muestra es una fracción o subconjunto de una población más amplia. Se puede definir como un subgrupo de la población o universo, que permite realizar análisis y obtener conclusiones sin la necesidad de estudiar a todos los elementos que la componen. La selección de una muestra es un proceso fundamental en la investigación, ya que influye directamente en la validez y confiabilidad de los resultados.

Antes de seleccionar una muestra, es crucial delimitar con precisión las características de la población. Esto implica identificar aspectos relevantes como el tamaño, las propiedades demográficas, geográficas y cualquier otro factor que pueda afectar el fenómeno de interés. Una vez que se han establecido estas características, se procede a la selección de la muestra.

Las muestras representativas son aquellas que reflejan adecuadamente las características de la población total. Para que los resultados obtenidos de la muestra sean generalizables a la población, esta debe contener una proporción adecuada de los distintos grupos presentes en el universo. Es decir, debe incluir a todos los segmentos significativos de

la población para garantizar que las conclusiones sean válidas y aplicables a un contexto más amplio.

Para lograr que una muestra sea representativa, se recomienda que su selección se realice mediante procedimientos aleatorios o probabilísticos. Esto significa que cada miembro de la población debe tener una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado para formar parte de la muestra. Este enfoque ayuda a minimizar sesgos en la selección y aumenta la capacidad de generalizar los resultados a la población total.

Una muestra bien diseñada y representativa es esencial para la calidad de la investigación, ya que asegura que los hallazgos reflejan de manera precisa la realidad del fenómeno estudiado, permitiendo que las conclusiones sean válidas y aplicables.

La muestra en este caso será diez miembros del personal del circuito 03 de la Dirección Regional de Educación de Puriscal; las personas que participan en la investigación son directores de escuelas unidocentes, docentes regulares, docentes de apoyo, docentes de preescolar y oficinistas

Variables o categorías

Hernández et al. (2014) explican que la definición conceptual es brindar el significado teórico; la operacional son las actividades u operaciones para medir variables, y la instrumental, indicar cuáles ítems del instrumento, guardan relación con la variable.

En el caso de las categorías de análisis, las cuales se derivan del contenido de cada objetivo específico, se realiza una definición conceptual, a la luz de la línea teórica que se ha asumido para la acción investigativa. Gracias a estas definiciones, se elaboran los ítems de los instrumentos con mayor precisión.

Según Hernández et al. (2014), en la investigación, se utilizan tres tipos de definiciones: conceptual, operacional e instrumental.

La definición conceptual proporciona el significado teórico de un concepto, situándolo en el contexto de la teoría existente. Sirve como base para que los investigadores tengan una comprensión común sobre el concepto a estudiar. Por ejemplo, al investigar el estrés laboral, la definición conceptual explica qué es el estrés en el trabajo según la literatura científica.

La definición operacional describe las actividades específicas para medir una variable, transformando el concepto teórico en elementos observables y medibles. En el caso del estrés laboral, esto incluiría cómo se mediría, como mediante encuestas, entrevistas o indicadores fisiológicos.

La definición instrumental se refiere a los ítems del instrumento utilizado para la recolección de datos, y cómo estos están relacionados con las variables que se están midiendo. Asegura que las preguntas o elementos del instrumento sean relevantes y adecuados para las variables a estudiar, como las preguntas de un cuestionario para evaluar el estrés laboral.

Las categorías de análisis, que derivan de los objetivos específicos de la investigación, también requieren definiciones conceptuales claras para explicar sus significados dentro del marco teórico. Estas definiciones guían la creación precisa de los ítems del instrumento, asegurando que los datos recolectados sean válidos y coherentes con los objetivos del estudio.

Estas tres definiciones aseguran que la recolección de datos sea clara, coherente y válida, permitiendo obtener resultados precisos en cualquier investigación.

Matriz cualitativa

Tabla 1. Categoría de análisis

Objetivos específicos	Categorías	Definición conceptual	Definición operacional	Definición Instrumental
<p>Analizar los niveles de estrés y acoso laboral que experimentan los trabajadores del Circuito 03 mediante la aplicación de encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas durante el primer semestre del año 2025.</p>	<p>Niveles de estrés y acoso laboral que experimentan los trabajadores</p>	<p>Nuri Sánchez A. (2016) menciona que el estrés es la respuesta natural del cuerpo ante desafíos o demandas. No siempre es negativo, ya que puede ser una fuerza impulsora que nos ayuda a superar obstáculos y alcanzar metas. Sin embargo, cuando el estrés es excesivo o prolongado, puede tener efectos perjudiciales para nuestra salud física y mental.</p>	<p>De acuerdo con las respuestas brindadas en el cuestionario a docentes</p>	<p>Cuestionario de entrevista</p>
<p>Examinar la relación entre los niveles de estrés y acoso laboral y la moral de los trabajadores, utilizando</p>	<p>Relación entre los niveles de estrés y acoso laboral y la</p>	<p>En el artículo Acoso Laboral en Costa Rica (2024) se menciona que, en</p>	<p>De acuerdo con las respuestas brindadas en</p>	<p>Cuestionario de entrevista</p>

<p>indicadores cuantitativos y cualitativos, con el fin de determinar su impacto en la satisfacción y compromiso laboral.</p>	<p>moral de los trabajadores</p>	<p>Costa Rica, el acoso laboral se define como una serie de actos sistemáticos de agresión psicológica dirigidos a un trabajador, con el fin de menoscabar su dignidad, provocar su aislamiento o incluso forzarlo a renunciar a su puesto. Es un problema que afecta tanto la salud mental como la productividad de los empleados, y que, desafortunadamente, aún no cuenta con una legislación específica que lo regule de manera integral.</p>	<p>el cuestionario a docentes</p>	
<p>Proponer estrategias de intervención basadas en los</p>	<p>Estrategias de intervención</p>	<p>María Luisa Sevillano (2004) define las</p>	<p>De acuerdo con las</p>	<p>Cuestionario de entrevista</p>

hallazgos de la evaluación del impacto del estrés y el acoso laboral, con el fin de mejorar el ambiente laboral y aumentar el compromiso de los trabajadores del Circuito 03.	basadas en los hallazgos de la evaluación del impacto del estrés y el acoso laboral	estrategias como actividades para estimular el desarrollo de las capacidades físicas, afectivas, intelectuales y sociales. (p.265)	respuestas brindadas en el cuestionario a docentes	
---	---	--	--	--

Instrumentos

La técnica de recolección de la información es un procedimiento eficaz que tienen como propósito recoger información de manera detallada y ordenada y funcionan para medir aspectos que se desean investigar.

Para el caso de esta investigación se utiliza la entrevista que de acuerdo con el libro Metodología de la investigación (2023), la entrevista es una técnica de investigación que involucra la interacción directa entre el entrevistador y el entrevistado con el objetivo de obtener información y opiniones detalladas sobre un tema específico. Esta entrevista será guiada, controlada y dirigida donde la iniciativa de la conversación recae en el entrevistador. En este caso, guiada por un cuestionario preparado con anterioridad y que servirá como método para la entrevista repetida, puesto que se utiliza el mismo cuestionario para los diferentes docentes entrevistados.

El cuestionario es un instrumento que consta de una serie de preguntas para ser contestadas, y la función de este es obtener las respuestas que suministren la información requerida para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.

El uso de un cuestionario estandarizado en las entrevistas permite que el proceso de recolección de datos sea repetible y coherente. Es decir, se emplea el mismo cuestionario con

todos los docentes entrevistados, lo que asegura que las respuestas sean comparables entre sí y que los datos recolectados sean consistentes. Esta entrevista repetida también facilita la organización de los resultados y su posterior análisis, ya que cada entrevistado proporciona información dentro de un marco común.

La técnica de recolección mediante cuestionarios estandarizados se adapta perfectamente a los objetivos de la investigación, permitiendo obtener datos detallados, organizados y comparables. La entrevista permite profundizar en los aspectos específicos que se desean explorar, y el cuestionario actúa como una herramienta que garantiza que las respuestas obtenidas sean precisas, relevantes y alineadas con los objetivos de la investigación. De esta manera, el proceso de recolección de datos se lleva a cabo de manera efectiva, asegurando la calidad y fiabilidad de la información recolectada.

Proceso para la recolección y análisis de datos

Hernández et al (2014) mencionan que “recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p.198). Este plan incluye determinar cuál será la fuente de donde se obtendrán los datos, seleccionar la muestra, cuál será el método de recolección de los datos, cómo se prepararán los datos para posteriormente ser analizados, seleccionar las variables y los conceptos o atributos a medir.

El instrumento de medición de la información debe ser confiable, que tenga validez y que mida realmente la variable y que sea objetivo.

Existen varios instrumentos de medición y recolección de datos, uno de estos puede ser el cuestionario, que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Hernández et al (2014) p.217).

El análisis de datos se da posteriormente a la obtención de los resultados del análisis, ya sea cuantitativo, cualitativo o mixto, en este caso sería el mixto. Las inferencias tendrán que

ser congruentes con el tipo de evidencia presentado, y el nivel de intensidad reportado debe corresponder con la magnitud de los eventos o los efectos descubiertos (Hernández et al (2024). (p.577)

Hernández et al. (2014) sostienen que la recolección de datos es un proceso estructurado que requiere un plan detallado de procedimientos con el fin de reunir la información necesaria para alcanzar un propósito específico dentro de la investigación. Este plan no solo se centra en la obtención de datos, sino también en establecer un conjunto de pasos claros que guíen todo el proceso, desde la selección de la fuente de datos hasta el análisis final. En primer lugar, es esencial identificar cuál será la fuente de los datos, es decir, de dónde provendrá la información que se necesita recolectar, lo cual podría ser una población específica, documentos, observaciones, entre otros.

A continuación, se debe seleccionar la muestra adecuada, lo que implica elegir a las personas, objetos o situaciones que se investigarán de manera representativa. La muestra debe ser cuidadosamente elegida para que los resultados obtenidos puedan generalizarse a la población de interés. El siguiente paso es definir cuál será el método de recolección de los datos. Esto puede implicar el uso de entrevistas, cuestionarios, observación directa, encuestas, entre otros métodos, según el enfoque de la investigación. Además, es fundamental establecer cómo se prepararán los datos para el análisis posterior. Esto incluye la organización y limpieza de los datos recolectados, asegurando que no haya errores o datos faltantes antes de proceder al análisis.

Otro aspecto crucial es seleccionar las variables que se van a medir y los conceptos o atributos relacionados con esas variables. Las variables son elementos clave que se desean estudiar, y la selección de las más relevantes para los objetivos de la investigación es fundamental para garantizar que los datos obtenidos sean pertinentes y útiles.

En cuanto al instrumento de medición, este debe ser cuidadosamente elegido para que sea confiable y válido. La confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados obtenidos con el instrumento a lo largo del tiempo, mientras que la validez indica que el instrumento mide realmente lo que se pretende medir. El instrumento debe ser objetivo, es decir, debe minimizar cualquier sesgo que pueda influir en los resultados, para que las mediciones sean precisas y fieles a la realidad.

Un ejemplo común de instrumento de medición es el cuestionario, que se compone de un conjunto de preguntas diseñadas para medir una o más variables específicas. Los cuestionarios son muy útiles porque permiten obtener datos de manera estructurada y sistemática. Hernández et al. (2014) destacan que el cuestionario es una herramienta eficaz para reunir información de manera directa, pues las preguntas formuladas pueden estar alineadas con los objetivos de la investigación, lo que garantiza que la información obtenida sea relevante para el estudio.

Una vez que los datos han sido recolectados, se procede al análisis de los datos. Este análisis puede adoptar diversas formas dependiendo de la naturaleza de los datos: puede ser cuantitativo, cuando se analizan cifras y se busca encontrar patrones numéricos, cualitativo, cuando se analizan percepciones y experiencias subjetivas, o mixto, que combina ambos enfoques. En un análisis mixto, los investigadores integran los resultados cuantitativos con los cualitativos para obtener una comprensión más profunda de los fenómenos estudiados. Hernández et al. (2024) enfatizan que, independientemente del tipo de análisis, las inferencias que se hagan deben ser coherentes con el tipo de evidencia obtenida. Es decir, si se utilizan métodos cuantitativos, las conclusiones deben basarse en los datos numéricos y su magnitud, mientras que, en el análisis cualitativo, las inferencias deben estar alineadas con las experiencias y las narrativas recogidas. Además, el nivel de intensidad de los efectos o eventos descubiertos en el estudio debe corresponder con la magnitud de los resultados obtenidos, de

modo que las conclusiones sean tanto precisas como justificadas en base a los datos recolectados.

La recolección de datos implica un proceso sistemático que abarca desde la planificación detallada del estudio hasta el análisis de los resultados. Los instrumentos de medición deben ser confiables, válidos y adecuados para las variables que se desean estudiar, y el análisis debe ser congruente con el tipo de datos obtenidos, ya sea cuantitativo, cualitativo o mixto. Todo esto asegura que los resultados sean relevantes, precisos y útiles para cumplir con los objetivos de la investigación.

Capítulo IV: Análisis de resultados

En este capítulo, se analizan los resultados arrojados de los instrumentos utilizados para la investigación del problema. Hernández et al mencionan que “en el análisis de los datos, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales nosotros les proporcionamos una estructura. Los datos son muy variados, pero en esencia consisten en observaciones del investigador y narraciones de los participantes”. (p. 418)

Sistematización de resultados

Leonard Rodríguez et al (2021) afirmaron lo siguiente:

Es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo. (p.108)

El texto mencionado de Hernández (2014) resalta una característica clave de las investigaciones cualitativas: la simultaneidad entre la recolección de datos y su análisis. Este enfoque es una de las diferencias más notables con respecto a las investigaciones cuantitativas, donde los datos suelen ser recolectados primero y luego analizados. En las investigaciones cualitativas, el proceso es más flexible y adaptativo, lo que permite a los investigadores ajustar y modificar su enfoque en función de la información que van obteniendo a lo largo del estudio.

