

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

**ESCUELA DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
LICENCIATURA CON ENFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**Análisis del Estrés Laboral de los Trabajadores del Departamento de Monitoreo  
Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz en Costa Rica, durante el tercer  
cuatrimestre del 2026.**

**Lucrecia Ceciliano Méndez**

**Mag. Kembly Alfaro Chacón**

**Sede Aranjuez**

**Enero 2026**

## Contenido

Tablas.....	6
Figuras .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo I. Planteamiento del Problema .....	6
Planteamiento del Problema .....	6
Objetivos.....	7
Objetivo General .....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación .....	8
Antecedentes.....	9
Antecedentes Nacionales.....	10
Antecedentes Internacionales.....	17
Proyecciones .....	22
Capítulo II. Marco Teórico.....	24
Estrés Laboral .....	30
Estrés laboral: concepto y características .....	31
Equilibrio entre Trabajo y Vida Personal .....	31
Tipos de Estrés.....	32
Causas del Estrés Laboral .....	35
Síndrome de Burnout .....	37
Maneras en la que se Manifiesta el Burnout Laboral .....	37
Diferencia entre Estrés y Burnout.....	37
Factores Personales y Sociales.....	40
Impacto en la Organización .....	40
Clima Organizacional .....	41
Comunicación Organizacional y Estrés Laboral.....	41
Estilos de Liderazgo y su Influencia.....	42
Apoyo Social Laboral como Factor Protector.....	42
Demandas Emocionales en el Trabajo .....	43

Carga Mental y Atención Sostenida .....	43
Eficiencia y eficacia productiva en el entorno laboral.....	44
Estrés Laboral en el Sector Público .....	44
Estrés Laboral en Instituciones del Sistema de Justicia.....	45
Estrés Laboral y Desempeño Laboral.....	45
Estrés Laboral y Calidad de Vida Laboral.....	46
Bienestar Laboral.....	46
Salud Mental Ocupacional.....	46
Prevención del Estrés Laboral desde la Gestión Organizacional.....	47
Gestión del Talento Humano y su relación con el bienestar laboral.....	47
Bienestar laboral como factor determinante del desempeño .....	48
Importancia del departamento de salud ocupacional .....	48
Relación entre estrés laboral y desempeño .....	49
Programas de Bienestar Laboral .....	49
Marco Normativo en Salud Ocupacional.....	50
Rol de la Gestión del Talento Humano en la Prevención del Estrés .....	51
Contexto Teórico del Departamento de Estudio.....	51
Importancia del Análisis del Estrés Laboral en el Sector Público .....	52
Capítulo III. Marco Metodológico.....	54
Enfoque de la Investigación.....	54
Método de la Investigación.....	56
Tipo de Investigación.....	56
Fuentes de Información.....	57
Fuente Primaria .....	57
Fuente Secundaria .....	58
Población de Estudio.....	58
Muestra.....	59
Variables de Estudio .....	60
Tabla 1 .....	62
Variables de análisis cuantitativo.....	62
Instrumento de Recolección de Datos.....	64
Entrevista Semiestructurada.....	64

Cuestionario .....	64
Proceso para la Recolección y Análisis de Datos .....	65
Etapa 1 del proceso: Vinculación con los Miembros .....	65
Etapa 2 de proceso: Cuestionario .....	65
Etapa 3 del Proceso: Análisis de Contenido.....	66
Análisis de los Instrumentos según los Objetivos de la Investigación .....	81
Objetivo General .....	81
Objetivo Específico 1.....	82
Objetivo Específico 2.....	83
Objetivo Específico 3.....	84
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones .....	86
Conclusiones.....	86
2. La carga laboral limita los espacios de recuperación emocional .....	87
3. El estrés laboral impacta directamente el bienestar emocional.....	87
4. El desempeño laboral se ve condicionado por la fatiga mental .....	87
5. El estrés laboral trasciende el entorno laboral.....	88
6. Las estrategias actuales requieren adaptación a la realidad operativa .....	88
Recomendaciones .....	88
1. Reestructuración de la carga laboral .....	89
2. Incorporación de pausas activas dentro de la jornada laboral.....	89
3. Integración de programas de bienestar en el horario laboral .....	89
4. Fortalecimiento del apoyo organizacional .....	90
5. Implementación de estrategias de gestión del estrés.....	90
6. Promoción del equilibrio entre vida laboral y personal .....	90
7. Evaluación continua del estrés laboral .....	90
Capítulo VI: Propuesta .....	92
Identificación de la Propuesta.....	92
Descripción de la Propuesta.....	94
Objetivo de la Propuesta .....	95
Población Beneficiada .....	95
Alcance de la Propuesta .....	96
Metas de la Propuesta .....	97

Planificación de la Propuesta .....	98
Preparación de la Propuesta .....	99
Ejecución de la Propuesta .....	101
Plan de Trabajo .....	102
Beneficios de la Propuesta .....	103
Determinación de Recursos .....	104
Recursos Materiales .....	105
Recursos Administrativos .....	105
Administración de la Propuesta .....	106
Indicadores de Evaluación .....	106
Referencias .....	108
Apéndice.....	110
Instrumento de Recolección de Datos.....	110
Instrumento N.º 1 Cuestionario.....	110
ENTREVISTA.....	113

## Tablas

Tabla 1. Variables de análisis cuantitativo .....	62
Tabla 2. Plan de trabajo estructurado .....	103

### Capítulo I. Planteamiento del Problema

El planteamiento del problema es una parte fundamental de toda investigación, ya que permite identificar, describir y delimitar la situación que se pretende estudiar. Su propósito es explicar por qué existe el problema, a quién afecta y cuáles son sus posibilidades o consecuencias. Este apartado va a orientar el rumbo de la investigación.

#### **Planteamiento del Problema**

El estrés laboral se ha relacionado con el trabajo consolidado, como un fenómeno con alta complejidad y consecuencias significativas para la motivación de las organizaciones modernas. Su impacto trasciende el ámbito individual afectando de este modo la salud física y mental de los colaboradores en todos los sectores, así como la eficiencia y estabilidad de las empresas y sus departamentos. Este problema representa una situación de gran relevancia en el alto entorno laboral, donde las funciones críticas, los plazos estrictos y la exposición constante a situaciones de tensión son parte del diario quehacer. En el contexto del Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz, en Costa Rica se presenta como un objeto de estudio especialmente significativo, debido a la naturaleza de sus responsabilidades, que demandan precisión, atención continua y un alto nivel de compromiso por parte de su personal.

La labor del monitoreo electrónico, si bien es crucial para el sistema judicial y de reinserción social, expone directamente a sus colaboradores a una serie de factores de riesgo que pueden desencadenar altos niveles de estrés, El manejo de información sensible como la que se maneja en este departamento del Ministerio, la toma de decisiones rápidas en muchas ocasiones durante jornadas prolongadas, y presión que se ejerce en los funcionarios de mantener una eficiencia operativa, configuran perfectamente un escenario favorable para el desarrollo de lo que es el factor estrés.

A pesar de la importancia de este apartado, es posible que una organización no cuente con un diagnóstico en profundidad de cómo estos factores afectan el bienestar de los trabajadores. La falta de un análisis sistemático está limitando la capacidad del Departamento de Justicia y Paz, para desarrollar las estrategias y la efectividad en las técnicas aplicadas. Esta escasez plantea riesgos tanto para la calidad del servicio como para la salud del personal.

A nivel internacional y, la organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha enfatizado la necesidad de reconocer el estrés laboral como una prioridad de salud pública.

En este contexto, los análisis centrados en el Departamento de Vigilancia Electrónica no solo llenarán la brecha de conocimiento, sino que también crearán una base sólida para dar forma a políticas internas para proteger integralmente la salud física y mental de los empleados.

Con base en el planteamiento anterior, el estudio presente pretende responder a la pregunta. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que experimentan los colaboradores del Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz durante el primer cuatrimestre del 2026 y cómo influyen los factores organizacionales y personales en este fenómeno?

## **Objetivos**

En los objetivos de la investigación se encuentran las metas concretas que van a orientar el desarrollo del estudio determinado lo que el investigador desea alcanzar.

Permite dirigir los esfuerzos realizados hacia la solución del problema y de esa forma guiar cada etapa del proceso de investigación. El objetivo general expresa de forma amplia la finalidad del estudio, mientras que los objetivos específicos detallan las acciones necesarias para cumplirlos, Arias, (2020).

### ***Objetivo General***

Analizar los factores que inciden en el estrés laboral en el departamento de monitoreo electrónico del Ministerio de Justicia y Paz, por medio de entrevista y cuestionario, para la elaboración de una propuesta de adecuación de programas de bienestar en el área de salud ocupacional.

### ***Objetivos Específicos***

1) Identificar los principales factores laborales percibidos como causantes de estrés en el personal del departamento de Monitoreo Electrónico, mitigando el efecto que estos generan y a la vez generando de una manera más efectiva la eficiencia y el desempeño laboral de los colaboradores del departamento en estudio.

2) Determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de vida y el desempeño de los colaboradores del departamento de monitoreo electrónico, a partir de sus propias narrativas sobre cómo el estrés laboral afecta la salud física, emocional y su productividad, definiendo así técnicas adecuadas de relajación, que mejore la calidad de vida de los trabajadores y a la vez generando eficacia en sus funciones.

3) Clasificar las principales estrategias de prevención y acompañamiento basadas en hallazgos, que promuevan el bienestar de los colaboradores mejorando el clima organizacional de la institución.

### **Justificación**

La justificación de la investigación lleva a explicar la importancia y la necesidad de realizar el estudio, señalando los beneficios que aportará a nivel teórico, práctico o social. Permite fundamentar por qué el tema elegido merece ser investigado y como los resultados pueden contribuir a mejorar una situación existente. Hernández y Mendoza (2022).

La justificación del estudio que se realizará para este proyecto de tesis, tiene como objetivo fundamentar la creciente preocupación por el impacto que está creando el estrés laboral en la salud de los trabajadores y la productividad de la organización. No solo como un problema de gestión interna, sino como lo señala la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés relacionado con el trabajo cotidiano se ha ido convirtiendo en una epidemia global que afecta a todos los países e industrias, independientemente de su nivel de desarrollo. (Organización Internacional del Trabajo,2020) esto lleva a la atracción global de la organización a tomar medidas activas para identificar y reducir los factores de riesgo social en el trabajo.

Es un llamado global para que las organizaciones tomen medidas proactivas que permitan identificar y minimizar los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo.

Esta investigación se alinea con este enfoque al reconocer la urgencia de investigar la situación de forma específica en el Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz. Dada la naturaleza de sus funciones, la exposición a situaciones de alta tensión y la necesidad de una atención constante, se considera que el riesgo de estrés crónico es considerable un factor fundamental en la salud de los colaboradores. Por esta razón realizar un estudio como este es crucial para la institución, ya que va a facilitar identificar de una forma más efectiva los factores estresores específicos y a partir de ello, desarrollar o perfeccionar mejores estrategias de intervención y preparación que no solo mejoren la calidad de vida de los trabajadores, sino que también garanticen una mejor eficiencia y sostenibilidad del servicio que brindan a las implicados.

De esta forma la investigación a realizar, contribuye a un objetivo más amplio, como lo es concientizar y desarrollar entornos laborales saludables y seguros, en concordancia con las recomendaciones de organismos internacionales y modificando mejores prácticas con ayuda de salud ocupacional.

### **Antecedentes**

Los antecedentes nacionales permitirán contextualizar el fenómeno estudiado dentro de la realidad nacional, aportando una visión de cómo se han abordado temas similares en estudios previos y en diferentes instituciones del país, su análisis facilita comprender las condiciones laborales, los factores y políticas de bienestar que influyen en el entorno laboral.

Además, contribuyen a identificar vacíos de información o áreas que requieran una investigación más profunda, fortaleciendo la relevancia del presente estudio generando nuevos aportes al conocimiento, dentro de un contexto nacional.