La exploración de los datos es el primer paso mencionado en el proceso cualitativo, y tiene como propósito inicial recoger información sin prejuicios previos, permitiendo que los datos hablen por sí mismos. La clave aquí es la apertura a nuevos descubrimientos y la curiosidad por comprender profundamente el fenómeno estudiado. A partir de esta exploración, los datos se organizan en unidades o categorías, lo que facilita la identificación de patrones,

temas o tendencias comunes. Esta organización es crucial, ya que permite dar sentido a la gran cantidad de datos que, en un análisis cualitativo, son más extensos y menos estructurados que en un análisis cuantitativo.

La siguiente etapa es describir las experiencias, conceptos y el contexto. Esta fase implica una comprensión más profunda de los datos, no solo a través de la descripción literal, sino interpretando lo que estas experiencias significan dentro del contexto del estudio. A través de la descripción detallada, los investigadores pueden comprender mejor las perspectivas y vivencias de los participantes.

Además, este proceso cualitativo busca reconstruir los hechos y las historias, es decir, reconstruir el contexto y los eventos según las percepciones y experiencias de los involucrados. Esto es vital para tener una visión rica y completa del fenómeno que se está estudiando, ya que las investigaciones cualitativas tienden a enfocarse en el "cómo" y el "por qué" de los eventos, más que en el simple "qué".

Finalmente, el análisis cualitativo debe llevar a la construcción de una fundamentación o análisis objetivo, lo que implica que, a pesar de la subjetividad inherente en este tipo de investigaciones, el análisis debe ser sistemático y basado en los datos recolectados. El investigador, aunque influido por su propia interpretación, debe esforzarse por ofrecer conclusiones que se basen en evidencia concreta y que estén alineadas con los objetivos de la investigación.

El proceso cualitativo descrito por Hernández (2014) subraya la flexibilidad y profundidad del análisis cualitativo, donde se busca comprender de manera holística y contextualizada los fenómenos estudiados. Esto contrasta con los enfoques más rígidos de las investigaciones cuantitativas, pero permite una comprensión más rica y detallada de las experiencias humanas y sociales.

A continuación, se brinda un análisis detallado de la información obtenida en el instrumento utilizado para la investigación, donde los docentes participantes compartieron sus experiencias

Tabla 2. Análisis de la entrevista dirigida al docente

Objetivo específico: Analizar los niveles de estrés y acoso laboral que experimentan los trabajadores del Circuito 03 mediante la aplicación de encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas durante el primer semestre del año 2025.			
Categoría	Respuesta obtenida	Definición instrumental	Notas del investigador
Niveles de estrés y acoso laboral que experimentan los trabajadores	<p>Respuesta 1</p> <p>El 50% de los docentes encuestados respondió que frecuentemente experimentan estrés relacionado con su trabajo, el 30% mencionó que siempre y el 20% responde que ocasionalmente</p> <p>Respuesta 2</p> <p>Los docentes encuestados respondieron que los factores que contribuyen más al estrés laboral son, en primer lugar, registraron con un 70% la carga de trabajo</p>	<p>Preguntas cerradas</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>Preguntas abiertas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se revela una alta prevalencia del estrés entre los docentes, con un enfoque particular en aquellos que lo experimentan frecuentemente o siempre. Este tipo de información es clave para implementar políticas de apoyo a los trabajadores en el ámbito educativo. Los docentes experimentan estrés principalmente por la carga de trabajo, la falta de apoyo institucional, y las condiciones materiales y humanas en el aula. Es crucial

	<p>excesiva, en segundo lugar, con un 50% la falta de apoyo por parte de la administración, con un 30% registran los problemas con los estudiantes, y en un empate con 40% las condiciones físicas del lugar de trabajo y la falta de recursos didácticos, y por último con un 11,1% mencionan que se debe a otros temas.</p> <p>Respuesta 3</p> <p>El 50% de los encuestados considera que la carga laboral es adecuada para el tiempo disponible y 50% registra que no</p> <p>Respuesta 4</p> <p>El 50% de los encuestados menciona su nivel de estrés ha aumentado significativamente durante el último</p>	<p>6</p> <p>7</p>	<p>que las políticas educativas y las administraciones escolares tomen en cuenta estos factores para crear un entorno más saludable y eficiente para los docentes. La intervención en estas áreas podría mejorar tanto el bienestar de los docentes como la calidad de la educación en general.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se refleja una división significativa entre aquellos que consideran que la carga laboral es adecuada y aquellos que no lo consideran así. Es fundamental que la organización o la administración educativa evalúen cómo equilibrar mejor las tareas y el tiempo disponible para garantizar que la carga de trabajo sea sostenible para todos los involucrados.
--	--	-------------------	--

	<p>semestre, otro 40% menciona solo ha aumentado un poco y el 10% menciona que no ha aumentado.</p> <p>Respuesta 5</p> <p>El 60% de la población entrevistada registran que no tienen tiempo para descansar fuera de su jornada laboral, mientras que el 40% siente que si tiene tiempo.</p> <p>Respuesta 6</p> <p>Los entrevistados utilizan como estrategias para manejar el estrés laboral el salir a caminar, pasar tiempo en familia, usar técnicas de relajación, buscar ayuda a compañeros, descansar en casa, rodearse</p>		<ul style="list-style-type: none"> • El estrés ha aumentado de manera notable para la mayoría de los encuestados. Este aumento puede ser una señal de alerta para la necesidad de abordar los factores que están contribuyendo a esta situación • El resultado de la encuesta indica que la mayoría de los encuestados no tiene tiempo para descansar fuera de su jornada laboral, lo que podría tener implicaciones negativas para su salud y bienestar. Solo una minoría tiene tiempo para desconectarse del trabajo. • Estas estrategias incluyen enfoques tanto físicos como emocionales, lo que refleja un enfoque equilibrado para afrontar el estrés. Las personas recurren a actividades de relajación, descanso y apoyo social, lo que
--	--	--	--

	<p>de personas positivas, dormir y meditación.</p> <p>Respuesta 7</p> <p>Los apoyos que los docentes consideraron que necesitan por parte de la administración fueron, coordinar el tiempo, mejorar el equipo, atención a consultas, reducción de funciones para un solo puesto, un líder, valorar el trabajo, eliminar tanto papeleo y que el trabajo sea dentro del horario escolar</p>		<p>subraya la importancia de considerar tanto el bienestar físico como el emocional en el manejo del estrés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se refleja las diversas necesidades de apoyo que los docentes consideran esenciales para poder desempeñar su labor de manera eficiente y saludable. Estas incluyen la gestión adecuada del tiempo, la mejora de los recursos y equipos, el reconocimiento de su trabajo, la eliminación de tareas administrativas excesivas y la necesidad de un liderazgo claro y de apoyo institucional.
--	--	--	---

Objetivo específico: Examinar la relación entre los niveles de estrés y acoso laboral y la moral de los trabajadores, utilizando indicadores cuantitativos y cualitativos, con el fin de determinar su impacto en la satisfacción y compromiso laboral.			
Categoría	Respuesta obtenida	Definición instrumental	Notas del investigador
Relación entre los niveles de estrés y acoso laboral y la moral de los trabajadores	<p>Respuesta 8</p> <p>El 60% de la población encuestada ha experimentado alguna vez situaciones de acoso laboral, mientras que el 40% registra que no</p> <p>Respuesta 9</p> <p>Con respecto a la frecuencia que ocurren casos de acoso laboral en su institución, 40% menciona que frecuentemente se da, 30% anotan que nunca, 20% registran que ocasionalmente y 30% mencionan que nunca.</p>	<p>Preguntas cerradas</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>Preguntas abiertas</p>	<ul style="list-style-type: none"> El hecho de que el 60% de los encuestados haya experimentado acoso laboral alguna vez es una señal de alerta significativa para la organización o el entorno laboral. Este dato sugiere que el acoso laboral es un problema serio que necesita ser abordado de manera urgente. La alta frecuencia de estos incidentes sugiere que el problema es común y afecta a una parte significativa de los empleados. La institución debe tomar medidas inmediatas para abordar este

	<p>Respuesta 10</p> <p>Los principales responsables del acoso laboral en el entorno de trabajo, el 55,6% menciona que son los supervisores o directores, 22,2% registran que son los compañeros de trabajo, 22,2% menciona que otros son los responsables</p> <p>Respuesta 11</p> <p>El 50% de los encuestados registra que la administración no actúa de manera adecuada cuando se reporta un caso de acoso laboral, 30% no están seguros y 20% si consideran que la administración actúa de manera adecuada.</p>	<p>14</p> <p>15</p>	<p>problema, implementando políticas claras, promoviendo la sensibilización, mejorando el liderazgo y garantizando canales de denuncia eficaces.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El dato de que la mayoría de los encuestados identifique a los supervisores o directores como los principales responsables del acoso laboral es un indicador alarmante de que el abuso de poder dentro de la jerarquía organizacional es un problema significativo. • La falta de confianza en la administración para manejar el acoso laboral puede tener repercusiones negativas en el clima organizacional y el bienestar de los empleados.
--	--	---------------------	--

	<p>Respuesta 12</p> <p>Con respecto a la política actual de su institución respecto al acoso laboral, 30% consideran que es algo efectiva, otro 30% sienten que es poco efectiva, 20% registran que es muy efectiva y el otro 20% marcan que no es efectiva.</p> <p>Respuesta 13</p> <p>70% de los entrevistados han sido testigos de acoso laboral hacia otros compañeros, el 30% registran que ellos no han sido testigos.</p> <p>Respuesta 14</p> <p>Ser testigos o haber experimentado acoso le afecta a los entrevistados de varias maneras, mencionan que les genera</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Los encuestados consideran que la política contra el acoso laboral es poco o algo efectiva y refleja que, a pesar de la existencia de una política formal, los empleados no perciben que esté logrando resultados claros y consistentes. Esto puede deberse a una falta de implementación adecuada, a deficiencias en la comunicación y formación, o a una cultura organizacional que no respalda totalmente la política. • Es fundamental que la administración tome medidas inmediatas para abordar este problema, estableciendo políticas claras y efectivas para prevenir y manejar el acoso laboral, así como para fomentar una cultura de respeto,
--	---	--	---

	<p>ansiedad, los indisponen, genera angustia y sorpresa, desmotivación, miedo, preocupación, entre otros.</p> <p>Respuesta 15</p> <p>Entre las medidas que podrían reducir el acoso laboral en su institución consideran que requieren un cambio de personal, más información, aplicar correctamente los procesos disciplinarios, tener carácter y defenderse a base de pruebas, ofrecer a los centros educativos espacios para trabajar, enfrentar las situaciones, establecer reglas claras, comunicación fluida y actuar oportuno por parte de la supervisión.</p>		<p>intervención positiva y cero tolerancias al acoso. Las emociones de ansiedad, miedo, desmotivación, angustia y preocupación son respuestas comunes ante este tipo de situaciones y pueden tener efectos duraderos si no se aborda el problema adecuadamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las medidas propuestas son una combinación de enfoques preventivos y correctivos. Aunque algunas, como el cambio de personal, pueden ser necesarias en ciertos casos, la solución al acoso laboral debe ser integral y estructural. • El análisis de los niveles de satisfacción laboral revela una imagen mixta: aunque la mayoría de los empleados están satisfechos, una proporción
--	--	--	---

	<p>Respuesta 16</p> <p>Con respecto a la calificación sobre el nivel de satisfacción general con su trabajo, 50% de los entrevistados están satisfechos, 20% están muy satisfechos, otro 20% están insatisfechos y 10% mencionan que la satisfacción es neutra.</p> <p>Respuesta 17</p> <p>De los entrevistado, el 60% rara vez siente que su trabajo es reconocido o valorado, 20% siente que a veces y otro 20% siente que siempre su trabajo es reconocido o valorado</p>		<p>significativa no se siente completamente comprometida o está insatisfecha. La clave para mejorar la satisfacción radica en abordar tanto las preocupaciones de los empleados insatisfechos como en aumentar el nivel de compromiso de aquellos con una satisfacción neutra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un porcentaje significativo de los empleados no se siente reconocido o valorado por su trabajo. La falta de reconocimiento constante puede tener efectos negativos sobre la motivación, compromiso y satisfacción laboral. • La organización debe tomar medidas proactivas para reducir estos efectos negativos, promoviendo un entorno laboral saludable, ofreciendo apoyo psicológico y
--	--	--	---

	<p>Respuesta 18</p> <p>50% de los encuestados considera que el estrés y el acoso laboral impactan mucho su motivación y moral para trabajar, 40% sienten que afectan moderadamente y 10% sienten que afecta poco</p> <p>Respuesta 19</p> <p>80% de los entrevistados están de acuerdo que su trabajo tiene un impacto significativamente positivo en sus estudiantes, 10% dice que en parte y otro 10% no están seguros</p> <p>Respuesta 20</p> <p>Se les preguntó cómo calificaría su relación entre compañeros de trabajo en su</p>	<p>previniendo el acoso en todas sus formas.</p> <p>Abordar estos problemas no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también contribuye a una mayor productividad, compromiso y satisfacción en el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El análisis de los datos muestra que una gran mayoría de los entrevistados percibe que su trabajo tiene un impacto positivo significativo en los estudiantes, lo cual es un reflejo de su compromiso y satisfacción con la labor educativa. • Esto indica que existe un ambiente de trabajo en el que los empleados disfrutan de relaciones interpersonales saludables y cooperativas, lo que favorece la motivación y el rendimiento general.
--	--	---

	<p>institución y el 70% considera que es muy buena, 20% siente que es buena y 10% piensa que regular.</p> <p>Respuesta 21</p> <p>40% de los entrevistado consideran que el ambiente laboral en su institución si fomenta completamente el trabajo en equipo, otro 40% siente que en parte y 20% piensa que no mucho.</p> <p>Respuesta 22</p> <p>50% de las personas entrevistadas si se siente motivado a permanecer en su institución durante el próximo año, 30% no están seguros y 20% no se siente motivado.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • La percepción sobre el fomento del trabajo en equipo dentro de la institución es mayoritariamente positiva, pero aún hay áreas de mejora. Es importante que la organización se enfoque en aumentar la consistencia y el alcance de las iniciativas que fomentan el trabajo en equipo, para que todos los empleados, independientemente de su departamento o rol, puedan experimentar un entorno más colaborativo y beneficioso para el desempeño y el bienestar colectivo. • El análisis revela que la mitad de los empleados está motivada para continuar en su puesto, lo que es positivo, pero también hay un 30% de incertidumbre y un 20% de desmotivación.
--	--	--	---

	<p>Respuesta 23</p> <p>Se preguntó qué factores cree que podrían mejorar la satisfacción laboral en su lugar de trabajo y mencionan que cambiar el equipo de trabajo, trabajo en equipo, reducción de cargas laborales, la ética y el profesionalismo de la administración, consideración y motivación, mejorar el ambiente laboral, menos chismes, más comunicación, mejorar el presupuesto.</p>		<ul style="list-style-type: none">• Los empleados han identificado una variedad de factores clave que, si se abordan adecuadamente, podrían mejorar su satisfacción laboral.
--	--	--	--

Objetivo específico: Proponer estrategias de intervención basadas en los hallazgos de la evaluación del impacto del estrés y el acoso laboral, con el fin de mejorar el ambiente laboral y aumentar el compromiso de los trabajadores del Circuito 03.			
Categoría	Respuesta obtenida	Definición instrumental	Notas del investigador
Estrategias de intervención basadas en los hallazgos de la evaluación del impacto del estrés y el acoso laboral	<p>Respuesta 24</p> <p>60% se siente completamente comprometido con los objetivos y valores de su institución, 30% en parte y 10% no muy comprometido</p> <p>Respuesta 25</p> <p>50% cree que el estrés y el acoso laboral afectan mucho su compromiso con el trabajo, 30% siente que moderadamente, 10% dice que poco y otro 10% dice que nada.</p>	<p>Preguntas cerradas</p> <p>24</p> <p>25</p> <p>26</p> <p>27</p> <p>Preguntas abiertas</p> <p>28</p> <p>29</p> <p>30</p>	<ul style="list-style-type: none"> Una mayoría significativa de empleados está altamente comprometida con los objetivos y valores de la institución, lo que es una señal positiva para la cultura organizacional. El análisis sugiere que el estrés y el acoso laboral tienen un impacto negativo considerable en el compromiso de los empleados,

	<p>Respuesta 26</p> <p>50% de las personas que respondieron cree que algunos docentes en su institución están comprometidos con el éxito de los estudiantes, 40% cree que la mayoría y 10% dice que cree que no están comprometidos.</p> <p>Respuesta 27</p> <p>40% de los encuestado respondió ha notado un poco de disminución en el compromiso laboral de sus compañeros debido al estrés o acoso, 30% dice que claramente se nota la disminución del compromiso, 20% dice que no lo nota y 10% no está seguro.</p>	<p>especialmente en la mitad de la fuerza laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El análisis revela que hay variabilidad en el compromiso de los docentes hacia el éxito de los estudiantes, lo que refleja un entorno educativo que podría beneficiarse de mayores esfuerzos para uniformizar este compromiso. • Se revela que el estrés y el acoso laboral están teniendo un impacto notable en el compromiso laboral de los empleados. Aunque no todos los encuestados notan estos efectos, la mayoría percibe que estas problemáticas están afectando la
--	--	---

	<p>Respuesta 28</p> <p>Los entrevistados sugieren que para aumentar el compromiso y la motivación de los docentes en su institución se debe hacer bien el trabajo, repartir funciones, mayor capacitación, apoyo de la dirección, más conocimiento y compromiso, que se involucren con cada uno de los estudiantes y conocer las expectativas de los compañeros, respetando el espacio y brindando un ambiente democrático.</p> <p>Respuesta 29</p> <p>Entre las medidas o estrategias considera que podrían implementarse para reducir el estrés laboral en su institución, mencionan que se requieren charlas, que todas las personas de la institución se comprometan, actividades de</p>	<p>motivación y el rendimiento laboral de sus compañeros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las sugerencias presentadas ofrecen un enfoque integral para aumentar el compromiso y la motivación de los docentes, abordando tanto factores individuales como organizacionales. Fomentar un ambiente de colaboración, proporcionar capacitación continua, y asegurar un apoyo adecuado por parte de la administración son pasos clave para mejorar la calidad del trabajo docente y fortalecer el compromiso de los educadores con los objetivos de la institución.
--	--	---

	<p>convivencia, ajustar la carga laboral, mesas de conversación sobre asuntos del día, recesos cortos libres, nombramiento de una persona itinerante en las escuelas unidocentes en las labores administrativas una vez a la semana, motivación, menos papeleo, respetar el trabajo de los demás.</p> <p>Respuesta 30</p> <p>Entre los tipos de formación o recursos considera necesarios para abordar el acoso laboral y mejorar el ambiente de trabajo los entrevistado sugieren paseos, tratar con especialistas, visitas regulares de los funcionarios de la DRE, charlas, talleres, hacer pruebas de idoneidad para trabajar con niños y adolescentes</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Las estrategias propuestas en el texto abarcan un enfoque integral para reducir el estrés laboral de los docentes. Las medidas están orientadas a mejorar tanto los aspectos personales como organizacionales, contribuyendo a un entorno de trabajo más saludable y cooperativo. • Al enfocarse en el bienestar emocional, la formación continua, la prevención del acoso y la intervención institucional, estas estrategias tienen el potencial de crear un entorno laboral más saludable y libre de acoso. Implementar estas propuestas
--	---	--	---

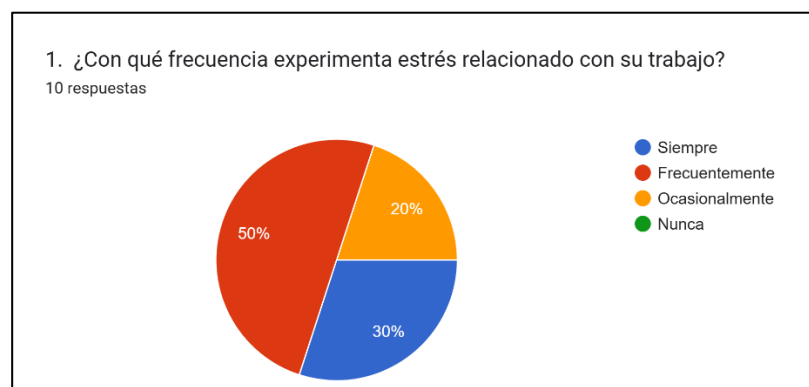
			<p>contribuiría al fortalecimiento de la cohesión del equipo docente, la reducción del estrés y la mejora de la calidad educativa, asegurando que los docentes se sientan respaldados, valorados y comprometidos con su labor.</p>
--	--	--	--

Análisis de los resultados

Un análisis de resultados implica no solo revisar los números y datos, sino, también comprender su significado, evaluar su relevancia y tomar decisiones basadas en las conclusiones. Un análisis sólido puede proporcionar una base sólida para la toma de decisiones y el desarrollo futuro.

Los docentes encuestados experimentan estrés relacionado con su trabajo. La mayoría de los encuestados (80%) experimentan estrés laboral con frecuencia o siempre, lo que sugiere un alto nivel de estrés en el entorno de trabajo. Solo un pequeño porcentaje (20%) reporta estrés ocasional, y nadie indicó que nunca siente estrés. Esto podría indicar la necesidad de estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. (Gráfico 1), principalmente debido a la carga excesiva de trabajo, la falta de apoyo por parte de la administración y las condiciones laborales (Gráfico 2). Aunque algunos consideran que la carga laboral es adecuada para el tiempo disponible, muchos reportan un aumento significativo en el estrés en el último semestre (Gráficos 3 y 4). Además, la mayoría siente que no tiene tiempo para descansar fuera de su jornada laboral (Gráfico 5). Para manejar el estrés, recurren a actividades como caminar, pasar tiempo en familia, meditar y descansar en casa.

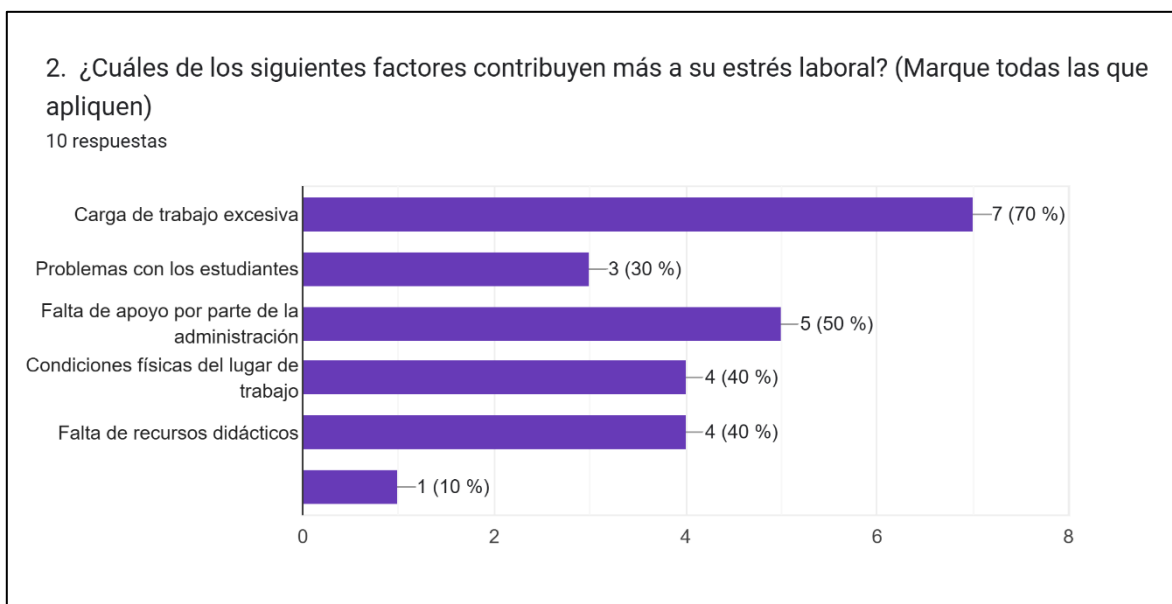
Gráfico 1. Estrés y trabajo



(Fuente: Propia)

La mayoría de los encuestados (80%) experimentan estrés laboral con frecuencia o siempre, lo que sugiere un alto nivel de estrés en el entorno de trabajo. Solo un pequeño porcentaje (20%) reporta estrés ocasional, y nadie indicó que nunca siente estrés. Esto podría indicar la necesidad de estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral.

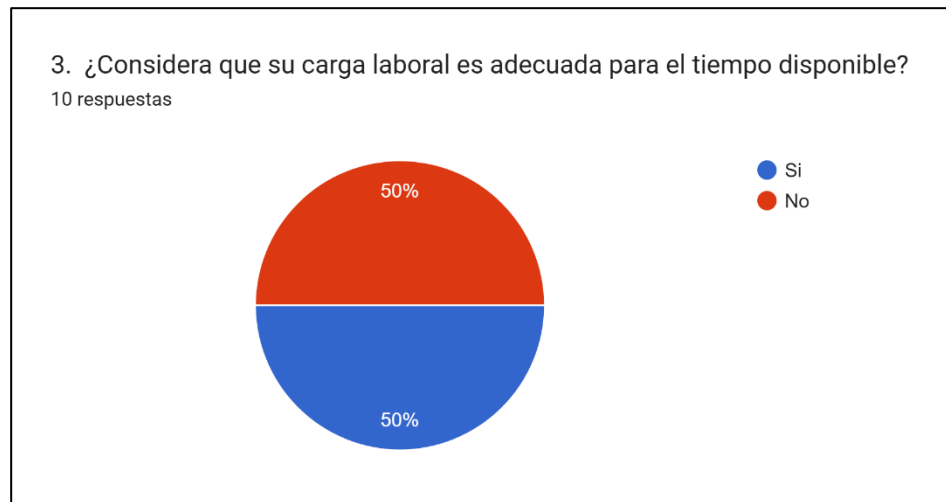
Gráfico 2. Estrés laboral



(Fuente: Propia)

El estrés laboral en este grupo se debe principalmente a una carga de trabajo excesiva, seguido de una falta de apoyo por parte de la administración y condiciones inadecuadas en el ambiente laboral. También influyen factores como la falta de recursos didácticos y los problemas con estudiantes. Estos resultados sugieren que mejorar la distribución de tareas, el respaldo administrativo y las condiciones laborales podría reducir el estrés de los trabajadores.

Gráfico 3. Carga laboral



(Fuente: Propia)

Los resultados reflejan una división equitativa en la percepción de la carga laboral. Mientras que el 50% de los encuestados considera que su carga es manejable, la otra mitad siente que no tiene suficiente tiempo para cumplir con sus responsabilidades.

Dado que en la pregunta anterior el 70% mencionó que la carga de trabajo excesiva contribuye a su estrés, esto sugiere que, aunque algunos logran manejar su carga, otros se sienten sobrecargados. Sería útil analizar en mayor profundidad qué factores influyen en esta percepción y si hay oportunidades para mejorar la distribución del trabajo.

Gráfico 4. Niveles de estrés



(Fuente: Propia)

La mayoría de los encuestados (90%) ha experimentado un aumento en su nivel de estrés en el último semestre, ya sea de manera significativa o leve. Solo un 10% menciona que su nivel de estrés no ha cambiado, y nadie reporta una reducción en el estrés.