Los antecedentes internacionales ofrecen aún una perspectiva más amplia del del tema a tratar, al reunir investigaciones y teorías desarrolladas en otros países y contextos organizacionales. Este análisis va a permitir comparar enfoques, identificar tendencias globales así mismo contribuye a enriquecer el marco teórico al integrar conocimientos validados a nivel mundial lo que facilita una interpretación más integral y actualizada del tema.

### *Antecedentes Nacionales*

En el primer trabajo investigado, el trabajo de grado consultado es el de Jiménez (2025), donde el foco principal del estudio se basó en el impacto generado por el teletrabajo en la productividad de los colaboradores en el Departamento de Recursos Humanos del Banco Popular de la Sede de San Pedro, en el segundo cuatrimestre del 2025. Trabajo final de graduación. Universidad Internacional de las Américas. De esta investigación se desprende el siguiente objetivo General, según Jiménez (2025)” Determinar el impacto del teletrabajo en la productividad de los colaboradores en el Departamento de Recursos Humanos del Banco Popular de la Sede de San Pedro, en el segundo cuatrimestre del 2025” (p.12).

Y los siguientes objetivos específicos.

Identificar los factores internos y externos que influyen en la productividad de los colaboradores de Recursos Humanos del Banco Popular de la Sede de San Pedro.

Proponer estrategias para la optimización de la productividad en el teletrabajo, basadas en los hallazgos del análisis realizado (p.12).

La investigación es de enfoque mixto, con diseño exploratorio secuencial. Se emplearon cuestionarios aplicados a 20 colaboradores, entrevistados a 6 expertos de área y análisis documental institucional. El estudio surge ante la necesidad del Banco Popular de comprender cómo la implementación del teletrabajo, impulsado por la pandemia, influye en la productividad y el desempeño laboral del Departamento de Recurso Humanos.

Los resultados obtenidos evidenciaron que el teletrabajo aporta ventajas como la flexibilidad laboral, la autonomía y el ahorro de tiempo, pero también plantea desafíos importantes relacionados con la gestión del tiempo, la comunicación interna, el uso de herramientas digitales y la supervisión a distancia. Se determinó que la productividad aumenta cuando los colaboradores cuentan con metas claras, acceso a tecnología adecuadas y retroalimentación continua, mientras que factores como la falta de capacitación digital y la escasa supervisión pueden limitar el rendimiento.

Como principales conclusiones, Jiménez (2025) señala que el teletrabajo puede ser una modalidad eficaz si se gestiona de forma estratégica, acompañada de políticas institucionales claras y mecanismos de evaluación del desempeño que aseguren la productividad y el bienestar del colaborador. Recomienda fortalecer la cultura organizacional digital, promover la capacitación continua, y establecer estrategias de seguimiento y evaluación para garantizar la mejora sostenida del desempeño.

Este antecedente resulta de la relevancia del impacto de factores laborales (como teletrabajo o las condiciones de trabajo) sobre el desempeño y bienestar del personal. Además, evidencia la importancia de una adecuada gestión del talento humano para mantener la productividad y satisfacción en entornos laborales cambiantes.

El segundo trabajo consultado, pertenece a González (2025). Análisis de los programas de capacitación y desarrollo en la estrategia de retención de los colaboradores de los restaurantes de comida rápida Quiznos durante el I cuatrimestre del 2025 (trabajo final de graduación, Universidad Internacional de las Américas). En la investigación se desprende el siguiente objetivo general. Según González (2025)” Determinar el impacto de los programas de capacitación y desarrollo en la estrategia de retención de los colaboradores de los restaurantes de comida rápida Quiznos, durante el primer cuatrimestre del 2025 (p.14)

Y los siguientes objetivos específicos según González. (2025)

Evaluar la efectividad de los programas de capacitación y desarrollo implementados en Quiznos en términos de mejora de habilidades y satisfacción laboral.

Determinar la relación entre la participación en programas de capacitación y la tasa de retención de los colaboradores.

Comparar los índices de retención de personal antes y después de la implantación de los programas (p.14).

La investigación es de enfoque mixto utilizando cuestionarios aplicados a 94 colaboradores de las áreas operativas de los restaurantes y entrevistas dirigidas a la gerencia del Departamento de Recursos Humanos. Se recopilaron datos sobre los programas de capacitación, su alcance y preparación, así como sobre la rotación y retención del personal.

Los resultados mostraron que los programas de capacitación y desarrollo influyen positivamente en la retención del personal, ya que los colaboradores que participaron en estos programas mostraron mayor compromiso, satisfacción y deseo de permanencia en la empresa. Sin embargo, se pudo identificar que aún existen limitaciones en los seguimientos de resultados e información posteriores a la capacitación.

En cuanto a las conclusiones, González (2025) informa que la capacitación continua es una herramienta estratégica en la gestión del talento humano, capaz de reducir la rotación de personal y fortalecer la cultura organizacional. También recomienda actualizar los programas de capacitación, diseñar planes de desarrollo individual y establecer indicadores de retención para evaluar su efectividad.

Este antecedente se toma en cuenta ya que se considera como relevante en la investigación que se encuentra realizando, evidencia la relación entre la formación, la motivación y la permanencia laboral en las empresas, factores que inciden directamente en el bienestar psicológico y en la reducción del estrés laboral, especialmente en instituciones con alta demanda operativa.

En el tercer antecedente investigado, correspondiente a la tesis de Coronado Duarte (2023) titulada *Desarrollo de una estrategia para reducir el estrés laboral de los empleados del departamento de aseo de vías y recolección de basura de la Municipalidad de Goicoechea en el III cuatrimestre de 2023* (Tesis de Licenciatura, Universidad Internacional de las Américas), se establece como objetivo general elaborar una estrategia orientada a la reducción del estrés laboral en los colaboradores de dicho departamento .

Los objetivos específicos incluyen: determinar los estresores laborales presentes en los trabajadores, investigar estrategias que permitan disminuir el estrés laboral, analizar la influencia del estrés en la motivación y el desempeño, así como diseñar una propuesta de fidelización basada en el salario emocional.

En cuanto a la metodología, la investigación presenta un enfoque mixto, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas, lo

que permite obtener una visión integral del fenómeno estudiado. La población está conformada por colaboradores del departamento de aseo de vías y recolección de basura, caracterizado por condiciones laborales exigentes, exposición a riesgos físicos, ambientales y psicosociales, lo que incrementa la pertinencia del estudio en contextos de alta vulnerabilidad laboral.

Los resultados evidencian que el estrés laboral tiene un impacto significativo en la salud física y mental de los trabajadores, manifestándose en síntomas como fatiga, dolores musculares, alteraciones del sueño y afectaciones emocionales, los cuales repercuten directamente en la motivación y el desempeño laboral. Asimismo, se identifican factores determinantes como la carga laboral, las condiciones del entorno de trabajo, la falta de reconocimiento y el clima organizacional, los cuales influyen en la percepción del bienestar del colaborador.

Desde un enfoque analítico, los hallazgos de Coronado Duarte (2023) resultan altamente relevantes para la presente investigación, debido a que evidencian la relación directa entre las condiciones laborales y el desarrollo del estrés, especialmente en entornos operativos con alta exigencia física y mental. Este antecedente permite comprender que el estrés laboral no es un fenómeno aislado, sino el resultado de múltiples factores organizacionales que deben ser abordados de manera integral.

Asimismo, se destaca la importancia de la implementación de estrategias organizacionales como capacitaciones, programas de bienestar y acciones relacionadas con el salario emocional, las cuales contribuyen a la reducción del estrés y al fortalecimiento del compromiso laboral. En relación con la investigación actual, este estudio aporta una base sólida para la comprensión del estrés laboral en contextos institucionales, permitiendo establecer similitudes con el Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz, donde también se presentan condiciones de alta demanda, presión constante y responsabilidad operativa.

Finalmente, este antecedente refuerza la necesidad de que las organizaciones no solo identifiquen los factores de riesgo psicosocial, sino que también implementen estrategias efectivas que promuevan el bienestar integral del colaborador, contribuyendo así a mejorar el desempeño, la productividad y el clima organizacional, elementos fundamentales en la gestión moderna del talento humano.

En el cuarto trabajo consultado corresponde a la tesis de Valverde Chaves (2020) titulada Diagnóstico del clima organizacional del Colegio de Contadores Privados de Costa Rica en el primer cuatrimestre de 2020 (Tesis de Licenciatura, Universidad Internacional de las Américas). El objetivo general de la investigación fue diagnosticar el clima organizacional del Colegio de Contadores Privados de Costa Rica, con el fin de conocer el ambiente laboral en el que desarrollan sus funciones los colaboradores. Como objetivos específicos se planteó identificar los factores del clima organizacional que inciden en la labor desempeñada por los funcionarios, interpretar la percepción del personal respecto al clima organizacional y elaborar una propuesta orientada a mejorar el clima laboral.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y correlacional, aplicando un cuestionario estructurado de 52 ítems a una muestra de 41 colaboradores. Los resultados evidenciaron una percepción mayoritariamente negativa del clima organizacional, asociada principalmente a la falta de incentivos justos, limitadas oportunidades de crecimiento profesional, escasa capacitación, débil reconocimiento al desempeño y percepción de inequidad en los procesos de ascenso y trato organizacional. Asimismo, se identificó que estas condiciones influyen de manera directa en la motivación, el compromiso y el desempeño laboral del personal.

Este antecedente resulta relevante para la presente investigación, porque confirma la relación existente entre el clima organizacional y el bienestar laboral de los colaboradores de un departamento, destacando la importancia de evaluar de forma sistemática los factores organizacionales que pueden generar insatisfacción, desgaste emocional y bajo rendimiento. Además, aporta fundamentos teóricos y metodológicos útiles para el análisis del entorno laboral en instituciones públicas, lo cual guarda estrecha relación con el estudio del estrés laboral y sus implicaciones en el desempeño del personal.

El quinto trabajo consultado corresponde a la tesis de Arguijo Padilla (2025) titulada Modelo de Relaciones Laborales enfocado en la mejora de la Gestión del Talento Humano en Envases Plásticos Termoformados (EPTL) (Tesis de Licenciatura, Universidad Internacional de las Américas). El objetivo general de la investigación fue identificar la gestión de las relaciones laborales en la empresa EPTL, fundamentado en un estudio del clima organizacional y la gestión del talento humano. Entre los objetivos específicos se planteó analizar el estado actual de las relaciones laborales, establecer políticas

organizacionales para el manejo de conflictos y diseñar un plan de implementación y comunicación interna alineado con la legislación laboral costarricense.

La investigación utilizó un enfoque mixto, de tipo descriptivo y aplicado, apoyándose en entrevistas semiestructuradas, cuestionarios al personal, observación directa y análisis documental. Los resultados evidenciaron debilidades en la gestión formal de relaciones laborales, ausencia de un departamento especializado en Recursos Humanos, deficiencias en los canales de comunicación interna y un manejo reactivo de los conflictos laborales, lo cual impacta negativamente el clima organizacional y la percepción de justicia y transparencia por parte del personal.

Este antecedente es relevante para la presente investigación, ya que puede demostrar cómo una gestión inadecuada de las relaciones laborales puede convertirse en un factor generador de tensión, conflicto y deterioro del bienestar laboral, especialmente en este caso en lo que son PYMES costarricenses, por esta razón se considera que aporta elementos clave para comprender la importancia de estructuras organizacionales que son claves, claras y preventivas en la reducción del estrés laboral.