Estos resultados refuerzan la percepción de que el estrés laboral es un problema creciente en este grupo, lo que sugiere la necesidad de estrategias para mejorar el bienestar y reducir la carga de estrés en el trabajo.

Gráfico 5. Tiempo de descanso



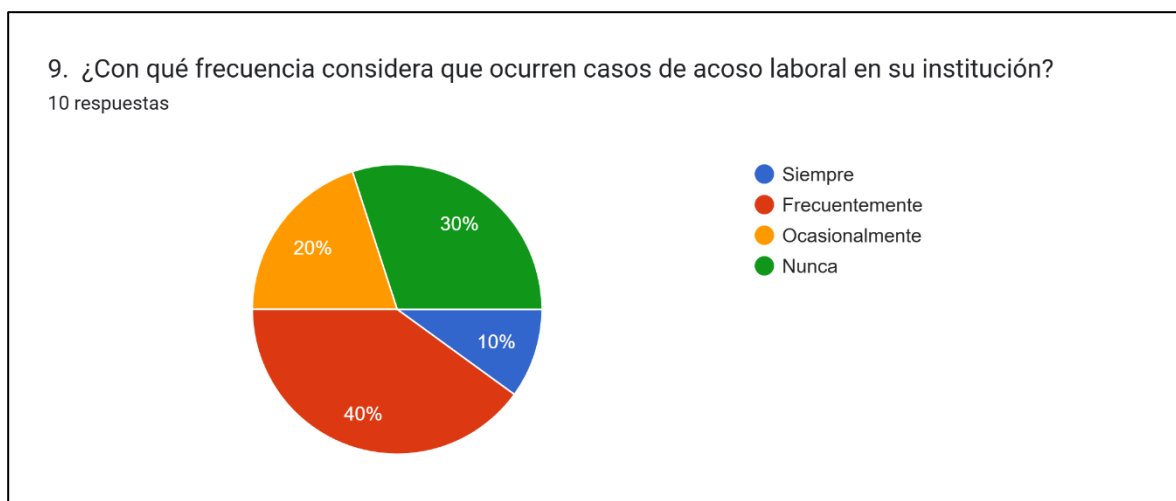
(Fuente: Propia)

La mayoría de los encuestados (60%) considera que no dispone de suficiente tiempo para descansar después de su jornada laboral, lo que puede estar contribuyendo a los altos niveles de estrés reportados en preguntas anteriores.

Estos resultados refuerzan la percepción de que la carga de trabajo excesiva y la falta de equilibrio entre vida laboral y personal son problemas clave. Implementar estrategias para mejorar la gestión del tiempo y promover un mejor balance entre trabajo y descanso podría ayudar a reducir el estrés en este grupo.

Respecto al acoso laboral, muchos han sido testigos de situaciones de acoso en su entorno laboral (Gráfico 6), siendo los supervisores o directores los principales responsables (Gráfico 7). Muchos consideran que la administración no actúa de manera adecuada ante estos casos (Gráfico 8) y que la política institucional sobre el acoso laboral es poco efectiva (Gráfico 9). A pesar de esto, la relación entre compañeros de trabajo es mayormente positiva (Gráfico 10) y los docentes sienten que su trabajo tiene un impacto significativo en sus estudiantes (Gráfico 11). Sin embargo, el estrés y el acoso laboral afectan su motivación y compromiso para trabajar (Gráfico 12).

Gráfico 6. Frecuencia del acoso laboral



(Fuente: Propia)

El 70% de los encuestados considera que el acoso laboral ocurre en su institución con alguna frecuencia (ya sea siempre, frecuente u ocasionalmente). Solo el 30% cree que nunca ocurre.

Estos resultados sugieren que el acoso laboral es una problemática presente en el entorno laboral de la institución, con una percepción significativa de recurrencia. Esto podría indicar la necesidad de implementar medidas preventivas, capacitaciones o mecanismos de denuncia para abordar la situación y mejorar el ambiente de trabajo.

Gráfico 7. Responsables del acoso laboral



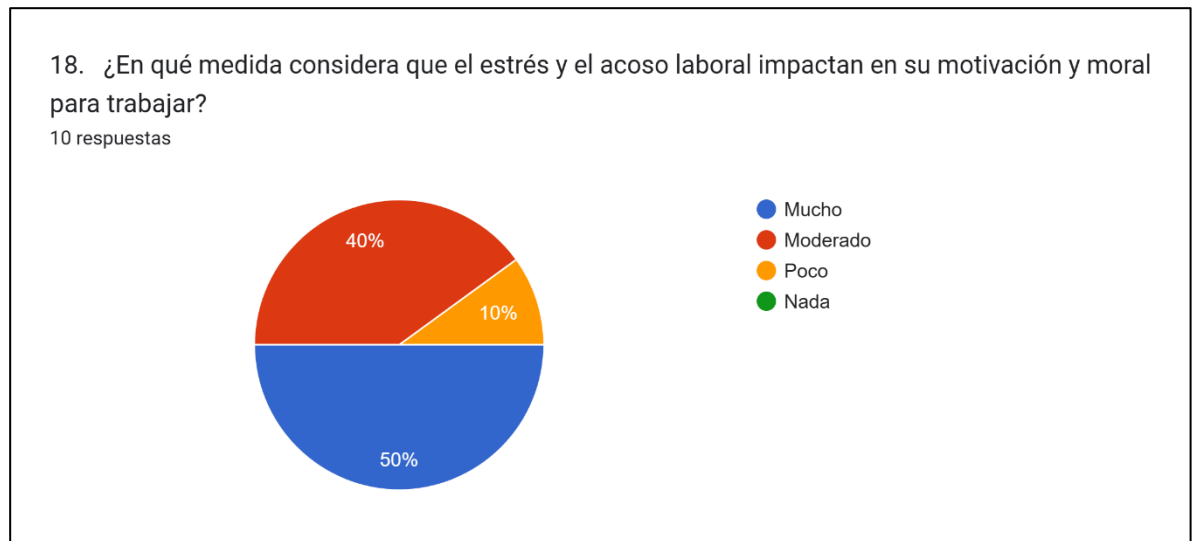
(Fuente: Propia)

Los resultados indican que la mayoría de los encuestados perciben el acoso laboral como un problema relacionado con la gestión y jerarquía organizacional, ya que el 55.6% apunta a supervisores o directores como los principales responsables.

Además, un 22.2% menciona a los compañeros de trabajo, lo que indica que el acoso también puede provenir de relaciones horizontales dentro del equipo. Un pequeño porcentaje menciona la duplicación de información como un factor de acoso laboral.

Estos resultados resaltan la necesidad de mejorar la cultura organizacional, promover políticas de prevención del acoso laboral y fomentar un ambiente de trabajo más saludable y respetuoso.

Gráfico 8. Impacto del estrés y el acoso laboral

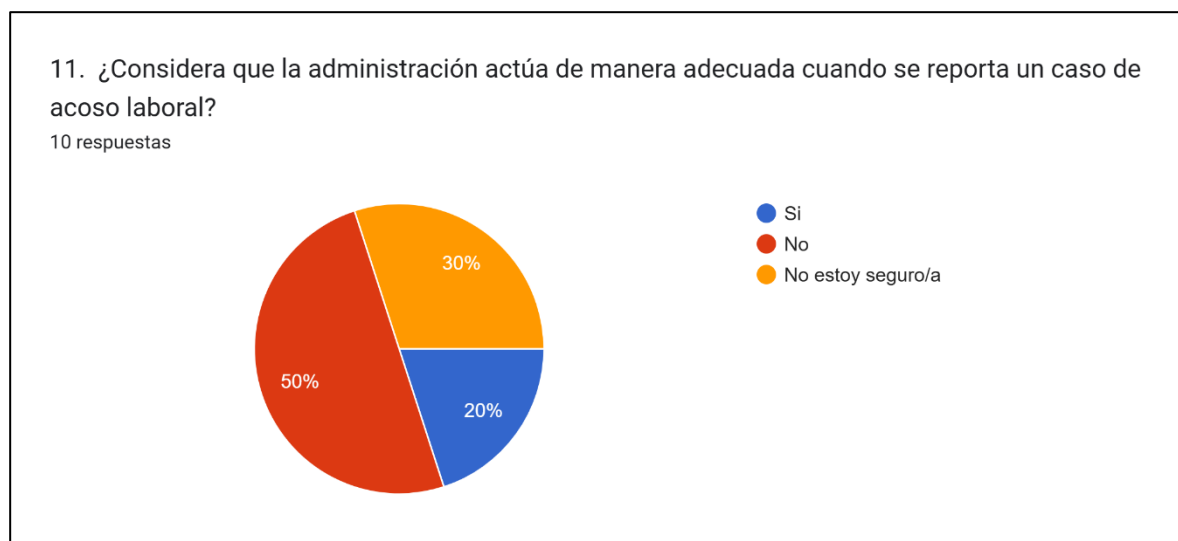


(Fuente: Propia)

El 90% de los encuestados percibe que el estrés y el acoso laboral tienen un impacto negativo en su motivación y moral, ya sea en gran medida (50%) o moderadamente (40%).

Esto indica que estos factores son determinantes en el bienestar laboral y que podrían estar afectando la productividad y satisfacción de los trabajadores. Es fundamental que la organización implemente estrategias para reducir el estrés y prevenir el acoso laboral, promoviendo un ambiente más saludable y motivador.

Gráfico 9. Actuación de la administración



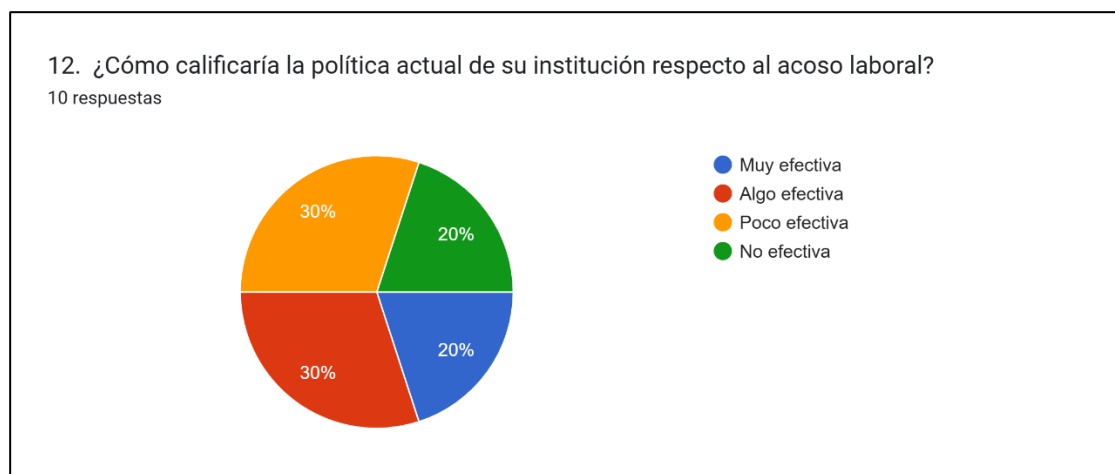
(Fuente: Propia)

Los resultados reflejan una percepción negativa o de incertidumbre sobre la gestión del acoso laboral dentro de la institución.

El 50% de los encuestados considera que la administración no maneja bien estos casos, y el 30% no está seguro, lo que sugiere una falta de confianza o transparencia en los procesos.

Es recomendable que la administración implemente políticas claras, comunique los protocolos de actuación y refuerce la confianza en su capacidad de manejar estos incidentes de manera efectiva.

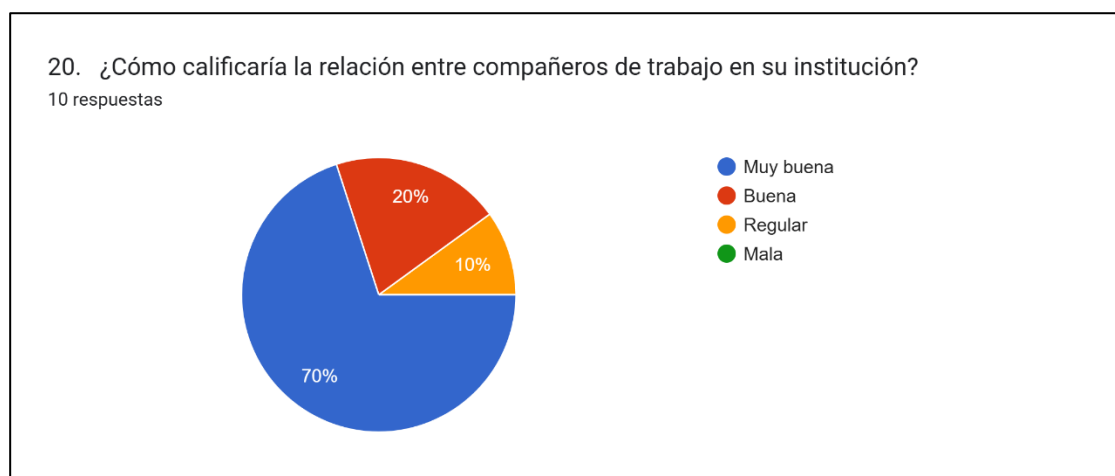
Gráfico 10. Política actual



(Fuente: Propia)

Sería conveniente revisar las políticas existentes, reforzar su implementación y mejorar la comunicación sobre los mecanismos de denuncia y sanción. También sería útil realizar capacitaciones para generar mayor confianza en las medidas contra el acoso laboral.

Gráfico 11. Relación con compañeros

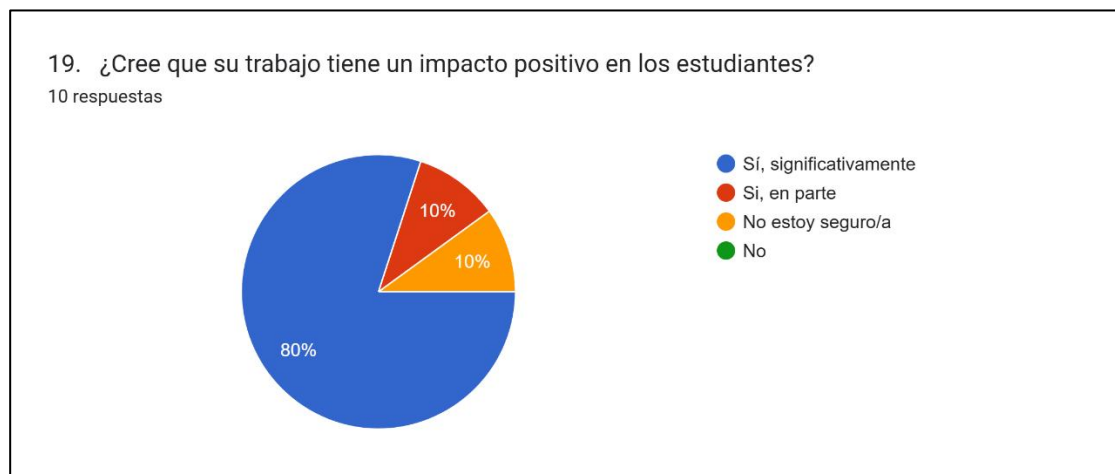


(Fuente: Propia)

Para mantener este clima positivo, sería beneficioso seguir fomentando la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos en caso de que

surjan. Además, se pueden implementar actividades de integración para reforzar las buenas relaciones laborales.

Gráfico 12. Impacto del trabajo



(Fuente: Propia)

Este resultado es positivo y sugiere que los trabajadores sienten que su labor es valiosa para los estudiantes. Sin embargo, sería útil brindar apoyo y estrategias para reforzar la motivación de quienes tienen dudas sobre su impacto, quizás a través de sesiones de retroalimentación o evidencia del progreso de los estudiantes.

Para mejorar la satisfacción laboral, los docentes sugieren reducir las cargas laborales, mejorar la comunicación, fomentar el trabajo en equipo y motivar a los empleados. También proponen actividades de convivencia, ajustar la carga laboral y ofrecer más recursos formativos, como talleres y pruebas de idoneidad para tratar con niños y adolescentes, para mejorar el ambiente de trabajo y abordar de manera más efectiva el acoso laboral.

Perfil de los docentes participantes

Esta investigación se realizó encocada en el personal del Circuito 03 de la Dirección Regional de Educación de Puriscal. Se trabajó con diez funcionarios, quienes

desempeñan las funciones de directores de escuelas unidocentes, docentes regulares, docentes de apoyo, docentes de preescolar y oficinistas.

Sus categorías profesionales son diversas, correspondientes al puesto que desempeñan. Algunos laboran en propiedad y otros de manera interina, algunos trabajan en una sola institución y otros laboran de manera itinerante.

Conductas que generen alerta sobre estrés o acoso laboral

Las conductas que generan alerta sobre estrés o acoso laboral incluyen altos niveles de estrés frecuente entre los docentes, debido a factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo administrativo, condiciones físicas deficientes del lugar de trabajo y escasez de recursos. Estos factores afectan negativamente el bienestar de los empleados y generan una carga emocional que empeora con el tiempo. La falta de tiempo para descansar fuera de la jornada laboral también contribuye al estrés, lo que indica una falta de equilibrio entre la vida personal y profesional. Además, muchos docentes han sido testigos o víctimas de acoso laboral, especialmente por parte de figuras de autoridad, lo que provoca efectos emocionales como ansiedad, angustia y desmotivación. La administración a menudo no actúa de manera adecuada frente a los casos de acoso, lo que crea un ambiente de impunidad y malestar. Las políticas contra el acoso laboral no se perciben como efectivas, lo que agrava la situación. La falta de reconocimiento y valoración del trabajo también disminuye la motivación, mientras que la disminución del compromiso laboral de los compañeros, derivada del estrés o el acoso, sugiere un ambiente de trabajo insostenible. Las propuestas de intervención, como charlas, ajustes en la carga laboral y mejorar la comunicación, son necesarias, pero no siempre implementadas, lo que indica que los problemas de estrés y acoso siguen siendo una prioridad no resuelta.

Consecuencias del estrés y acoso laboral

Las consecuencias del estrés y el acoso laboral en el personal entrevistado son diversas y afectan tanto a nivel emocional como físico. El estrés constante genera ansiedad, angustia, desmotivación y desinterés por las tareas diarias, lo que impacta negativamente en la moral y el compromiso de los docentes con su trabajo. Muchos mencionan que su motivación y su sentido de bienestar se ven reducidos, lo que puede generar una disminución en el rendimiento laboral. A nivel físico, el estrés puede provocar fatiga, insomnio y otros problemas de salud, mientras que el acoso laboral genera un ambiente de miedo y preocupación constante. Las experiencias de acoso también afectan la relación entre compañeros, provocando conflictos y una atmósfera de desconfianza. Además, la falta de apoyo por parte de la administración ante situaciones de acoso y la ineficacia de las políticas institucionales agravan la sensación de desprotección, lo que contribuye a una mayor insatisfacción general y la percepción de que el trabajo no es valorado adecuadamente. Todo esto conlleva a un bajo nivel de compromiso con la institución, lo que podría resultar en un mayor ausentismo y rotación laboral, afectando la estabilidad del equipo docente y el ambiente de trabajo en general.

Estrategias para mejorar el clima de trabajo

Para mejorar el clima de trabajo en el entorno educativo, es fundamental fomentar una comunicación abierta y transparente entre la administración y los docentes, lo cual ayuda a abordar preocupaciones y sugerencias de manera eficaz. Establecer políticas claras contra el acoso laboral y garantizar su implementación efectiva es esencial para crear un ambiente seguro y respetuoso. Reconocer y valorar el trabajo de los docentes de manera regular fortalece la motivación y el sentido de pertenencia. Además, promover el trabajo en equipo y la colaboración entre los miembros del personal educativo mejora las

relaciones interpersonales y reduce conflictos. Ofrecer oportunidades de capacitación continua les permite sentirse más preparados y respaldados, lo que reduce el estrés laboral. Es igualmente importante revisar y ajustar las cargas laborales para evitar el agotamiento y garantizar un equilibrio adecuado entre trabajo y vida personal, promoviendo tiempos de descanso adecuados. Brindar apoyo emocional y psicológico, así como mejorar las condiciones físicas del entorno laboral, contribuye al bienestar general. Asimismo, involucrar a los docentes en el proceso de toma de decisiones, especialmente en cuestiones que impactan directamente en su labor, fortalece su compromiso y empoderamiento. Implementar estas estrategias contribuirá a un ambiente de trabajo más saludable y satisfactorio, lo que a su vez impactará positivamente en el desempeño de los docentes.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Finalizado el análisis de los datos, se establecen las conclusiones de cada uno de los objetivos de la investigación, a continuación, se presentan.

Conclusiones del objetivo 1

Analizar los niveles de estrés y acoso laboral que experimentan los trabajadores del Circuito 03 mediante la aplicación de encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas durante el primer semestre del año 2025.

- Un alto porcentaje de los trabajadores encuestados experimentan estrés relacionado con su trabajo de manera frecuente, lo que indica que el estrés laboral es un problema prevalente en la institución. Los factores más relevantes que contribuyen al estrés son la carga de trabajo excesiva, la falta de apoyo administrativo, y las condiciones físicas del lugar de trabajo.
- El estrés laboral y el acoso afectan negativamente la motivación y moral de los trabajadores, lo cual puede llevar a una disminución en su compromiso y rendimiento. La relación entre estos factores y la satisfacción en el trabajo es clara, ya que muchos trabajadores reportan una menor satisfacción laboral, lo que podría afectar su bienestar general y la calidad de su desempeño.
- Un porcentaje significativo de los trabajadores ha experimentado o sido testigo de situaciones de acoso laboral, lo que subraya la existencia de un problema de acoso en el entorno de trabajo. Los principales responsables de este comportamiento son los supervisores y directores, lo que sugiere que es necesario un enfoque más riguroso para prevenir y abordar estas situaciones a nivel jerárquico.

- Existe una percepción generalizada de que la administración no actúa de manera adecuada o eficaz cuando se reportan casos de acoso laboral. Esto indica la necesidad de revisar y fortalecer los protocolos institucionales para manejar este tipo de situaciones, así como mejorar la capacitación de la administración para abordar el acoso de manera más eficiente.
- Los trabajadores expresaron que requieren una mayor coordinación, menos carga administrativa y un liderazgo más efectivo para mejorar las condiciones laborales. La falta de apoyo administrativo y la sobrecarga de tareas se perciben como factores clave que contribuyen al estrés laboral.
- Los trabajadores sugieren la implementación de medidas que incluyan actividades de convivencia, mejor distribución de la carga laboral, charlas de sensibilización y talleres, y la creación de espacios para la comunicación abierta. Además, la reducción del papeleo y la mejora de las condiciones laborales físicas también se consideran medidas importantes para mitigar el estrés y mejorar el ambiente de trabajo.
- La falta de reconocimiento y la carga de trabajo excesiva influyen negativamente en la satisfacción laboral, lo que podría estar afectando el compromiso de los trabajadores con su institución. El trabajo no reconocido o valorado contribuye a una disminución de la moral y un desinterés generalizado.

Conclusiones del objetivo 2

Examinar la relación entre los niveles de estrés y acoso laboral y la moral de los trabajadores, utilizando indicadores cuantitativos y cualitativos, con el fin de determinar su impacto en la satisfacción y compromiso laboral.

- Los resultados indican que los niveles elevados de estrés laboral están fuertemente correlacionados con una disminución de la moral de los trabajadores. El estrés crónico y las condiciones laborales difíciles afectan la disposición de los empleados para realizar su trabajo, reduciendo su sentido de satisfacción y su energía para desempeñar sus tareas de manera efectiva.
- Los trabajadores que experimentan o son testigos de acoso laboral muestran una notable disminución en su moral. Las situaciones de acoso generan un ambiente de trabajo tóxico que reduce el bienestar emocional, afecta la confianza en la institución y disminuye el sentido de pertenencia, lo cual afecta negativamente su desempeño y compromiso con las tareas laborales.
- Tanto el estrés como el acoso laboral se reflejan en niveles bajos de satisfacción laboral. Los trabajadores que experimentan estos problemas tienden a estar menos satisfechos con su trabajo, lo que se traduce en una menor disposición a comprometerse a largo plazo con la institución. Esto sugiere que mejorar las condiciones laborales y reducir el estrés y el acoso podría resultar en un aumento en la satisfacción laboral.
- El estrés y el acoso laboral también se relacionan con un bajo nivel de compromiso con la organización. Los trabajadores que reportan altos niveles de estrés y acoso suelen estar menos comprometidos con los objetivos de la institución, lo que puede llevar a una menor productividad, mayor rotación laboral y

una menor disposición para colaborar en actividades que beneficien al equipo y a la institución en su conjunto.

- Los efectos del estrés y el acoso no solo se limitan al entorno laboral, sino que también impactan en el bienestar personal de los trabajadores, afectando su salud mental y física. Este deterioro en su bienestar general refuerza la relación negativa entre estos factores y su desempeño en el trabajo, exacerbando la desconexión con la institución.
- Las condiciones organizacionales, como la carga laboral excesiva, la falta de apoyo administrativo y las malas condiciones físicas del lugar de trabajo, agravan tanto el estrés como el acoso laboral. Estos factores contribuyen a una atmósfera de trabajo difícil que afecta directamente la moral y el bienestar de los empleados.
- Los resultados subrayan la necesidad urgente de implementar políticas claras y eficaces para prevenir y manejar tanto el estrés como el acoso laboral. La falta de una respuesta adecuada de la administración ante estas problemáticas tiene un impacto negativo en la moral, satisfacción y compromiso de los trabajadores. Es fundamental que las instituciones desarrollen programas de apoyo, capacitación y recursos que ayuden a mitigar estos problemas y mejorar la calidad del ambiente laboral.

Conclusiones del objetivo 3

Proponer estrategias de intervención basadas en los hallazgos de la evaluación del impacto del estrés y el acoso laboral, con el fin de mejorar el ambiente laboral y aumentar el compromiso de los trabajadores del Circuito 03.

- Los trabajadores experimentan niveles elevados de estrés debido a factores como la carga laboral excesiva, la falta de apoyo por parte de la administración y la mala calidad de las condiciones laborales. Se concluye que para reducir el estrés es esencial implementar estrategias que aborden estos factores de manera integral, optimizando la distribución de tareas y mejorando la comunicación y el apoyo administrativo.
- Los resultados muestran que un porcentaje significativo de trabajadores ha experimentado o ha sido testigo de acoso laboral, lo que impacta negativamente en su bienestar y compromiso. Es imperativo implementar políticas claras y eficaces contra el acoso laboral, ofreciendo canales seguros para que los empleados puedan denunciar estas situaciones, así como establecer medidas disciplinarias para los infractores.
- Los hallazgos sugieren que la falta de apoyo por parte de la administración y la escasa comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos contribuyen significativamente al estrés laboral. Se recomienda promover una cultura organizacional de comunicación abierta, donde los trabajadores puedan expresar sus preocupaciones y recibir apoyo oportuno. Además, la capacitación y el liderazgo efectivo son claves para fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y respetuoso.
- Dado que el bienestar físico y emocional de los trabajadores es crucial para su desempeño y compromiso, se concluye que es necesario implementar programas

de bienestar laboral. Estos programas pueden incluir actividades de relajación, pausas activas, apoyo psicológico y espacios para el esparcimiento, con el fin de aliviar el estrés y promover una mayor conexión emocional con el trabajo.