El sexto estudio analizado se corresponde al artículo científico de Feoli Delgado (2021) titulado Estrés laboral: Salud de las personas con puesto de cajeros de supermercado (Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología). El objetivo general fue evaluar el clima organizacional en relación con el estrés laboral en el puesto de cajeros, con el fin de establecer recomendaciones que permitan reducir los factores de riesgo asociados. Entre los objetivos específicos se incluyó identificar los principales factores de riesgo relacionados con el estrés laboral y proponer medidas preventivas y correctivas.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, mediante entrevistas y recopilación de percepciones de los trabajadores durante el primer cuatrimestre del 2021. Los resultados evidenciaron altos niveles de estrés laboral, asociados a jornadas extensas, sobrecarga física y mental, atención constante al público, posturas forzadas, presión por productividad y escasos períodos de descanso. Asimismo, se identificaron afectaciones en la salud física y mental, tales como ansiedad, fatiga, dolores musculares y disminución del rendimiento laboral.

Este antecedente se considera que aporta elementos relevantes para la investigación en curso, ya que evidencia cómo las condiciones laborales y organizacionales influyen

directamente en la aparición del estrés laboral de forma crucial, afectando tanto la salud del trabajador como el desempeño organizacional, lo cual refuerza la necesidad de evaluar los factores, en entornos laborales exigentes.

El séptimo antecedente es relevante al proyecto de graduación desarrollado por Carvajal Rojas (2021) titulado Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral en la empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica (Maestría en Salud Ocupacional, Instituto Tecnológico de Costa Rica y Universidad Nacional). El objetivo general fue evaluar los riesgos psicosociales y el estrés laboral para generar estrategias de intervención que promuevan la salud física y mental del personal en diferentes departamentos de la empresa.

La investigación empleó un diseño de Investigación Acción Participativa, combinando métodos cuantitativos y cualitativos en dos fases. Los resultados mostraron altas prevalencias de riesgo psicosocial, principalmente asociadas a demandas físicas y ambientales, claridad de roles, retroalimentación del desempeño, participación y gestión del cambio. Asimismo, se identificaron niveles elevados de estrés laboral, incluso en trabajadores con riesgos psicosociales bajos, situación atribuida al impacto organizacional y a factores externos como la pandemia por COVID-19.

Este estudio se toma en cuenta ya que es pertinente para la presente investigación, y demuestra la complejidad del estrés laboral como fenómeno multifactorial, así como la importancia de diseñar estrategias de intervención organizacional orientadas al afrontamiento, la comunicación asertiva y la resiliencia, elementos clave para la prevención del desgaste emocional en contextos laborales exigentes.

Finalmente, se analizó el artículo de Retana et al. (2022) titulado Afrontamiento emocional implementado por las personas docentes en Costa Rica para el manejo del estrés (Revista InterSedes, Universidad de Costa Rica). El objetivo principal fue analizar las estrategias de afrontamiento emocional utilizadas por docentes de primaria para manejar el estrés laboral, considerando su impacto tanto en el ámbito laboral como personal.

El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de una encuesta en línea adaptada del instrumento, ED-6 a 131 docentes. Los resultados evidenciaron altos niveles de estrés, ansiedad y síntomas depresivos, así como deficiencias en el afrontamiento emocional en el ámbito personal, a pesar de que los docentes muestran estrategias de

afrontamiento en el contexto laboral. Se concluyó que la exposición prolongada a estresores laborales incrementa el riesgo de burnout y afecta el bienestar integral del personal docente.

Este último antecedente es relevante para la investigación actual, por que resalta la importancia de reconocer los factores claves en la gestión del estrés laboral, aportando una perspectiva adicional que permite comprender cómo las estrategias individuales y organizacionales influyen en la salud mental y el desempeño de los trabajadores

### ***Antecedentes Internacionales***

El primer trabajo consultado, corresponde al proyecto de Matta (2021). Sobre el Manejo del estrés laboral y su influencia en la residencia de la compañía Distribuidora de Repuestos F1 (Proyecto de Práctica, Politécnico Grancolombiano) el objetivo general del estudio fue, “analizar cómo el manejo del estrés laboral influye en la resiliencia de los trabajadores de la empresa Distribuidora de Repuestos F1 de Bogotá”. Los objetivos específicos incluyen.

Identificar el manejo del estrés laboral en los trabajadores.

Relacionar los niveles de estrés laboral con la resiliencia de los trabajadores. La investigación tuvo enfoque cuantitativo, con alcance correlacional y diseño experimental. Participaron los 10 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó un test de estrés laboral y un test de resiliencia. Los resultados indicaron niveles de estrés medio-bajo, aunque se evidencio la presencia de factores estresores relacionados con las demandas laborales, responsabilidades y ritmo de trabajo.

El análisis realizado determinó que la residencia aumenta cuando los trabajadores poseen estrategias adecuadas para manejar el estrés en las jornadas laborales. Los hallazgos evidencian que el bienestar emocional y la adaptabilidad son esenciales para mejorar el rendimiento y disminuir riesgos psicosociales. Y este antecedente es relevante porque destaca la importancia de integrar técnica de afrontamiento y programas de salud ocupacional para fortalecer la resiliencia dentro de las empresas.

En el segundo antecedente investigado, correspondiente a la tesis de Onofre Pérez (2021) titulada *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N.º 1, Quito, en el año 2019* (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar), se plantea como

objetivo general determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de la Dirección de Talento Humano de la institución en estudio.

Los objetivos específicos se orientan a diagnosticar el nivel de estrés del personal, identificar los factores asociados que inciden en el desempeño laboral y proponer un plan de prevención del estrés dentro de la organización.

En cuanto a la metodología, la investigación presenta un enfoque mixto, con predominio cuantitativo, de tipo no experimental, transversal y correlacional. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario de estrés laboral desarrollado por la OIT y la OMS, complementado con información institucional sobre evaluación del desempeño y entrevistas en profundidad dirigidas a personal jerárquico.

Los resultados evidenciaron que no existe una relación directa significativa entre el estrés laboral y el desempeño en el personal evaluado, según el análisis estadístico realizado. Sin embargo, se identificó que el estrés constituye un factor previo que puede influir en la intención de abandono laboral y en el compromiso organizacional, lo que sugiere efectos indirectos sobre el desempeño.

Desde un análisis crítico, este antecedente resulta especialmente relevante para la presente investigación, ya que introduce una perspectiva más compleja sobre la relación entre estrés laboral y desempeño, evidenciando que dicha relación no siempre es lineal ni directa. Esto permite comprender que el impacto del estrés puede manifestarse de forma mediada a través de variables como el compromiso organizacional, la satisfacción laboral o la rotación del personal.

Asimismo, el uso de un enfoque mixto fortalece la validez del estudio, al integrar datos cuantitativos con percepciones y experiencias del personal, lo cual se alinea con el enfoque fenomenológico adoptado en la investigación actual, donde se busca comprender el estrés laboral a partir de los relatos de los colaboradores.

Finalmente, los hallazgos de Onofre Pérez (2021) refuerzan la importancia de abordar el estrés laboral desde una perspectiva preventiva y organizacional, destacando el papel estratégico de los departamentos de talento humano y salud ocupacional en la implementación de planes de acción que promuevan el bienestar del trabajador y el fortalecimiento del desempeño institucional.

En el tercer trabajo investigado, es el de la tesis de Torres (2023). El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima (Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima).

El objetivo general para este estudio fue “Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation “Los objetivos específicos son. Identificar los niveles de estrés laboral en los empleados. Evaluar los niveles de desempeño laboral según sus dimensiones. Establecer la relación entre ambas variables. La investigación fue cuantitativa, de tipo básico y con diseño descriptivo- correlacional, aplicada a 69 trabajadores. Se utilizaron los cuestionarios de Estrés Laboral OIT-OMS y de Desempeño Laboral de Laime, ambos con alta confiabilidad.

Los resultados evidenciaron que el 39.1% de los trabajadores presenta estrés y el 7.3% niveles altos, mientras que el desempeño laboral fue en su mayoría bajo o regular. Se concluyó que existe una relación inversa y significativa a mayor estrés, menor desempeño. El estudio es relevante para la tesis que se está realizando ya que resalta la importancia de promover entornos laborales saludables para mejorar la productividad y reducir el desgaste emocional.

El cuarto trabajo consultado corresponde a la tesis titulada “Impacto del estrés laboral en la institución financiera Cooperativa FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira” (Universidad Tecnológica de Pereira). El objetivo general de la investigación fue medir el nivel de estrés laboral en los funcionarios de la Cooperativa FAVI, así como identificar los agentes de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral. Entre los objetivos específicos se planteó identificar las manifestaciones orgánicas, psicológicas y conductuales del estrés, reconocer los factores laborales generadores de estrés a corto y largo plazo y proponer medidas para el control y prevención de los estresores laborales.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, utilizando cuestionarios para evaluar el estrés laboral y los factores psicosociales asociados. Los resultados evidenciaron que la carga de trabajo, la presión por resultados financieros, las responsabilidades asociadas al manejo de recursos económicos y las exigencias organizacionales constituyen factores determinantes en la generación de estrés laboral. Asimismo, se identificaron consecuencias negativas como tensión, insatisfacción laboral,

disminución de la autoestima, fatiga mental y alteraciones físicas, las cuales impactan tanto el bienestar del personal como la productividad institucional.

Este antecedente se considera relevante para la presente investigación, ya que confirma la relación directa entre los factores psicosociales del entorno organizacional y el desarrollo del estrés laboral, especialmente en contextos institucionales con altas demandas de responsabilidad y control como lo es el departamento de monitoreo, aportando elementos que se consideran claves para el análisis del estrés laboral en organizaciones públicas.

En el quinto antecedente investigado, correspondiente a la tesis de Champac Mamani y Centeno Churampi (2024) titulada *Estrés laboral y rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021* (Tesis de Licenciatura, Universidad Antonio Ruiz de Montoya), se plantea como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en los colaboradores de la organización en estudio.

Los objetivos específicos se orientan a analizar cómo distintas dimensiones del estrés laboral, tales como el clima organizacional, la estructura organizacional, la influencia del liderazgo, la cohesión grupal, la tecnología y las condiciones laborales, se relacionan con el rendimiento de los colaboradores.

En cuanto a la metodología, la investigación presenta un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, aplicado a una muestra de 56 colaboradores de la empresa estudiada. Para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios estructurados, empleando técnicas estadísticas como el coeficiente de correlación de Spearman para la comprobación de hipótesis.

Los resultados evidenciaron la existencia de una relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, obteniéndose una correlación positiva de 0.647, lo cual indica que ambas variables se encuentran estrechamente vinculadas. Asimismo, se identificó que factores como las condiciones laborales, la organización del trabajo y la falta de beneficios laborales influyen directamente en el desempeño de los colaboradores, afectando su productividad y bienestar.

Desde un análisis crítico, este estudio resulta altamente relevante para la presente investigación, ya que demuestra empíricamente que el estrés laboral no solo impacta la salud del trabajador, sino que también repercute directamente en su rendimiento y en los resultados

organizacionales. En este sentido, se refuerza la idea de que el bienestar del colaborador constituye un elemento clave para la eficiencia y eficacia productiva dentro de las organizaciones.

Además, este antecedente permite comprender que el estrés laboral está influenciado por múltiples dimensiones organizacionales, lo que coincide con el enfoque multicausal adoptado en la investigación actual. Particularmente, la identificación de variables como el liderazgo, la cohesión grupal y las condiciones laborales aporta una base teórica y práctica para analizar el contexto del Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz, donde también se presentan dinámicas de alta exigencia operativa y presión constante.

Finalmente, los hallazgos de Champac Mamani y Centeno Churampi (2024) evidencian la necesidad de que las organizaciones implementen estrategias de gestión del talento humano orientadas a la reducción del estrés laboral, con el fin de mejorar el desempeño, fortalecer el clima organizacional y garantizar el bienestar integral de los colaboradores, aspectos fundamentales para el desarrollo institucional.