- La sobrecarga de trabajo es uno de los factores que más contribuye al estrés entre los empleados. Se recomienda revisar y ajustar la carga laboral, distribuyendo las tareas de manera equitativa y brindando a los trabajadores tiempo suficiente para realizar su trabajo sin sentir presión excesiva. Además, establecer roles y responsabilidades claras contribuiría a reducir la confusión y el estrés relacionado con la falta de organización.
- Se observa que los empleados que sienten que su trabajo no es reconocido o valorado tienden a tener una moral baja. Por lo tanto, se sugiere implementar estrategias para reconocer y valorar los logros y esfuerzos de los trabajadores. Involucrar a los empleados en la toma de decisiones y en la mejora continua de los procesos laborales puede aumentar su sentido de pertenencia y compromiso con la institución.
- El respeto y la igualdad son esenciales para mejorar el ambiente laboral. Se concluye que, para prevenir situaciones de acoso y discriminación, la institución debe fomentar una cultura inclusiva, donde se respeten las diferencias y se valore la diversidad. Además, es importante crear espacios donde los empleados puedan compartir sus experiencias y sugerencias sobre cómo mejorar el ambiente laboral.
- Para reducir tanto el estrés como el acoso, se recomienda ofrecer programas de capacitación en manejo del estrés, resolución de conflictos y trabajo en equipo. Estas formaciones pueden ayudar a los trabajadores a gestionar mejor las presiones laborales y a crear un entorno colaborativo, donde los problemas se resuelvan de manera constructiva.

- Para asegurar que las estrategias implementadas tengan un impacto positivo y duradero, es fundamental realizar evaluaciones periódicas del clima laboral y hacer ajustes según sea necesario. Esto incluye encuestas de satisfacción, entrevistas y mecanismos de retroalimentación para detectar problemas a tiempo y realizar intervenciones más efectivas.

En conclusión, el análisis de los niveles de estrés y acoso laboral en el Circuito 03 revela la presencia de factores significativos que afectan negativamente tanto al bienestar de los trabajadores como a su compromiso y desempeño. El estrés laboral se deriva principalmente de la carga excesiva de trabajo, la falta de apoyo administrativo y las condiciones físicas del entorno de trabajo, mientras que el acoso laboral genera un ambiente tóxico que impacta directamente en la moral, motivación y satisfacción de los empleados. A partir de estos hallazgos, es evidente que se requiere una intervención integral que incluya la revisión de la carga laboral, el fortalecimiento de la comunicación y el apoyo de la administración, la implementación de políticas claras contra el acoso, y la promoción de un ambiente de trabajo respetuoso e inclusivo. La adopción de estrategias como la capacitación en manejo de estrés, la mejora del reconocimiento laboral y el establecimiento de espacios de convivencia pueden contribuir significativamente a mejorar el clima laboral, reducir el estrés y el acoso, y aumentar el compromiso y la motivación de los trabajadores. Es fundamental que se realice un seguimiento continuo de las intervenciones para evaluar su efectividad y ajustar las medidas conforme sea necesario, con el fin de asegurar un ambiente de trabajo saludable y productivo para todos.

Recomendaciones

Recomendaciones para el Ministerio de Educación Pública

- Es fundamental que el MEP establezca políticas explícitas y procedimientos bien definidos para prevenir y abordar situaciones de acoso laboral. Esto incluye la capacitación continua de los directores y supervisores para detectar y manejar casos de acoso de manera oportuna y eficaz.
- Dado que la carga excesiva de trabajo es uno de los factores principales del estrés laboral, es esencial que el MEP revise y ajuste las cargas laborales de los docentes, asegurando que sean razonables y proporcionales al tiempo disponible para cada tarea. Esto debe incluir la redistribución de funciones y la implementación de medidas que favorezcan un equilibrio entre trabajo y descanso.
- Es necesario que el MEP garantice un mayor apoyo por parte de la administración en la resolución de problemas y la atención a las consultas de los trabajadores. Además, debe asegurarse de que los recursos necesarios estén disponibles para que los docentes puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente, como mejorar los equipos de trabajo y reducir el papeleo innecesario.
- El MEP debe promover actividades de integración y convivencia entre los trabajadores, como talleres de relajación, jornadas de convivencia, y espacios para la comunicación fluida. Estas actividades no solo mejoran el clima laboral, sino que también fomentan el trabajo en equipo y el apoyo mutuo.
- La implementación de programas de capacitación sobre manejo del estrés, técnicas de relajación, y habilidades de comunicación efectiva puede ser de gran ayuda para los trabajadores. Estos programas deberían incluir la participación de profesionales especializados en bienestar laboral y salud mental.

- El MEP debe crear mecanismos más efectivos para reconocer y valorar el trabajo de los docentes, tanto en términos de su desempeño como en el impacto positivo que tienen en los estudiantes. El reconocimiento puede ser una herramienta poderosa para mejorar la moral y el compromiso de los trabajadores.
- Es recomendable que el MEP implemente un sistema regular de monitoreo para evaluar el bienestar de los trabajadores, identificar posibles focos de estrés o acoso, y medir la efectividad de las intervenciones. Esto permitirá realizar ajustes rápidos y adecuados a las políticas implementadas.
- Invertir en la mejora de las infraestructuras educativas y en la dotación de recursos didácticos adecuados es una medida crucial para reducir el estrés relacionado con las condiciones de trabajo. Se debe asegurar que los espacios sean cómodos y funcionales tiene un impacto directo en el bienestar de los trabajadores.
- Involucrar a los docentes en el proceso de toma de decisiones sobre cambios en el ambiente de trabajo y en las políticas institucionales ayuda a crear un sentimiento de pertenencia y responsabilidad, lo que puede mejorar su motivación y compromiso.
- El MEP debe garantizar que los docentes tengan acceso a servicios de apoyo psicológico y asesoramiento en casos de estrés o acoso laboral. Estos servicios deben ser accesibles y confidenciales, permitiendo que los trabajadores busquen ayuda cuando lo necesiten sin temor a represalias.

Recomendaciones para el personal docente y administrativo

- Es importante que tanto el personal docente como administrativo promuevan una comunicación abierta, honesta y respetuosa entre ellos. Establecer canales de comunicación claros y efectivos facilita la resolución de conflictos antes de que se conviertan en problemas mayores, reduciendo el estrés y previniendo situaciones de acoso.
- Los docentes y administrativos deben ser conscientes de la importancia del autocuidado. Adoptar técnicas de manejo del estrés, como la meditación, el ejercicio regular, y el establecimiento de límites claros entre el tiempo laboral y personal, puede mejorar su bienestar general. Es esencial dedicar tiempo a actividades que favorezcan la relajación y el descanso.
- Es recomendable que el personal docente y administrativo participe en programas de formación que incluyan temas relacionados con la gestión del estrés, el trabajo en equipo, habilidades socioemocionales y prevención del acoso laboral. La capacitación en estos temas ayudará a enfrentar situaciones difíciles de manera más efectiva.
- Los docentes y administrativos deben crear y fortalecer redes de apoyo entre compañeros, promoviendo un ambiente colaborativo y de compañerismo. Ayudar a los demás, compartir recursos y experiencias, y ser un apoyo emocional en momentos difíciles fortalece el clima laboral y mejora el bienestar colectivo.
- En caso de sentir que el estrés o el acoso laboral están afectando su bienestar emocional, el personal docente y administrativo debe sentirse en libertad de buscar apoyo psicológico o asesoramiento. El acceso a profesionales de la salud mental es clave para manejar de forma adecuada el estrés y resolver conflictos de manera sana.

- Es fundamental que los docentes y administrativos establezcan límites claros entre su vida laboral y personal para evitar el agotamiento. Esto incluye aprender a delegar tareas cuando sea necesario y decir “no” a cargas laborales excesivas. El equilibrio entre la vida personal y laboral es crucial para mantener la motivación y el bienestar.
- El personal debe sentirse empoderado para reportar cualquier incidente de acoso laboral de manera confidencial y segura. Es importante que se conozcan los procedimientos para la denuncia de acoso y que, al hacerlo, se sientan respaldados por la institución.
- Fomentar una cultura de trabajo en equipo y colaboración entre el personal docente y administrativo contribuye a mejorar el ambiente laboral. Compartir responsabilidades y apoyarse mutuamente ayuda a reducir la carga individual y mejora la productividad y el compromiso de todos.
- Cuando surgen conflictos, es importante abordarlos de manera proactiva, con una actitud constructiva y buscando soluciones equitativas. La mediación y el diálogo son herramientas clave para resolver desacuerdos sin recurrir a comportamientos negativos o destructivos.
- El personal debe utilizar los recursos y programas que la institución ofrece para mejorar el bienestar laboral, como charlas de orientación, actividades de integración o programas de bienestar. Aprovechar estos recursos puede ayudar a mejorar tanto el ambiente laboral como el desarrollo profesional.

Capítulo VI: Referencias bibliográficas

Risco, A. A. (2020). Justificación de la Investigación. *Lima-Perú: Universidad de Lima*, 1.

American Psychological Association (2010).

<https://www.apa.org/topics/stress/tipos#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20agudo%20es%20la,quando%20es%20demasiado%20resulta%20agotador.>

Barrantes Echavarría, R. (2015). A la búsqueda del conocimiento científico (Segunda reimpresión). EUNED

BBC NEWS MUNDO. (2019). France Telecom: los suicidios de 19 trabajadores por los que juzgan a los ejecutivos de una de las grandes empresas de Europa.

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-48951043>

BGA Abogados (2024). Acoso Laboral en Costa Rica. <https://bgacorp.com/acoso-laboral-costa-rica/>

Cepeda, G. (2022). Factores que afectan el clima laboral.

<https://es.linkedin.com/pulse/factores-que-afectan-el-clima-laboral-german-cepeda>

Cruz del Castillo, C. & Olivares Orozco, S. (2014). Metodología de la investigación: (ed.). Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/ucentral/39410?page=117>

Díaz, G. (2024). Estrés y recarga laboral causan las incapacidades en el MEP.

<https://surcosdigital.com/estres-y-recarga-laboral-causan-las-incapacidades-en-el-mep/>

Faneite, S. F. A. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82-95.

Gamarra, G (2025) Tipos de ambiente laboral y cómo gestionarlos.

<https://factorial.es/blog/ambiente-laboral/>

Gobierno de México (2020) Los riesgos del estrés laboral para la salud.

<https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

Gómez Fernández, J. M. (2013). *Recursos humanos: fundamentos del comportamiento humano en la empresa*: (ed.). Ediciones Encuentro, S.A.

<https://elibro.net/es/ereader/ucentral/61635?page=43>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación [Archivo PDF].

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

López, H y Pereira, A. (2021). *El acoso sexual en el entorno laboral desde una perspectiva jurídica-dogmática*. [https://pjenlinea3.poder-](https://pjenlinea3.poder-judicial.go.cr/biblioteca/uploads/Archivos/Articulo/El%20acoso%20sexual%20en%20el%20entorno%20laboral.pdf)

[judicial.go.cr/biblioteca/uploads/Archivos/Articulo/El%20acoso%20sexual%20en%20el%20entorno%20laboral.pdf](https://pjenlinea3.poder-judicial.go.cr/biblioteca/uploads/Archivos/Articulo/El%20acoso%20sexual%20en%20el%20entorno%20laboral.pdf)

Martin, D. (2024). *Recursos Humanos: definición, concepto y funciones*. <https://www.openhr.cloud/blog/recursos-humanos-funciones-dentro-de-la-empresa>

Martínez Ruiz, H. (2012). *Metodología de la investigación*: (ed.). Cengage Learning. <https://elibro.net/es/ereader/ucentral/39957?page=88>

Matamoros, R (2024). MEP contabiliza más de 108 mil incapacidades de docentes en lo que va de 2024. <https://www.crhoy.com/nacionales/mep-contabiliza-mas-de-108-mil-incapacidades-de-docentes-en-lo-que-va-de-2024/>

Matamoros, R (2025). Nuevo reglamento contra acoso laboral protegerá a funcionarios del MEP. <https://www.crhoy.com/nacionales/nuevo-reglamento-contra-acoso-laboral-protegera-a-funcionarios-del-mep/>

Medina, M., Rojas, R., & Bustamante, W. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.

Mente sana (2023). Qué es el acoso psicológico y cuáles son sus consecuencias.

<https://mejorconsalud.as.com/acoso-psicologico-consecuencias/>

Medline Plus (2024). Superar el estrés laboral.

<https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>

Medline Plus (2025) El estrés y su salud.

<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm#:~:text=Estr%C3%A9s%20cr%C3%B3nico.,o%20meses%20es%20estr%C3%A9s%20cr%C3%B3nico.>

Leonard-Rodríguez, F., Piclín-Minot, J., & Bayeux-Guevara, F. (2021). La sistematización de resultados científicos. *EduSol*, 21(75), 44-54.

Orozco, S. (2014). *Metodología de la investigación*: (ed.). Grupo Editorial Patria.

<https://elibro.net/es/ereader/ucentral/39410?page=160>

Oviedo, R (2016). Metodología de la investigación. San José, CR

Ramírez, N. (2021). Marco metodológico.

Sánchez Aragonés N (2016). Estrés en el trabajo. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. San José, Costa Rica

Teletica (2024). Estrés laboral: el enemigo silencioso que sabotea el desempeño profesional. https://www.teletica.com/de-la-a-a-la-z/estres-laboral-el-enemigo-silencioso-que-sabotea-el-desempeno-profesional_366317

Toledo, N (SF) Población y Muestra. Universidad Autónoma de México.

Unir (2024). Qué es el compromiso laboral y cuál es su importancia.

<https://www.unir.net/revista/empresa/compromiso-laboral/>

Ubaldo, E & Zully, E (2009). Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

Vantage Circle (2024) Mobbing laboral. <https://www.vantagecircle.com/es/blog/mobbing-laboral/>

Varela, A. (2020). *Gestión del Estrés Laboral*: (1 ed.). RA-MA Editorial.