El sexto estudio, corresponde al proyecto de investigación aplicada de Matta Lozano (2021) titulado Manejo del estrés laboral y su influencia en la resiliencia de la compañía distribuidora de repuestos F1 de la ciudad de Bogotá (Institución Universitaria Politécnico Granacolombiano). El objetivo general fue analizar la influencia del manejo del estrés laboral en los niveles de resiliencia de los trabajadores, así como identificar los factores estresantes presentes en el entorno laboral.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, aplicando instrumentos para medir estrés laboral y resiliencia en una muestra de 10 colaboradores. Los resultados evidenciaron niveles de estrés medio-bajo, destacando la importancia de identificar oportunamente los factores estresantes para prevenir su cronificación. Asimismo, se concluyó que un adecuado manejo del estrés laboral favorece el desarrollo de la resiliencia, contribuyendo al bienestar psicológico y a una mejor adaptación organizacional.

Este antecedente es pertinente para la presente investigación, ya que resalta el papel del manejo del estrés y de los recursos personales como factores protectores frente al desgaste

emocional, aportando una perspectiva integral que complementa el análisis del estrés laboral en contextos organizacionales exigentes.

Finalmente, se analizó el trabajo de titulación de Chuchuca y Mora (2020) titulado El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el Hospital Aida León de Rodríguez Lara, Girón-Azuay (Universidad Politécnica Salesiana). El objetivo general fue analizar las causas del estrés laboral y su impacto en el desempeño y compromiso del personal hospitalario.

La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, aplicando instrumentos de medición a colaboradores del hospital. Los resultados evidenciaron niveles bajos de estrés laboral, aunque se identificaron falencias en el cumplimiento de funciones y en el desempeño, atribuibles a factores organizacionales y a la carga emocional propia del sector salud. El estudio concluyó que el estrés laboral influye en el compromiso y rendimiento del personal, resaltando la importancia de estrategias preventivas orientadas al bienestar del trabajador.

Este antecedente se consideró relevante para la investigación, ya que pone de manifiesto cómo el estrés laboral, incluso en niveles moderados, puede afectar el desempeño y la calidad del servicio que brindan los trabajadores, al mismo tiempo aporta elementos clave para el análisis del impacto del estrés en instituciones públicas.

### **Proyecciones**

Las proyecciones de esta investigación describen aportes y beneficios que se esperan obtener una vez concluido el estudio. Permite visualizar el impacto que los resultados podrían generar en el ámbito institucional, académico o social. Además, pretende orientar sobre cómo los hallazgos pueden servir de base para futuras investigaciones o creación de nuevas estrategias de mejora como lo es en esta tesis. Tamayo, (2021).

A nivel institucional, se proyecta que los resultados del estudio aportan información relevante para el Ministerio de Justicia y Paz, específicamente para el Departamento de Monitoreo Electrónico, al permitir una comprensión más clara de los factores que inciden en el estrés laboral del personal. Este conocimiento podría servir como insumo para el análisis de prácticas internas relacionadas con la gestión del talento humano, el acompañamiento al

personal y las condiciones laborales, contribuyendo a la reflexión sobre el bienestar y el desempeño de los colaboradores en un contexto de alta exigencia operativa.

En el ámbito organizacional, se espera que los hallazgos faciliten la identificación de áreas críticas vinculadas al estrés laboral, lo cual podría orientar la revisión de dinámicas laborales, estilos de supervisión y condiciones del entorno de trabajo. De esta manera, la investigación podría constituirse en un referente para el fortalecimiento de un clima organizacional más saludable y sostenible, sin presuponer la existencia de soluciones previas, sino aportando evidencia para su análisis posterior.

Desde una perspectiva social, se proyecta que el estudio contribuya a la sensibilización sobre la importancia de la salud mental en el ámbito laboral, especialmente en instituciones públicas donde las funciones implican una alta responsabilidad social. La visibilización del estrés laboral como un fenómeno que incide en la calidad de vida y el desempeño del personal puede favorecer una mayor conciencia sobre la relevancia del bienestar de los trabajadores como un elemento clave para la calidad del servicio que se brinda a la sociedad.

Finalmente, en el plano académico, la investigación se proyecta como un antecedente para futuros estudios relacionados con el estrés laboral, los riesgos psicosociales y el bienestar en contextos institucionales similares. Los resultados podrían servir como base para el desarrollo de nuevas investigaciones y para el análisis de posibles estrategias de prevención y acompañamiento, contribuyendo a la construcción de conocimiento en el área de la salud ocupacional y la gestión del talento humano.

## **Capítulo II. Marco Teórico**

El marco teórico constituye un componente esencial dentro de una investigación científica, ya que integra y expone los fundamentos conceptuales, teóricos y empíricos que respaldan el estudio. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2021), esta sección permite contextualizar el problema de investigación mediante la revisión crítica de literatura actualizada, facilitando la definición de conceptos clave y la comprensión del fenómeno analizado. Asimismo, proporciona una base sólida para la interpretación de los resultados y contribuye a vincular los hallazgos con el conocimiento existente, evitando la duplicidad de estudios. En este sentido, se desarrollan a continuación los principales conceptos que permiten sustentar teórica y referencialmente la investigación en cuestión.

### **Historia Institucional**

La historia institucional del Ministerio de Justicia y Paz y su vinculación con el Departamento de Monitoreo Electrónico, se puede indicar lo siguiente según sus propios registros.

En la entidad de gobierno de fuerza y paz específicamente en el departamento del área de monitoreo de tobilleras electrónicas, trabajaremos el estrés que esto le provoca a las personas encargadas; por lo que realizaremos una pequeña reseña de qué es la institución de fuerza y paz

La Constitución Política de 1847 creó el Ministerio de Relaciones Interiores, Exteriores, Gobernación, Justicia y Negocios Eclesiásticos. Un año después, se modificó esa Constitución y desapareció la nomenclatura de "Justicia". La cartera de Justicia fue constituida mediante decreto N.º 29 del 20 de junio de 1870, que creó el "Reglamento de Gobierno y Atribuciones de la Secretaría de Estado", firmado por Bruno Carranza y Lorenzo Montúfar.

Según el artículo 6 de dicho decreto, le correspondía a la Cartera de Justicia lo relativo a la administración judicial, codificaciones, magistraturas y ministerio fiscal, presidios y cárceles, administración de presos, cumplimientos de condenas, rebajas y conmutaciones de penas y rehabilitación de los delincuentes.

De 1870 a 1923, se decretan nuevas reformas a la política penitenciaria. La ideología se vuelve con carácter resocializador. Aparecen los primeros intentos de crear un sistema penitenciario progresivo y surgen los primeros centros penales como la Penitenciaría Central y San Lucas.

De 1924 a 1950, se empiezan a consolidar los esfuerzos para una reforma penitenciaria costarricense. Se crea en esa época el Consejo Nacional de Prisiones, el que fue sustituido en los años 40 por un Consejo Superior de Prisioneros y, más tarde, por una Dirección General de Prisioneros y Reformatorios.

Surge en ese período la necesidad de crear una Escuela de Capacitación Penitenciaria y el Instituto Nacional de Criminología.

El 1.º de setiembre de 1949, la Junta Fundadora de la Segunda República emitió el decreto N.º 696 del 1.º de setiembre de 1949, en el cual se refunde el Ministerio de Gobernación y Policía y el de Justicia y Gracia, los cuales se adscriben con las mismas atribuciones y facultades.

El Ministerio de Gobernación y Policía se convirtió en el despacho encargado de la mayor cantidad de competencias de diversa índole en el ámbito de la administración pública.

A partir de 1950, se ve consolidado el Sistema Penitenciario Nacional y, mediante ley, se crea el Consejo Superior de Defensa Social, que más tarde es derogado por la ley que crea la Dirección General de Adaptación Social y Prevención del Delito.

El 21 de junio de 1978, el entonces Presidente de la República, Lic. Rodrigo Carazo Odio, y el ministro de la Presidencia, Lic. José R. Cordero Croceri, envían oficio a los señores secretarios de la Asamblea Legislativa y remiten el proyecto de ley para crear la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Gracia.

El proyecto de ley fue expuesto por el señor Fray Alberto Izaguirre Aguirregaviria ante los señores diputados que integraron la comisión. En la discusión del proyecto, intervinieron el Lic. Jorge Arturo Montero Castro del ILANUD, el Lic. Antonio Bastida de Paz, subdirector de la Dirección General de Adaptación Social y la Licda. Elizabeth Odio Benito, procuradora general de la República.

En el acta N.º 111 del 7 de setiembre de 1978, la N.º 116 del 12 de setiembre de 1978 y otras de la Comisión Permanente de Gobierno y Administración, se consideró que el Ministerio de Justicia debía estar conformado, dada la naturaleza de sus funciones, por

Adaptación Social y la Procuraduría General de la República. El proyecto recibió el dictamen afirmativo por parte de la comisión el 1.º de febrero de 1979.

En el plenario de la Asamblea Legislativa, se le dio primer debate al proyecto el 10 de marzo de 1982, segundo debate el 11 de marzo de 1982 y tercer debate el día 25 de marzo de 1982.

El 28 de abril de 1982, se decreta la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia, N.º 6739, en donde se define como función primordial de este ministerio representar al Estado en los litigios de interés público, registrar todos los actos y contratos que la ley determine, proponer y ejecutar políticas y programas penitenciarios, inscribir bienes muebles e inmuebles, derechos sobre propiedad intelectual e industrial, personerías jurídicas y otros. Estas funciones las realiza a través de las siguientes instituciones adscritas:

- La Dirección General de Adaptación Social (adscrita mediante Ley Orgánica del Ministerio de Justicia, N.º 6739 de 28 de abril de 1982) y el Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisición de Bienes, dependencia de esa dirección.

- La Procuraduría General de la República (adscrita mediante Ley N.º 6815 de 27 de septiembre de 1982).

- La Junta Administrativa del Registro Nacional (mediante Ley N.º 6934 del 28 de noviembre 1983, la cual establece la dependencia del Registro Nacional al Ministerio de Justicia).

- El Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente ILANUD (establecido mediante Ley N.º 6135 del 18 de noviembre de 1977; el ministro de Justicia forma parte del Consejo Asesor Internacional).

- La Junta Administrativa de los Centros Cívicos. (Creado mediante Ley N.º 7582 de 12 marzo de 1996).

- La Dirección Nacional de Notariado (adscrita mediante Ley N.º 8795 de 4 de enero del 2010).

Durante el segundo mandato de Óscar Arias Sánchez, se reforma la Ley Orgánica de 1992, mediante Ley N.º 8771 de 31 de agosto de 2009, sustituyendo el nombre “Ministerio de Justicia y Gracia” por el de “Ministerio de Justicia y Paz”. Además, se creó el Sistema Nacional de Promoción de la Paz y la Convivencia Ciudadana, adscrito al despacho ministerial y que estará conformado por la Dirección General de Promoción de la Paz y la

Convivencia Ciudadana, la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos, la Dirección de Espectáculos Públicos y la Comisión Nacional de Prevención de la Violencia y la Promoción de la Paz Social.

Actualmente, el Ministerio de Justicia y Paz tiene entre sus principales funciones impulsar y coordinar planes y programas dirigidos a la promoción de la paz en el ámbito nacional desde la perspectiva de prevención de la violencia, apoyar al Ministerio de Seguridad Pública en materia del control de las armas de fuego en el país, promocionar la resolución alternativa de conflictos como una forma de desarrollar una cultura de paz, propiciar la mejor articulación a fin de cumplir el mandato de la Ley General de espectáculos públicos, materiales audiovisuales e impresos y promover la participación de la sociedad civil por medio de organizaciones no gubernamentales y cualquier otro tipo de organismo dedicado a promover la paz y la no violencia.

### **Misión de la Organización**

Somos el Ministerio de Justicia y Paz responsable del sistema penitenciario nacional, de la promoción de la paz social, de la representación legal del Estado, de la promoción de la integridad y la prevención de la corrupción, de la seguridad registral y jurídica y la promoción de la cultura de protección de datos, a través del ejercicio pleno de los Derechos Humanos, en un ambiente sostenible, ético e inclusivo.