<https://elibro.net/es/ereader/ucentral/222739?page=13>

Vicente Rojo, J. (2005). *Mobbing o acoso laboral*: (ed.). Editorial Tébar Flores.

<https://elibro.net/es/ereader/ucentral/51917?page=25>

Vidal Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*: (ed.). Prensas de la

Universidad de Zaragoza. <https://elibro.net/es/ereader/ucentral/113362?page=53>

Capítulo VII: Anexos

Anexo 1. Entrevista aplicada a docentes

Universidad Central

Facultad de Ciencias Económicas

Estudiante: Pablo Méndez Cedeño

Instrumento #1: Entrevista

Cuestionario para Docentes del Ministerio de Educación Pública

1. Estrés Laboral

1. **¿Con qué frecuencia experimenta estrés relacionado con su trabajo?**

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

2. **¿Cuáles de los siguientes factores contribuyen más a su estrés laboral?**

(Marque todas las que apliquen)

- a) Carga de trabajo excesiva
- b) Problemas con los estudiantes
- c) Falta de apoyo por parte de la administración
- d) Condiciones físicas del lugar de trabajo
- e) Falta de recursos didácticos
- f) Otros (especifique)

3. **¿Considera que su carga laboral es adecuada para el tiempo disponible?**

- a) Sí
- b) No

4. **¿Ha notado un aumento en su nivel de estrés en el último semestre?**

- a) Sí, significativamente
 - b) Sí, un poco
 - c) No ha cambiado
 - d) No, ha disminuido
5. **¿Siente que tiene tiempo suficiente para descansar fuera de su jornada laboral?**

- a) Sí
- b) No

6. **¿Qué estrategias utiliza para manejar su estrés laboral?**

7. **¿Qué tipo de apoyo considera que le gustaría recibir de la administración para reducir el estrés laboral?**

2. Acoso Laboral

8. **¿Ha experimentado alguna vez situaciones de acoso laboral (bullying) en su lugar de trabajo?**

- a) Sí
- b) No

9. **¿Con qué frecuencia considera que ocurren casos de acoso laboral en su institución?**

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Nunca

10. **¿Quiénes son los principales responsables del acoso laboral en su entorno?**

- a) Compañeros de trabajo

b) Supervisores o directores

c) Estudiantes

d) Otros (especifique)

11. **¿Considera que la administración actúa de manera adecuada cuando se reporta un caso de acoso laboral?**

a) Sí

b) No

c) No estoy seguro/a

12. **¿Cómo calificaría la política actual de su institución respecto al acoso laboral?**

a) Muy efectiva

b) Algo efectiva

c) Poco efectiva

d) No efectiva

13. **¿Ha sido testigo de acoso laboral hacia otros compañeros?**

a) Sí

b) No

14. **Si ha sido testigo o ha experimentado acoso laboral, ¿cómo afectó su bienestar emocional?**

15. **¿Qué medidas considera que podrían reducir el acoso laboral en su institución?**

3. Moral y Satisfacción Laboral

16. **En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría su nivel de satisfacción general con su trabajo?**

1. Muy insatisfecho/a

- 2. Insatisfecho/a
- 3. Neutral
- 4. Satisfecho/a
- 5. Muy satisfecho/a

17. ¿Siente que su trabajo es reconocido y valorado adecuadamente por la administración?

- a) Sí, siempre
- b) A veces
- c) Rara vez
- d) Nunca

18. ¿En qué medida considera que el estrés y el acoso laboral impactan en su motivación y moral para trabajar?

- a) Mucho
- b) Moderadamente
- c) Poco
- d) Nada

19. ¿Cree que su trabajo tiene un impacto positivo en los estudiantes?

- a) Sí, significativamente
- b) Sí, en parte
- c) No estoy seguro/a
- d) No

20. ¿Cómo calificaría la relación entre compañeros de trabajo en su institución?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

21. ¿Considera que el ambiente laboral en su institución fomenta el trabajo en equipo?

- a) Sí, completamente
- b) En parte
- c) No mucho

d) No

22. ¿Se siente motivado/a a permanecer en su institución durante el próximo año?

a) Sí

b) No

c) No estoy seguro/a

23. ¿Qué factores cree que podrían mejorar la satisfacción laboral en su lugar de trabajo?

--

4. Compromiso Laboral

24. ¿Se siente comprometido/a con los objetivos y valores de su institución?

a) Sí, completamente

b) En parte

c) No mucho

d) No

25. ¿En qué medida cree que el estrés y el acoso laboral afectan su compromiso con el trabajo?

a) Mucho

b) Moderadamente

c) Poco

d) Nada

26. ¿Cree que los docentes en su institución están comprometidos con el éxito de los estudiantes?

a) Sí, la mayoría

b) Sí, algunos

c) No

d) No estoy seguro/a

27. ¿Ha notado alguna disminución en el compromiso laboral de sus compañeros debido al estrés o acoso?

- a) Sí, claramente
- b) Sí, un poco
- c) No
- d) No estoy seguro/a

28. **¿Qué sugerencias tiene para aumentar el compromiso y la motivación de los docentes en su institución?**

5. Propuestas de Intervención

29. **¿Qué medidas o estrategias considera que podrían implementarse para reducir el estrés laboral en su institución?**

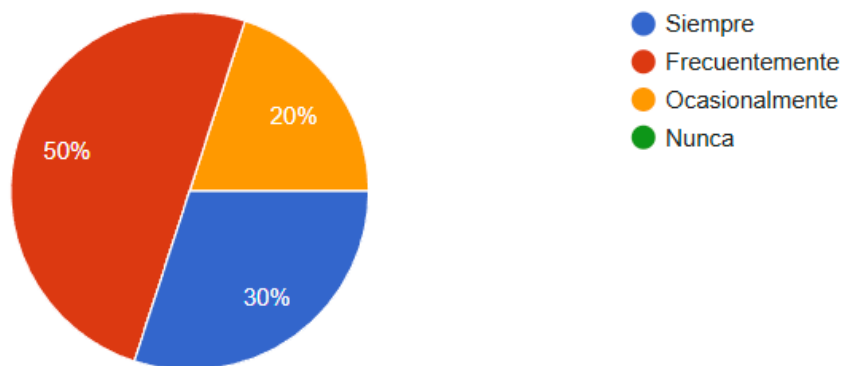
30. **¿Qué tipo de formación o recursos considera necesarios para abordar el acoso laboral y mejorar el ambiente de trabajo?**

Este cuestionario proporciona un análisis integral del estrés y el acoso laboral, su relación con la moral y el compromiso laboral, y propuestas de intervención para mejorar el ambiente en el Circuito 03.

Anexo 2. Respuestas de la entrevista a docentes

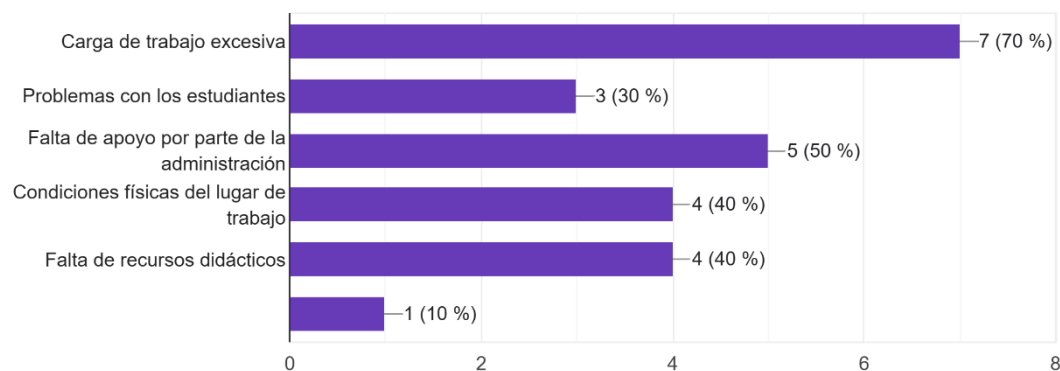
1. ¿Con qué frecuencia experimenta estrés relacionado con su trabajo?

10 respuestas



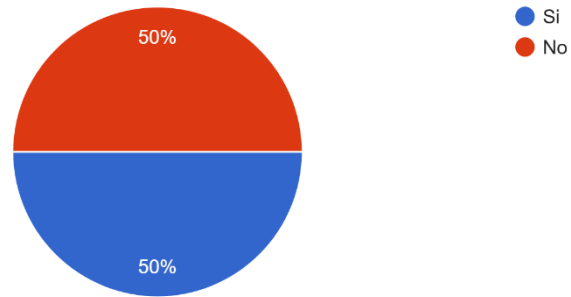
2. ¿Cuáles de los siguientes factores contribuyen más a su estrés laboral? (Marque todas las que apliquen)

10 respuestas



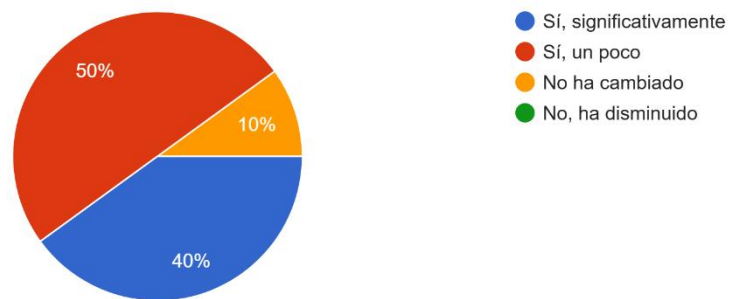
3. ¿Considera que su carga laboral es adecuada para el tiempo disponible?

10 respuestas



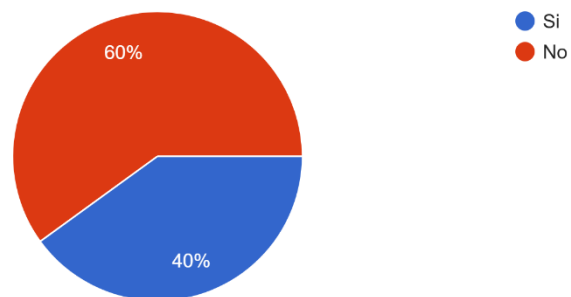
4. ¿Ha notado un aumento en su nivel de estrés en el último semestre?

10 respuestas



5. ¿Siente que tiene tiempo suficiente para descansar fuera de su jornada laboral?

10 respuestas



6. ¿Qué estrategias utiliza para manejar su estrés laboral?

10 respuestas

Tiempo en familia

Técnicas de relajación

Pasar tiempo con mi familia

Caminata recreativa

Buscar ayuda a compañeros para que me orienten para facilitarme el trabajo.

Descansar un poco en casa

Rodéame de personas positivas que me ayuden con lo que debe hacer , busco ayuda médica.

Dormir

La meditación

7. ¿Qué tipo de apoyo considera que le gustaría recibir de la administración para reducir el estrés laboral?

10 respuestas

Herramientas didactas se se apeguen al contexto y reducción de funciones para un solo puesto

Atención a consultas

Una líder

Es complicado pues con el decir que todo es "cargos inherentes" no hay forma de evitarlo.

Sin embargo algunas veces se recibe espacios para realizar algunas actividades

Valorar el trabajo

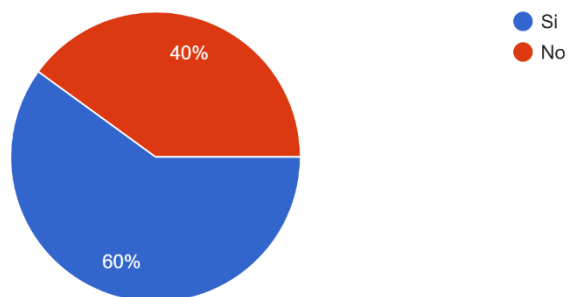
Que eliminen tanto pápelo y todo lo que tiene que ver con. El trabajo sea dentro del horario escolar.

Menos carga laboral

Que no nos recarguen con trabajos que no sean de nuestro servicio

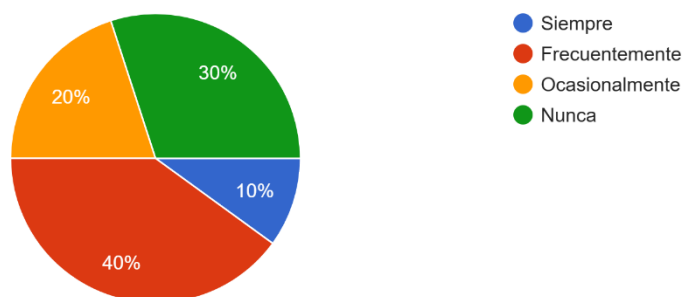
8. ¿Ha experimentado alguna vez situaciones de acoso laboral (bullying) en su lugar de trabajo?

10 respuestas



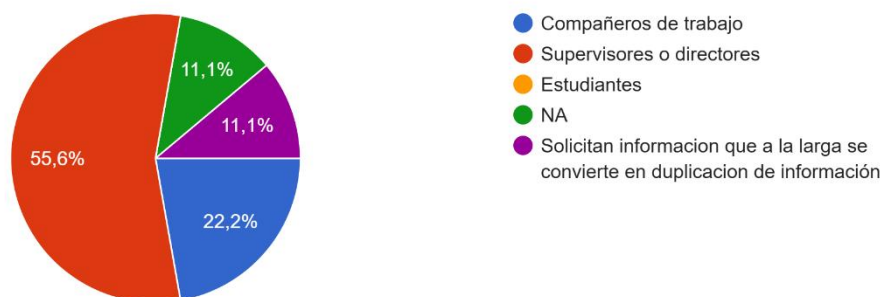
9. ¿Con qué frecuencia considera que ocurren casos de acoso laboral en su institución?