### **Visión de la Organización**

El Ministerio de Justicia y Paz consolida su presencia en la realidad nacional como la institución líder en la promoción de la paz social en Costa Rica, a través de la prevención de la violencia, la inserción social, la inclusión social, la promoción de una cultura organizacional desde la conducta ética, la representación legal del Estado, la seguridad registral y jurídica y la promoción de la cultura de protección de datos, para el disfrute de los derechos humanos en el marco de la normativa nacional e internacional.

## Valores de la Organización

**Respeto.** “La cualidad o habilidad de otorgar consideración, es decir: Amabilidad y atención en el trato hacia una persona o personas con las que se interactúa, para la búsqueda de una convivencia pacífica. Es ser conscientes de que todas las personas deben ser atendidas en igualdad de condiciones.

Tratando a las personas como a mí me gustaría que me traten, reconociendo su dignidad humana, aceptando a las personas con sus particularidades, diferencias, similitudes, pluriculturales (coexistencia pacífica e interrelacionada de diversas culturas en el seno de la sociedad), diversidad, tolerando sus actuaciones, pensamientos, preferencias, forma de vida, diferencias y modales.

Respeto también significa la certeza de que desde los propios pensamientos, acciones y expresiones no se daña a nadie, pudiendo estar de acuerdo o desacuerdo en cualquiera de los ámbitos de acción, prestando atención a las personas interlocutoras, tratándolos con cortesía y cordialidad. Es tener en cuenta los derechos de todas las personas y no privarlas de éstos...”.

**Responsabilidad.** El valor de responsabilidad para las personas funcionarias significa: Aceptar el compromiso moral y personal de responder por las acciones, funciones y tareas encomendadas, ejecutándose cuidadosamente y con dedicación, subsanar las equivocaciones y cumplir los compromisos con excelencia, eficiencia, convicción, integridad, probidad, prudencia, coherencia y disposición, en beneficio de la colectividad.

Es la disposición personal para el cumplimiento de lo que se aceptó en beneficio de la ciudadanía y la transparencia por lo actuado en beneficio propio. Ser coherente con el marco de acción en el que se desempeña como agente social y ser consciente de que las acciones que se realizan afectan a otras personas, por lo que el trabajo debe hacerse con oportunidad, eficiencia y amabilidad.

Poner a disposición de la organización y de la sociedad, todas las habilidades y conocimientos para cumplir a cabalidad las diferentes funciones o tareas y contribuir con el cumplimiento de metas trazadas, tener la capacidad para negarse a acciones que no le competen o cuando considere que afecten negativamente a la sociedad.

Cuando se tenga la oportunidad, aportar y asumir retos para dar un salto cualitativo en beneficio de la colectividad actuando de forma sistemática, diligente y oportuna,

aceptando y asumiendo los efectos e implicaciones de las acciones. Es realizar las tareas, deberes y obligaciones de manera consciente, positiva y bien intencionada, asumiendo las consecuencias de sus actos...”.

**Honestidad.** El valor Honestidad se define para las personas funcionarias del Ministerio de Justicia y Paz como:

“...El apego a la verdad y a la justicia, delimitadas dentro del marco de la integridad, honradez, rectitud y transparencia, con el propósito último de generar confianza y respeto a la dignidad del cargo público. Implica hacer lo correcto, dar lo mejor en todas las circunstancias, no apartarse de los principios del deber, de lo moral, del respeto a lo ajeno actuando con dignidad.

Es no tratar a las personas con segundas intenciones para sacarles ventaja. Hacer uso apropiado del secreto profesional, del manejo de la información, y del uso de los recursos del Estado.

Tener coherencia entre lo que se dice y lo que se hace, trabajando bien siempre; no solo cuando nos están viendo los superiores u otras personas. Es la capacidad de ser transparentes, de decir siempre la verdad, de tener integridad.

Es actuar con justicia, decir la verdad, es ser transparentes para generar confianza, es un valor que se aprehende desde el hogar por medio del cuidado y la disciplina recibidos que se ve reflejado en las acciones diarias, dentro y fuera de la institución.

Es mantener una actitud íntegra e insobornable, negarse a participar en situaciones de corrupción, con decencia, honradez, rectitud y dignidad en el hacer cotidiano.

Es aceptar con valentía la responsabilidad de los resultados de los actos realizados.

Es actuar con sinceridad y dar lo mejor en todas las circunstancias, identificándose con el entorno de trabajo.

No privilegiar los intereses particulares por sobre los laborales para sacar ventaja, no apropiarse de lo que no nos pertenece y respetar los derechos de las personas.

Es respetar los principios de discrecionalidad, sigilo, y administración correcta de los bienes públicos...”.

**Tolerancia.** El personal del MJP considera que el valor TOLERANCIA, se define de la siguiente forma:

Es una forma respetuosa y comedida de proceder, actuar, aceptar y escuchar con mente abierta las opiniones, pensamientos, ideas, conceptos, prácticas, preferencias, creencias, cultura, actitudes y modos de vida de las personas, especialmente cuando son contrarias a las personales. Se refiere a una apertura hacia la forma de pensar, sentir y vivir de otras personas mientras no fomenten formas de violencia o discursos de odio contrarios a los derechos fundamentales de todas las personas. Otorgar valor a las personas por quienes son, por su esencia.

Es un valor que se debe enseñar desde la infancia como una herramienta para una convivencia armoniosa y respetuosa de los derechos humanos, la diversidad, igualdad de género.

Un valor que nos permite relacionarnos con las personas sin necesidad de recurrir a prácticas invasivas y actuar apropiadamente ante opiniones, ideas, actitudes adversas o no coincidentes con sus propias, haciendo uso del autocontrol frente a situaciones adversas y actuando con apertura ante las conductas, pensamientos y modo de vida de las otras personas, comprender que se tienen diferencias en función de las circunstancias que les afecten situándose en el lugar de la otra persona, entendiendo lo que representa cada ser humano...”.

### **Estrés Laboral**

El estrés laboral es uno de los principales riesgos psicosociales presentes en las organizaciones contemporáneas y constituye una problemática relevante en el ámbito de la salud ocupacional. Se manifiesta cuando las demandas del trabajo superan la capacidad del individuo para afrontarlas de manera adecuada, generando un desequilibrio entre las exigencias laborales y los recursos personales disponibles.

La Organización Mundial de la Salud (2020) define el estrés laboral como la respuesta física y emocional dañina que ocurre cuando las exigencias del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Esta definición permite comprender que el estrés no es únicamente una reacción individual, sino un fenómeno estrechamente vinculado a la organización del trabajo y a las condiciones laborales.

Desde un enfoque analítico, el estrés laboral debe entenderse como un proceso dinámico que se desarrolla a lo largo del tiempo. En contextos laborales donde existen altas

exigencias, presión constante, vigilancia continua y responsabilidad sobre terceros, como ocurre en el Departamento de Monitoreo Electrónico, la exposición prolongada a factores estresores incrementa el riesgo de desgaste emocional y afectación del bienestar integral del personal.

### **Estrés Laboral: Concepto y Características**

El estrés laboral se refiere a la respuesta física y emocional que experimenta un trabajador cuando las demandas del trabajo superan sus capacidades o recursos para afrontarlas. Este fenómeno se ha convertido en uno de los principales riesgos psicosociales en el entorno laboral.

Bakker y Demerouti (2022), a través del modelo de demandas y recursos laborales, señalan que el estrés surge cuando existe un desequilibrio entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles para el trabajador.

Por su parte, Gil Monte (2021) indica que el estrés laboral puede generar consecuencias negativas tanto a nivel individual como organizacional, afectando la salud mental y el desempeño laboral.

Este enfoque resulta clave para la presente investigación, ya que permite explicar cómo las condiciones del Departamento de Monitoreo Electrónico, caracterizadas por alta exigencia y responsabilidad, pueden favorecer la aparición del estrés laboral.

### **Equilibrio entre Trabajo y Vida Personal**

El equilibrio entre la vida laboral y personal constituye un elemento clave para la prevención del estrés laboral. Este equilibrio se refiere a la capacidad del individuo para distribuir su tiempo, energía y atención entre las responsabilidades laborales y las necesidades personales, familiares y sociales.

Diversos estudios indican que la falta de equilibrio trabajo–vida personal se asocia con mayores niveles de estrés, agotamiento emocional y disminución de la satisfacción laboral (Eurofound, 2021). Cuando el trabajo invade de forma constante los espacios de descanso y recuperación, el organismo no logra restablecer sus niveles de energía, lo que favorece la aparición de estrés crónico.

Desde esta perspectiva se considera que, el bienestar laboral no depende únicamente del desempeño o la productividad, sino también de la posibilidad real de desconexión y recuperación. En instituciones públicas con funciones críticas, la promoción de este equilibrio se convierte en una responsabilidad organizacional y no solo individual.

### **Tipos de Estrés**

El estrés es una reacción natural del cuerpo ante situaciones que exigen adaptación o esfuerzo. Su presencia es parte del funcionamiento normal del ser humano, que permite enfrentar desafíos y responder ante distintos estímulos. Sin embargo, cuando esta respuesta se mantiene por periodos prolongados o supera la capacidad de afrontamiento del individuo, puede generar efectos negativos en la salud física, emocional y laboral. Smith (2020).

- a) El distrés, se produce cuando el individuo percibe las demandas laborales como excesivas, incontrolables o amenazantes. Esta forma de estrés genera ansiedad, irritabilidad, fatiga y alteraciones emocionales que afectan la salud y el desempeño. Moreno Jiménez (2021) señala que el distrés laboral está estrechamente relacionado con la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad de roles y la falta de apoyo organizacional.

En estos casos, el estrés deja de ser un factor motivador y se convierte en un riesgo psicosocial significativo lamentablemente para los seres humanos.

- b) El estrés crónico, se presenta cuando las demandas laborales se mantienen de forma prolongada y superan la capacidad de afrontamiento del trabajador. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) señala que la exposición continua al estrés laboral puede generar afectaciones emocionales y cognitivas, así como un deterioro progresivo del bienestar psicológico. A diferencia del estrés agudo, el estrés crónico se caracteriza por su persistencia en el tiempo y por la dificultad del individuo para recuperarse de las exigencias laborales.

Desde un enfoque contemporáneo, diversos estudios señalan que el estrés laboral crónico surge cuando las demandas del trabajo superan los recursos físicos, psicológicos, organizacionales con los que cuenta el trabajador para afrontarlas, lo que genera un desgaste emocional progresivo y afecta su bienestar integral. Cuando esta condición se mantiene de forma prolongada, puede convertirse en un riesgo

psicosocial significativo dentro de las organizaciones, ya que impacta de manera sostenida la salud mental, la motivación y el desempeño del personal (Organización Mundial de la Salud, 2022; Bakker y Demerouti, 2022).

El estrés crónico constituye un riesgo psicosocial relevante, ya que su carácter prolongado puede afectar de manera sostenida el bienestar del personal.

- c) El estrés agudo, se presenta como una respuesta inmediata y de corta duración ante situaciones laborales percibidas como amenazantes o demandantes. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), este tipo de estrés surge ante eventos específicos, como picos de trabajo, incidentes críticos o presiones temporales, y se caracteriza por síntomas momentáneos de tensión física y emocional.
- d) El estrés agudo está asociado a la evaluación que realiza el individuo sobre una situación puntual y a los recursos disponibles para afrontarla. Aunque este tipo de estrés puede desaparecer una vez que la situación se resuelve, su presencia frecuente puede generar malestar psicológico y afectar la capacidad de respuesta del trabajador. El estrés agudo refleja la exposición del personal a situaciones laborales específicas que generan tensión inmediata. Si bien su carácter es temporal, la recurrencia de este tipo de estrés puede afectar el bienestar emocional y la estabilidad del desempeño.
- e) El estrés episódico, se caracteriza por la repetición frecuente de episodios de estrés agudo, lo que genera una sensación constante de presión y urgencia en el trabajador. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021), este tipo de estrés suele presentarse en entornos laborales donde las demandas son continuas y los periodos de recuperación resultan insuficientes.

El estrés episódico puede comprenderse como una manifestación recurrente de tensión laboral asociada a la exposición frecuente a altas demandas, presión sostenida por el cumplimiento de resultados y limitadas oportunidades de recuperación dentro de la jornada. Desde la perspectiva de los riesgos psicosociales en el trabajo, la reiteración de estas condiciones puede afectar progresivamente el equilibrio emocional, físico y mental de las personas trabajadoras, incidiendo en su bienestar y en su desempeño laboral (Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Organización Mundial de la Salud (OMS 2022)). A diferencia del estrés agudo, que se presenta de forma inmediata y temporal ante una situación específica, el estrés episódico refleja un patrón repetitivo de tensión que, al mantenerse en el

tiempo, incrementa la probabilidad de desgaste ocupacional y deterioro en la calidad del trabajo. En este sentido, el estrés episódico evidencia una dinámica recurrente que puede afectar de manera progresiva el bienestar del personal.

f) La fatiga mental, se asocia a la realización de tareas que requieren altos niveles de concentración, atención sostenida y procesamiento continuo de información. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), este tipo de fatiga se manifiesta mediante dificultades de concentración, disminución de la capacidad de respuesta y sensación de agotamiento psicológico, lo cual puede afectar el rendimiento laboral.

g) Diversos estudios recientes señalan que la fatiga mental es frecuente en entornos laborales caracterizados por la vigilancia constante, la alta demanda cognitiva y la toma de decisiones bajo presión, donde el esfuerzo mental se mantiene de forma prolongada durante la jornada laboral (Bakker y de Vries, 2021).

Esta condición incrementa la vulnerabilidad al estrés laboral y puede influir negativamente en el bienestar del trabajador, especialmente cuando no existen espacios adecuados de recuperación dentro del entorno organizacional.

En este sentido, la fatiga mental no solo refleja el desgaste cognitivo del colaborador, sino que también evidencia la presencia de condiciones laborales exigentes que pueden afectar la capacidad de concentración, el equilibrio emocional y el desempeño.

Desde una perspectiva analítica, el estudio de este riesgo psicosocial permite comprender cómo la carga mental sostenida incide en el bienestar psicológico de los trabajadores, particularmente en contextos donde las exigencias operativas limitan los espacios de descanso y recuperación durante la jornada laboral.

La sobrecarga informativa se refiere a la exposición a un volumen de información que supera la capacidad del individuo para procesarla de manera eficaz. La OMS (2020) indica que el uso intensivo de tecnologías y sistemas de información ha incrementado este riesgo psicosocial, generando mayores niveles de tensión y fatiga cognitiva en los trabajadores.

Estudios recientes señalan que la sobrecarga informativa puede intensificar la percepción de falta de control sobre el trabajo, incrementando la presión psicológica

y la probabilidad de desarrollar estrés laboral, especialmente en entornos donde se requiere una respuesta inmediata, la gestión simultánea de múltiples tareas y el procesamiento continuo de información sensible (Bakker y de Vries, 2021).

En este sentido, la sobrecarga informativa se configura como un riesgo psicosocial emergente que puede incidir de manera significativa en el bienestar y el desempeño del personal, al generar una demanda cognitiva constante que limita la capacidad de recuperación mental durante la jornada laboral.

Por esta razón se comprende que la exposición continua a grandes volúmenes de información evidencia la necesidad de analizar cómo este factor de estudios recientes señalan que la sobrecarga informativa constituye un factor relevante en la percepción de estrés laboral, especialmente en entornos donde los trabajadores deben procesar grandes volúmenes de información de manera constante, responder con inmediatez y gestionar múltiples tareas simultáneamente (Salanova et al., 2021).

Este fenómeno se asocia con una disminución en la percepción de control sobre el trabajo, lo que incrementa la presión psicológica y la probabilidad de experimentar estrés laboral. En contextos laborales caracterizados por la gestión continua de información sensible, la sobrecarga informativa puede intensificar la fatiga mental y afectar la capacidad de respuesta del colaborador. Desde una perspectiva analítica, la sobrecarga informativa se configura como un riesgo psicosocial emergente que incide tanto en el bienestar como en el desempeño del personal. La exposición constante a altos niveles de información no solo demanda un esfuerzo cognitivo sostenido, sino que también limita los espacios de recuperación mental, lo cual resulta especialmente relevante en entornos de alta exigencia operativa. En este sentido, el análisis de este factor permite comprender cómo la acumulación de información influye en la experiencia laboral de los trabajadores, evidenciando la necesidad de abordar este riesgo desde una perspectiva organizacional durante el periodo de estudio.

### **Causas del Estrés Laboral**

“El estrés laboral puede surgir por múltiples factores, tanto internos como externos. En el entorno profesional, suele estar relacionado con la sobrecarga de trabajo, la falta de

apoyo, la incertidumbre o la ausencia de recursos para cumplir con las tareas asignadas” (Equipo editorial de Indeed, 2025, párr. 1).

Como se menciona en el equipo editorial el estrés en el trabajo puede surgir por diversas causas que se acumulan e impactan a la persona en su labor. Como se detalla en la cita anterior, una de las principales razones es el exceso de trabajo, sumado a la ausencia de respaldo y a la limitada disponibilidad de recursos para realizar las tareas. Además, otros elementos relevantes también tienen impacto, como lo es la complejidad o la falta de claridad en lo que se anticipa que haga el individuo, o incluso elementos físicos del sitio, como la deficiente iluminación, el ruido, la temperatura o la escasez de espacio.

Las relaciones laborales también tienen un rol crucial como lo son las disputas con colegas o superiores y la ausencia de respaldo social pueden incrementar el descontento. A esto se añaden las prácticas de administración dentro de la compañía, tales como estilos de liderazgo desfavorables, escasa organización, falta de valoración del esfuerzo o políticas internas incorrectamente formuladas. Cuando todo esto se combina, es común que el individuo comience a sentirse cansado, desmotivado o emocionalmente agotado, lo que puede impactar tanto en su bienestar como en su rendimiento laboral.

“Trabajar más de 55 horas a la semana aumenta en un 35 % el riesgo de sufrir un accidente cerebrovascular y en un 17 % el riesgo de fallecer por una cardiopatía isquémica, en comparación con quienes trabajan entre 35 y 40 horas semanales” (Organización Mundial de la Salud y Organización Internacional del Trabajo, 2021).

Como menciona la OMS el exceso de hora extra puede parecer algo habitual o incluso imprescindible en ciertos puestos, pero la realidad es que resulta extremadamente agobiante. Inicialmente, quizás no sea tan evidente, pero con el paso del tiempo, tanto el cuerpo como la mente comienzan a agotarse. Mantenerse en modo laboral todo el día genera escaso tiempo para relajarse, disfrutar del tiempo con la familia o simplemente desconectar un momento.

Por esta razón se considera que cuando no existe ese balance, resulta sencillo sentirse cansado, desmotivado o incluso enfermo. Lo más complicado es que, a pesar de que se trabaje más, no siempre se obtiene un rendimiento superior. Por otro lado, el exceso de horas tiende a disminuir la productividad e impactar en el estado emocional. Todos necesitamos tiempo para nosotros mismos, y cuando eso se pierde, el estrés se acumula sin que uno se dé cuenta.

## **Síndrome de Burnout**

El síndrome de burnout es una respuesta al estrés laboral crónico y se caracteriza por un estado de agotamiento físico, emocional y mental. Este síndrome ha sido ampliamente estudiado en profesiones con alta demanda emocional y responsabilidad social.

Maslach y Leiter (2021) describen el burnout como un fenómeno que surge cuando existe un desajuste prolongado entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles, afectando la energía, el compromiso y la eficacia profesional del trabajador.

Desde esta perspectiva, el burnout no debe entenderse como una debilidad individual, sino como el resultado de condiciones laborales desfavorables mantenidas en el tiempo para los trabajadores.

### **Maneras en la que se Manifiesta el Burnout Laboral**

El burnout se manifiesta principalmente a través de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

El agotamiento emocional se expresa como una sensación persistente de cansancio extremo y falta de energía para enfrentar las demandas laborales. La despersonalización se manifiesta como una actitud distante, cínica o indiferente hacia el trabajo y las personas con las que se interactúa. La baja realización personal se relaciona con sentimientos de ineficacia, frustración y pérdida de sentido del trabajo (Maslach y Leiter, 2021).

Estas manifestaciones afectan directamente el bienestar del trabajador y deterioran la calidad del servicio prestado por la organización.

### **Diferencia entre Estrés y Burnout**

El estrés y el síndrome de burnout se encuentran estrechamente relacionados; sin embargo, no constituyen el mismo fenómeno. El estrés laboral se entiende como una respuesta psicofisiológica del organismo ante demandas percibidas como desafiantes, la cual puede manifestarse de forma adaptativa cuando se presenta en niveles moderados y temporales (Bakker y de Vries, 2021). En este sentido, el estrés no necesariamente implica una condición negativa, ya que puede funcionar como un mecanismo de activación que favorece el desempeño en determinadas situaciones.

No obstante, cuando estas demandas se mantienen de forma prolongada y superan la capacidad de recuperación del trabajador, el estrés puede evolucionar hacia el síndrome de

burnout, considerado una consecuencia del desgaste crónico en el entorno laboral. Estudios recientes definen el burnout como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la realización personal, lo cual impacta directamente en el bienestar y en el desempeño laboral (Gil-Monte, 2021; Organización Mundial de la Salud (OMS), 2022).

Desde una perspectiva analítica, la diferencia entre ambos conceptos radica en su intensidad y duración, ya que mientras el estrés puede ser una respuesta funcional y transitoria, el burnout representa un estado de agotamiento profundo que refleja una exposición prolongada a condiciones laborales exigentes. En este contexto, comprender la relación entre el estrés y el burnout resulta fundamental para identificar de manera oportuna los factores de riesgo y prevenir el deterioro progresivo de la salud mental del trabajador.

Desde una perspectiva clínica y organizacional, el estrés laboral y el síndrome de burnout presentan diferencias relevantes en cuanto a su manifestación e impacto en el trabajador. Estudios recientes señalan que el estrés suele asociarse principalmente con síntomas fisiológicos, como fatiga, insomnio o tensión muscular; mientras que el burnout se vincula con un deterioro más profundo en el ámbito emocional y cognitivo, afectando la motivación, la percepción del desempeño y el sentido de logro personal (Gil-Monte, 2021).

En este sentido, el burnout es considerado una consecuencia del estrés laboral crónico que no ha sido gestionado de manera adecuada, lo cual implica un proceso progresivo de desgaste emocional y despersonalización en el trabajador. La Organización Mundial de la Salud (2022) reconoce que los riesgos psicosociales en el trabajo, incluyendo el estrés sostenido, pueden derivar en afectaciones significativas en la salud mental, lo que refuerza la importancia de abordar este fenómeno desde una perspectiva preventiva.

Desde un enfoque analítico, distinguir entre el estrés laboral y el burnout resulta fundamental para la implementación de estrategias de intervención en los entornos organizacionales. Mientras el estrés puede funcionar como una respuesta adaptativa ante determinadas exigencias laborales, el burnout representa un estado de agotamiento prolongado que compromete tanto el bienestar psicológico del trabajador como su desempeño.

En este contexto, la falta de identificación oportuna del paso del estrés funcional hacia el burnout incrementa el riesgo de consecuencias negativas tanto a nivel individual como

organizacional, evidenciando la necesidad de fortalecer las estrategias de prevención dentro del entorno laboral.