10 respuestas



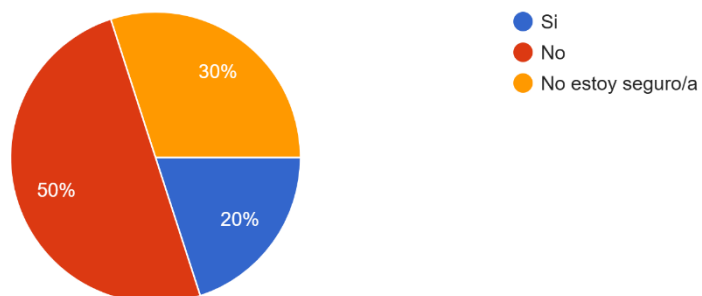
10. ¿Quiénes son los principales responsables del acoso laboral en su entorno?

9 respuestas



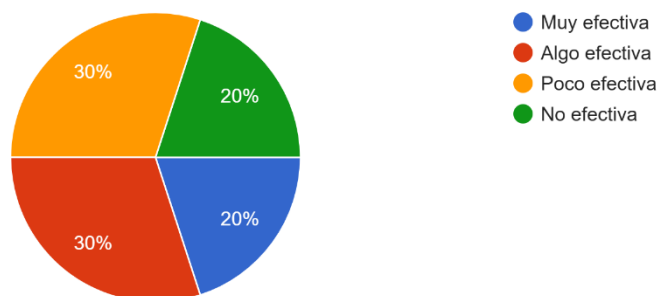
11. ¿Considera que la administración actúa de manera adecuada cuando se reporta un caso de acoso laboral?

10 respuestas



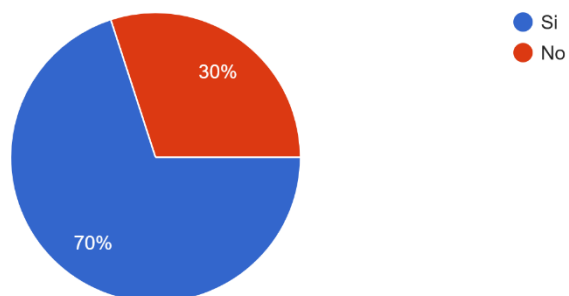
12. ¿Cómo calificaría la política actual de su institución respecto al acoso laboral?

10 respuestas



13. ¿Ha sido testigo de acoso laboral hacia otros compañeros?

10 respuestas



14. Si ha sido testigo o ha experimentado acoso laboral, ¿cómo afectó su bienestar emocional?

9 respuestas

Ansiedad

No he sido afectado

Me indispone

Con mucha angustia y sorprendida

N/A

Desmotivacion

Me sentí miedo , preocupación por lo que pudiera suceder en mi entorno.

Enormemente

Sobrepensar las cosas, para encontrar una respuesta a lo sucedido

15. ¿Qué medidas considera que podrían reducir el acoso laboral en su institución?

10 respuestas

Cambio de personal

Información

.

Aplicar correctamente los procesos disciplinarios

Ser una persona con carácter y defenderse a base pruebas.

Ofrecer a los centros educativos espacios para llenado de información que se solicita.

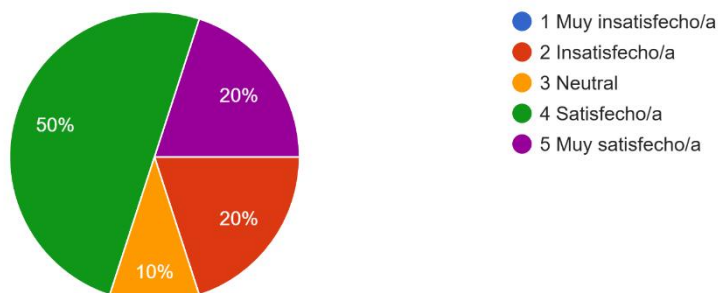
Enfrentar la situación

Que se establezcan reglas claras . Y la comunicación es básica para evitar situaciones de estas.

Actuar por parte de supervisión

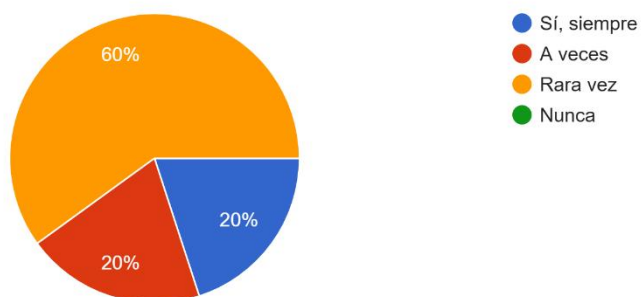
16. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría su nivel de satisfacción general con su trabajo?

10 respuestas



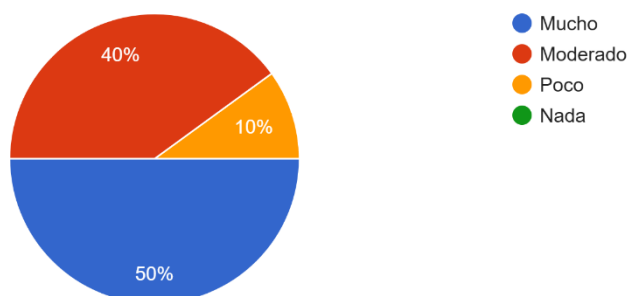
17. ¿Siente que su trabajo es reconocido y valorado adecuadamente por la administración?

10 respuestas



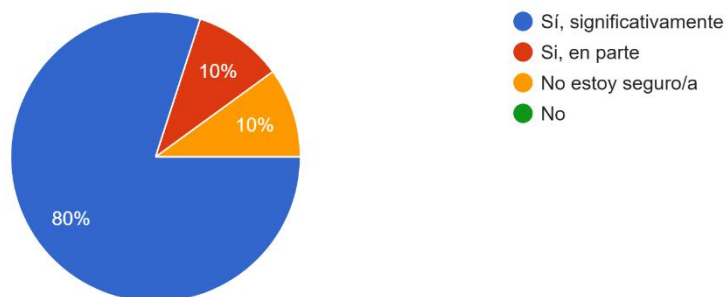
18. ¿En qué medida considera que el estrés y el acoso laboral impactan en su motivación y moral para trabajar?

10 respuestas



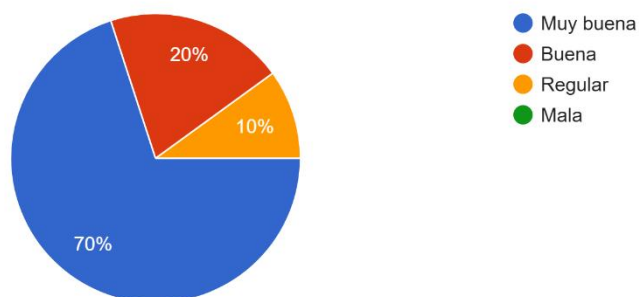
19. ¿Cree que su trabajo tiene un impacto positivo en los estudiantes?

10 respuestas



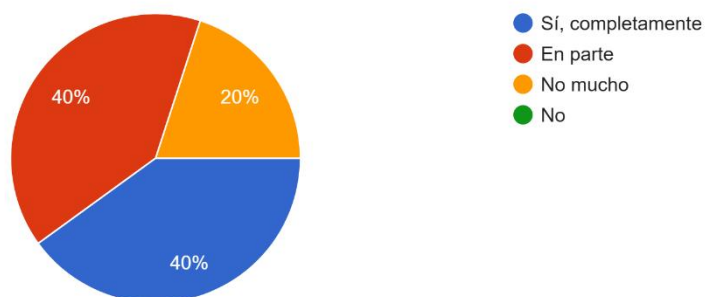
20. ¿Cómo calificaría la relación entre compañeros de trabajo en su institución?

10 respuestas



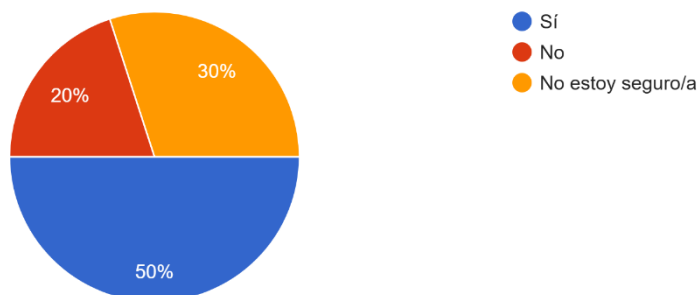
21. ¿Considera que el ambiente laboral en su institución fomenta el trabajo en equipo?

10 respuestas



22. ¿Se siente motivado/a a permanecer en su institución durante el próximo año?

10 respuestas



23. ¿Qué factores cree que podrían mejorar la satisfacción laboral en su lugar de trabajo?

10 respuestas

Compañerismo , trabajo en equipo

Reducción de cargas laborales

La ética y el profesionalismo de la administración

Más compañerismo y conocimiento de parte de mis superiores

Un mejor presupuesto en la parte admintración y en la doxencia el compromiso de los estudiantes y padres con la evaluación

Más consideración y motivación por parte de la administración

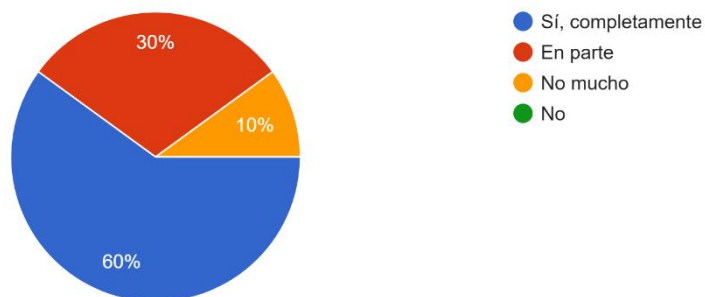
Un ambiente agradable. Comunicación., un trabajo colaborativo.

Menos chismes

Más comunicación por la parte administrativa y más apoyo, en las actividades escolares

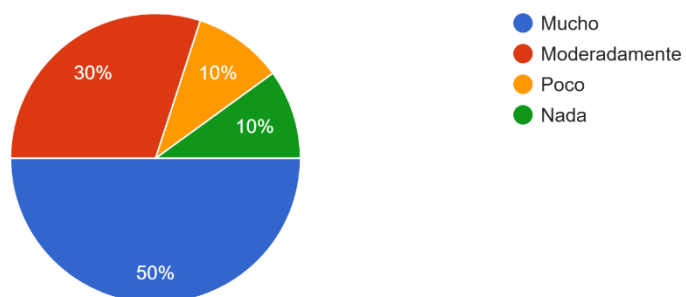
24. ¿Se siente comprometido/a con los objetivos y valores de su institución?

10 respuestas



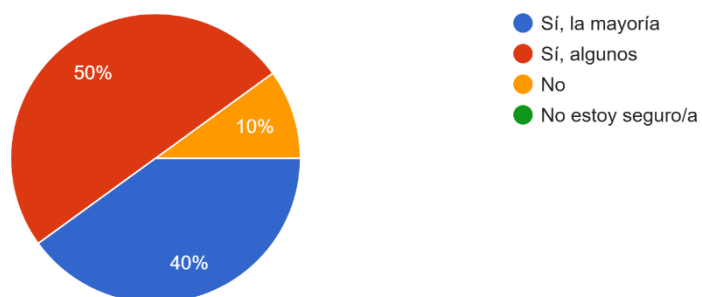
25. ¿En qué medida cree que el estrés y el acoso laboral afectan su compromiso con el trabajo?

10 respuestas



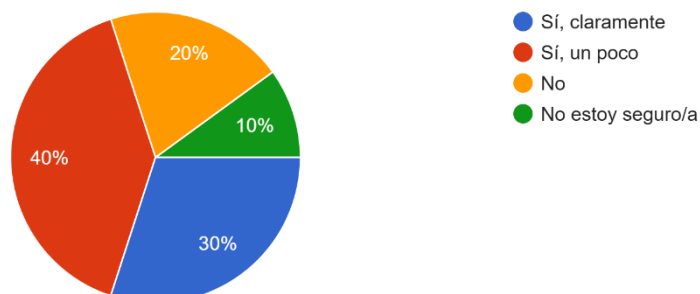
26. ¿Cree que los docentes en su institución están comprometidos con el éxito de los estudiantes?

10 respuestas



27. ¿Ha notado alguna disminución en el compromiso laboral de sus compañeros debido al estrés o acoso?

10 respuestas



28. ¿Qué sugerencias tiene para aumentar el compromiso y la motivación de los docentes en su institución?

9 respuestas

Hacer mi trabajo bien

Repartir funciones

Mayor capacitación

Apoyo de la dirección

Más conocimiento y compromiso

Que sientan identidad con cada uno de los estudiantes

Siempre es importante conocer las expectativas de los compañeros. Respetar su espacio, un ambiente democrático.

Menos carga laboral

Más motivación y menos quejas de la parte administrativa.

28. ¿Qué sugerencias tiene para aumentar el compromiso y la motivación de los docentes en su institución?

9 respuestas

Hacer mi trabajo bien

Repartir funciones

Mayor capacitación

Apoyo de la dirección

Más conocimiento y compromiso

Que sientan identidad con cada uno de los estudiantes

Siempre es importante conocer las expectativas de los compañeros. Respetar su espacio, un ambiente democrático.

Menos carga laboral

Más motivación y menos quejas de la parte administrativa.

30. ¿Qué tipo de formación o recursos considera necesarios para abordar el acoso laboral y mejorar el ambiente de trabajo?

10 respuestas

Tratar con especialistas

Visitas regulares de los funcionarios de la DRE

Broshures. Charlas

Talleres, charlas

Charlas en la institución

Charlas, espacios para compartir y fomentar actividades que fomenten la confianza entre los colaboradores.

Mano dura contra el acoso

Que no permitan ingresar al sistema educativo a cualquier persona que no esté capacitado para trabajar con niños y adolescentes, recibir capacitaciones para los docentes sobre acoso laboral, como poder manejarlo y como poder defenderse.