### **Consecuencias del Burnout**

El burnout, entendido como una consecuencia del estrés laboral crónico no gestionado adecuadamente, genera efectos significativos tanto a nivel individual como organizacional. En el plano físico, se manifiesta mediante síntomas psicosomáticos como fatiga persistente, alteraciones del sueño, tensión muscular y desgaste general, derivados de la activación prolongada del sistema de respuesta al estrés (Gil-Monte, 2021, Organización Mundial de la Salud (OMS), 2022).

En el ámbito emocional y psicológico, las personas que experimentan burnout suelen presentar irritabilidad, ansiedad, dificultades de concentración, sensación de agotamiento emocional y disminución de la motivación laboral. Estas condiciones afectan directamente la estabilidad emocional del trabajador y su capacidad para mantener relaciones interpersonales adecuadas dentro del entorno laboral.

Desde una perspectiva conductual, el burnout puede generar distanciamiento emocional, disminución del compromiso organizacional, bajo rendimiento laboral y conflictos interpersonales. A nivel organizacional, este fenómeno se asocia con reducción de la productividad, incremento del ausentismo y deterioro del clima laboral, lo cual impacta negativamente en la eficiencia institucional (Salanova et al., 2021).

Uno de los componentes centrales del burnout es la despersonalización, la cual se manifiesta a través de actitudes de indiferencia, trato distante o deshumanizado hacia las personas con las que se interactúa en el trabajo. Este proceso suele estar acompañado de una baja realización personal, lo que genera insatisfacción y una percepción negativa del desempeño laboral.

Desde un enfoque analítico, las consecuencias del burnout trascienden el ámbito individual, convirtiéndose en un problema organizacional que afecta la calidad del servicio, el compromiso del personal y la sostenibilidad institucional. En este sentido, el deterioro progresivo de la salud física y mental del trabajador evidencia la necesidad de implementar estrategias preventivas que no solo se enfoquen en el individuo, sino también en las condiciones estructurales del trabajo.

## **Factores Personales y Sociales**

En muchos casos, el burnout no se origina únicamente por una sobrecarga de trabajo, sino también por factores personales. Algunas personas tienen un alto nivel de autoexigencia, son perfeccionistas o sienten la necesidad constante de destacar, quedar bien con sus superiores o demostrar su valor. Esta presión interna los lleva a exigirse más allá de sus propios límites, lo que a largo plazo los coloca en una situación de riesgo emocional y físico, ya que terminan sobrepasando su capacidad real de respuesta y recuperación.

La autoexigencia puede considerarse funcional cuando se ajusta a las capacidades del trabajador y al contexto laboral, favoreciendo la eficiencia y el desempeño sin generar afectaciones en el bienestar (Salanova y Llorens, 2020).

En el artículo de Miguel Ángel, se puede entender que es bueno exigirse a uno mismo, mantener la disciplina y trabajar de manera constante para lograr nuestros objetivos, tanto personales como laborales. No obstante, esa autoexigencia se vuelve perjudicial cuando comienza a afectar nuestra salud mental y emocional.

## **Impacto en la Organización**

El síndrome de burnout genera consecuencias significativas tanto para el trabajador como para la organización, manifestándose en dimensiones físicas, emocionales y conductuales. Estudios recientes indican que este fenómeno se asocia con fatiga crónica, alteraciones del sueño, agotamiento emocional y disminución de la motivación laboral, lo cual afecta directamente la capacidad del individuo para desempeñar sus funciones de manera eficiente (Gil-Monte, 2021).

Desde el enfoque de la gestión del talento humano, el burnout también impacta el funcionamiento organizacional, ya que se relaciona con la disminución del rendimiento, el incremento del ausentismo, la rotación del personal y el deterioro del clima laboral. En este sentido, Chiavenato (2020) señala que el bienestar del colaborador es un elemento clave para la productividad y la sostenibilidad de las organizaciones, por lo que su afectación repercute directamente en los resultados institucionales.

Asimismo, organismos internacionales destacan que los riesgos psicosociales, como el estrés laboral prolongado, pueden generar efectos negativos tanto en la salud del trabajador

como en la calidad del servicio brindado, lo que evidencia la necesidad de abordar este fenómeno de manera integral (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022).

Desde una perspectiva analítica, el burnout no sólo representa un problema individual, sino un fenómeno organizacional que incide en la estabilidad de los equipos de trabajo y en la percepción institucional. La presencia de colaboradores en estado de agotamiento puede afectar la continuidad de los procesos, generar ambientes laborales negativos y proyectar una imagen organizacional desfavorable. En este contexto, el análisis del burnout permite comprender su impacto integral y la necesidad de fortalecer estrategias que favorezcan el equilibrio entre las exigencias laborales y el bienestar del personal.

### **Clima Organizacional**

El clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas que tienen los trabajadores acerca de las políticas, prácticas, procedimientos y relaciones que caracterizan el entorno laboral. Estas percepciones influyen directamente en la motivación, el compromiso y el bienestar psicológico del personal, convirtiéndose en un elemento clave para comprender la experiencia laboral cotidiana.

Salanova y Llorens (2020) señalan que un clima organizacional positivo favorece el apoyo social, la cooperación y la comunicación efectiva, lo que reduce la probabilidad de experimentar estrés laboral. Por el contrario, un clima negativo, caracterizado por conflictos frecuentes, falta de reconocimiento o comunicación deficiente, incrementa la tensión emocional y el desgaste psicológico.

En el Departamento de Monitoreo Electrónico, el clima organizacional adquiere una relevancia especial debido a la necesidad de coordinación constante, cumplimiento estricto de protocolos y trabajo bajo presión. Un clima laboral desfavorable en este contexto puede intensificar los efectos del estrés y acelerar la aparición del burnout, afectando tanto al bienestar del personal como a la eficiencia institucional.

### **Comunicación Organizacional y Estrés Laboral**

La comunicación organizacional constituye un factor determinante en la prevención o intensificación del estrés laboral. Una comunicación clara, oportuna y coherente permite

reducir la incertidumbre, clarificar roles y expectativas, y fortalecer la confianza entre colaboradores y jefaturas.

De acuerdo con Robbins y Judge (2021), la falta de comunicación efectiva genera ambigüedad de rol, confusión respecto a prioridades y sensación de descontrol, factores que se asocian directamente con mayores niveles de estrés laboral. Cuando los trabajadores no reciben información adecuada o reciben mensajes contradictorios, aumenta la ansiedad y el desgaste emocional.

Por esta razón se comprende que en entornos laborales de alta exigencia, como los vinculados al control y monitoreo, la comunicación deficiente puede tener consecuencias no solo emocionales, sino también operativas. Por ello, fortalecer los canales de comunicación organizacional resulta una estrategia clave para la gestión del estrés y la mejora del desempeño.

### **Estilos de Liderazgo y su Influencia**

El liderazgo ejerce una influencia significativa sobre el bienestar psicológico de los trabajadores. Los estilos de liderazgo determinan la forma en que se asignan las tareas, se gestiona la carga laboral y se brinda apoyo emocional al personal.

Según Chiavenato (2020), los estilos de liderazgo autoritarios y controladores tienden a generar mayores niveles de estrés, ya que limitan la autonomía del trabajador y fomentan un ambiente de presión constante. En contraste, los estilos de liderazgo participativos y transformacionales promueven la motivación, el compromiso y el bienestar laboral.

Desde un enfoque analítico, el liderazgo no solo impacta en los resultados organizacionales, sino también en la salud mental de los colaboradores. En departamentos donde las funciones implican vigilancia continua y toma de decisiones críticas, la presencia de líderes empáticos y accesibles puede actuar como un factor protector frente al estrés laboral.

### ***Apoyo Social Laboral como Factor Protector***

El establecimiento de límites entre la vida laboral y personal constituye un elemento fundamental para el bienestar del trabajador, ya que permite una adecuada gestión del tiempo y la recuperación emocional frente a las exigencias del entorno laboral. Diversos estudios señalan que la integración equilibrada entre ambas dimensiones no implica su fusión, sino la

capacidad de diferenciarlas de manera funcional, garantizando espacios propios para cada una (Salanova et al., 2021).

En este sentido, aunque la vida personal y laboral se encuentran interrelacionadas, resulta necesario establecer límites claros que permitan preservar el equilibrio psicológico del individuo. La ausencia de estos límites puede favorecer la sobrecarga laboral, dificultar la desconexión y aumentar la probabilidad de desarrollar estrés laboral.

Desde una perspectiva analítica, la delimitación adecuada entre ambos ámbitos contribuye a fortalecer el bienestar emocional, mejorar la concentración y favorecer el desempeño laboral. Por el contrario, la falta de separación entre la vida personal y el trabajo puede generar desgaste progresivo, evidenciando la importancia de promover estrategias organizacionales que faciliten este equilibrio.

### ***Demandas Emocionales en el Trabajo***

Las demandas emocionales se refieren a la necesidad de gestionar emociones propias y ajenas durante la ejecución de las tareas laborales. Estas demandas son especialmente elevadas en trabajos que implican atención constante, control, supervisión y responsabilidad sobre terceros.

Moreno y Báez (2020) señalan que las altas demandas emocionales, cuando no son adecuadamente gestionadas, incrementan el riesgo de estrés laboral y burnout. La exposición prolongada a situaciones emocionalmente exigentes puede generar desgaste psicológico, irritabilidad y fatiga emocional.

Desde esta perspectiva se puede decir que, las demandas emocionales deben ser consideradas un factor de riesgo psicosocial relevante en el análisis del estrés laboral, especialmente en contextos institucionales vinculados al sistema de justicia.

### **Carga Mental y Atención Sostenida**

La carga mental se relaciona con el nivel de esfuerzo cognitivo requerido para realizar una tarea, incluyendo procesos como la atención, la memoria y la toma de decisiones. Cuando la carga mental es elevada y sostenida en el tiempo, puede generar fatiga cognitiva y disminución del desempeño.

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2021), la carga mental excesiva se asocia con errores, disminución de la concentración y aumento del

estrés laboral. En puestos que exigen atención constante, como el monitoreo electrónico, este factor adquiere una importancia crítica.

Por esta razón analíticamente se comprende que, la combinación de alta carga mental y presión operativa sostenida constituye un escenario propicio para el desarrollo de estrés crónico y burnout, si no se implementan medidas de prevención y recuperación adecuadas.

### **Eficiencia y eficacia productiva en el entorno laboral**

La eficiencia y la eficacia constituyen indicadores fundamentales del desempeño organizacional. La eficiencia se relaciona con el uso adecuado de los recursos, mientras que la eficacia se refiere al logro de los objetivos establecidos.

De acuerdo con Robbins y Judge (2021), el desempeño laboral está directamente influenciado por factores como la motivación, el bienestar y las condiciones del entorno laboral.

Asimismo, estudios recientes señalan que los trabajadores con altos niveles de bienestar presentan mayor productividad y menor ausentismo (Salanova et al., 2021). Esto permite establecer una relación directa entre el bienestar laboral y la eficiencia organizacional, evidenciando que la gestión del estrés no solo mejora la calidad de vida del trabajador, sino que también fortalece el desempeño institucional.

### **Estrés Laboral en el Sector Público**

El estrés laboral en el sector público presenta características particulares derivadas de la naturaleza del servicio, la rigidez normativa y la responsabilidad social asociada a las funciones estatales. Las instituciones públicas suelen enfrentar limitaciones de recursos, alta carga administrativa y presión social constante.

Gómez y Torres (2022) señalan que los trabajadores del sector público experimentan mayores niveles de estrés cuando perciben falta de apoyo institucional, escasa autonomía y sobrecarga de trabajo. Estas condiciones generan frustración, desgaste emocional y disminución del compromiso laboral.

En este contexto, analizar el estrés laboral en el sector público permite comprender que el problema no es exclusivamente individual, sino estructural, vinculado a la organización del trabajo y a las políticas institucionales.

### **Estrés Laboral en Instituciones del Sistema de Justicia**

Las instituciones del sistema de justicia se caracterizan por desempeñar funciones de alta responsabilidad social, relacionadas con la seguridad, el control y la toma de decisiones con implicaciones legales y humanas. Estas características incrementan la exposición al estrés laboral.

Según la Organización Panamericana de la Salud (2020), los trabajadores vinculados a sistemas de justicia y seguridad presentan un mayor riesgo de estrés laboral debido a la presión constante, la vigilancia permanente y la exposición a situaciones críticas. Este estrés sostenido puede afectar la salud mental y el desempeño profesional.

Desde este enfoque, resulta fundamental analizar el estrés laboral en el Ministerio de Justicia y Paz como un fenómeno que impacta tanto al trabajador como al funcionamiento del sistema institucional.

### **Estrés Laboral y Desempeño Laboral**

El desempeño laboral se ve directamente influenciado por los niveles de estrés experimentados por los trabajadores. Si bien un nivel moderado de activación puede favorecer el rendimiento, el estrés elevado o crónico tiende a deteriorar la capacidad de concentración, la toma de decisiones y la eficiencia.

Torres (2023) evidenció que existe una relación inversa entre estrés laboral y desempeño, de modo que a mayores niveles de estrés corresponden niveles más bajos de desempeño laboral. Esta relación resulta especialmente relevante en puestos que requieren precisión y atención constante.

Desde una perspectiva organizacional, se considera que comprender esta relación permite justificar la implementación de estrategias preventivas orientadas al bienestar del personal, con el fin de mejorar tanto la salud del trabajador como los resultados institucionales.

### **Estrés Laboral y Calidad de Vida Laboral**

La calidad de vida laboral se refiere al grado de satisfacción del trabajador con respecto a su entorno laboral, condiciones de trabajo y equilibrio personal. El estrés laboral afecta negativamente esta percepción, reduciendo la satisfacción y el bienestar general.

Según Eurofound (2021), los trabajadores con altos niveles de estrés reportan menor calidad de vida laboral, mayor intención de rotación y menor compromiso organizacional. Esta información evidencia que el estrés no solo afecta al individuo, sino también a la estabilidad de la organización.

### **Bienestar Laboral**

El bienestar laboral constituye un elemento fundamental dentro de las organizaciones, ya que integra de manera holística las dimensiones física, mental, emocional y social del trabajador. Este enfoque integral permite comprender que la salud ocupacional trasciende la simple ausencia de enfermedad y se relaciona directamente con la calidad de vida laboral, el equilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles, así como con las oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Desde la perspectiva de la gestión del talento humano, la promoción del bienestar laboral adquiere un carácter estratégico, debido a su impacto directo en la prevención de riesgos psicosociales como el estrés laboral y el burnout. Tal como señalan Salanova y Llorens (2020), las organizaciones que fomentan entornos laborales saludables favorecen un clima organizacional positivo, fortalecen el compromiso y la motivación del personal y contribuyen a un desempeño sostenible.

En este sentido, el bienestar laboral no solo beneficia al trabajador a nivel individual, sino que también se traduce en mejoras organizacionales, al reducir el ausentismo, incrementar la productividad y promover relaciones laborales más saludables y colaborativas.

### **Salud Mental Ocupacional**

La Organización Mundial de la Salud (2022) enfatiza que la promoción de la salud mental en el trabajo constituye una responsabilidad organizacional, lo que implica que las

instituciones deben implementar políticas, programas y estrategias orientadas tanto a la prevención del estrés como al fortalecimiento del apoyo.

En entornos organizacionales caracterizados por altas demandas operativas, presión constante y responsabilidad sobre la seguridad y el control, como es el caso del Ministerio de Justicia y Paz, la exposición al estrés laboral y al síndrome de burnout se convierte en un riesgo significativo para el bienestar del personal.

### **Prevención del Estrés Laboral desde la Gestión Organizacional**

La prevención del estrés laboral requiere un enfoque integral que incluya la regulación de la carga de trabajo, el fortalecimiento del liderazgo, la mejora de la comunicación y la promoción del apoyo social.

Desde la gestión organizacional, la identificación temprana de factores de riesgo y la implementación de estrategias preventivas permiten evitar la cronificación del estrés y reducir la incidencia del burnout (Bakker y Demerouti, 2022).

Al prevenir el estrés laboral constituye una estrategia clave para la protección de la salud mental de los trabajadores y la sostenibilidad organizacional. La adopción de un enfoque integral, que contemple tanto la regulación de las demandas laborales como el fortalecimiento de factores organizacionales positivos, permite intervenir de manera anticipada sobre las causas del estrés antes de que este se vuelva crónico.

En este sentido, la identificación temprana de los factores de riesgo y la implementación de acciones preventivas favorecen entornos de trabajo más saludables, reducen la probabilidad de desarrollar burnout y contribuyen a mejorar el bienestar, el desempeño y el compromiso del personal.

### **Gestión del Talento Humano y su relación con el bienestar laboral**

La gestión del talento humano constituye un eje fundamental dentro de las organizaciones, ya que se encarga de diseñar estrategias orientadas al desarrollo, bienestar y desempeño del personal. En este sentido, el área de recursos humanos no solo cumple funciones administrativas, sino que desempeña un rol estratégico en la creación de entornos laborales saludables.

Según Chiavenato (2020), la gestión del talento humano implica un conjunto de políticas y prácticas dirigidas a integrar, desarrollar y retener a los colaboradores, alineando sus capacidades con los objetivos organizacionales. Por su parte, Hernández -Sampieri y Mendoza (2021) destacan que las organizaciones modernas deben considerar el bienestar del trabajador como un elemento clave para el logro de resultados sostenibles.

sostenibles.

A partir de estos planteamientos, se evidencia que la gestión del talento humano tiene una responsabilidad directa en la prevención del estrés laboral, ya que las condiciones de trabajo, la carga laboral y el clima organizacional son factores que pueden ser gestionados desde esta área.

### **Bienestar Laboral como Factor Determinante del Desempeño**

El bienestar laboral se define como un estado integral que abarca aspectos físicos, emocionales y psicológicos del trabajador dentro del entorno organizacional. Este concepto ha cobrado relevancia en los últimos años debido a su impacto en la productividad y en la calidad del trabajo.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2022), un entorno laboral saludable es aquel en el que los trabajadores y empleadores colaboran para promover la salud, seguridad y bienestar de todos los colaboradores.

Asimismo, Salanova et al. (2021) señalan que el bienestar laboral está estrechamente relacionado con niveles más altos de compromiso, motivación y desempeño.

Estos enfoques permiten comprender que el bienestar no solo beneficia al trabajador, sino que también genera resultados positivos para la organización, lo cual refuerza la importancia de implementar estrategias orientadas a la gestión del estrés laboral.

### **Importancia del Departamento de Salud Ocupacional**

El departamento de salud ocupacional desempeña un papel clave en la implementación de estrategias orientadas al bienestar laboral. Su función principal es diseñar, ejecutar y evaluar programas que promuevan la salud integral de los colaboradores.

Sin embargo, diversos estudios señalan que la efectividad de estos programas depende de su integración en la dinámica laboral (Salanova y Llorens, 2020).

En el contexto de esta investigación, se evidencia que, aunque el departamento de salud ocupacional se encuentra activo, la carga laboral limita la participación de los colaboradores, lo cual reduce el impacto de las estrategias implementadas.

### **Relación entre Estrés Laboral y Desempeño**

El estrés laboral tiene una influencia directa en el desempeño de los trabajadores, afectando aspectos como la concentración, la toma de decisiones y la calidad del trabajo.

De acuerdo con Gil Monte (2021), el estrés prolongado puede generar agotamiento emocional, disminución de la motivación y reducción del rendimiento laboral.

Esto refuerza la necesidad de implementar estrategias que permitan gestionar el estrés laboral, no solo desde una perspectiva de bienestar, sino también como un factor clave para la eficiencia organizacional.

### **Programas de Bienestar Laboral**

Los programas de bienestar laboral constituyen una estrategia fundamental para la promoción de la salud integral de los trabajadores, al enfocarse en la prevención de riesgos psicosociales y en el fortalecimiento del bienestar físico, mental y emocional. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), estos programas buscan mejorar las condiciones de trabajo mediante acciones orientadas al manejo del estrés, la promoción de estilos de vida saludables y el desarrollo de habilidades de autocuidado en el personal.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) señala que los programas de bienestar laboral pueden incluir capacitaciones en manejo del estrés, pausas activas, actividades de promoción de la salud mental y espacios de apoyo organizacional, los cuales contribuyen a reducir la exposición a factores de riesgo psicosocial. Asimismo, dichos programas favorecen la mejora del clima organizacional y el compromiso laboral, impactando positivamente en el desempeño de los trabajadores y en la eficiencia institucional.

Diversos estudios destacan que la implementación de programas de bienestar laboral permite disminuir los niveles de estrés, reducir el ausentismo y prevenir el desgaste emocional del personal, fortaleciendo una cultura organizacional orientada al cuidado de la salud y la sostenibilidad del trabajo (Gil Monte, 2021). En este sentido, el bienestar laboral

se convierte en un elemento estratégico para las organizaciones que buscan equilibrar las exigencias del trabajo con la calidad de vida de sus colaboradores.

La implementación de programas de bienestar laboral representa una oportunidad para atender de manera preventiva los factores que inciden en el estrés laboral del personal. Estas iniciativas permitirían fortalecer las capacidades de afrontamiento de los colaboradores, mejorar su bienestar integral y promover una cultura organizacional más saludable.

En consecuencia, la aplicación de programas de bienestar laboral contribuiría no solo a la reducción del estrés, sino también al fortalecimiento del desempeño y la calidad del servicio institucional.

### **Marco Normativo en Salud Ocupacional**

El marco normativo en salud ocupacional establece las obligaciones de las organizaciones en la prevención de riesgos laborales, incluyendo los riesgos psicosociales asociados al estrés laboral. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) reconoce que los empleadores deben garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables, incorporando medidas orientadas a la protección de la salud mental de los trabajadores como parte integral de la gestión preventiva.

En Costa Rica, la normativa en salud ocupacional promueve ambientes de trabajo seguros y saludables, lo que fundamenta la importancia de analizar el estrés laboral en instituciones públicas.

Asimismo, el Consejo de Salud Ocupacional (CSO) y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) promueven lineamientos técnicos y programas preventivos dirigidos a la gestión de la salud ocupacional en las organizaciones, enfatizando la importancia de la prevención del estrés laboral y el fortalecimiento del bienestar psicológico del personal (MTSS, 2020). En el ámbito del sector público, estas normativas adquieren especial relevancia debido a la naturaleza de las funciones y al impacto del estrés laboral en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

En el contexto organizacional analizado, el marco normativo en salud ocupacional establece la obligación de prevenir los riesgos laborales, Sin embargo, la existencia de lineamientos legales no garantiza que el estrés laboral sea identificado ni abordado de manera sistemática. Esta situación evidencia la necesidad de analizar el estrés laboral en el personal,

con el propósito de comprender su incidencia en el bienestar y el desempeño durante el periodo de estudio.

### **Rol de la Gestión del Talento Humano en la Prevención del Estrés**

La gestión del talento humano desempeña un papel relevante en la prevención del estrés laboral, al orientarse al diseño y aplicación de políticas, programas y estrategias enfocadas en el bienestar del personal. Chiavenato (2020) señala que una gestión adecuada del talento humano contribuye al fortalecimiento del clima organizacional, al desarrollo del liderazgo y a la creación de condiciones laborales que permitan equilibrar las exigencias del trabajo con el bienestar de los colaboradores.

Desde esta perspectiva, la gestión del talento humano se vincula directamente con la identificación de factores organizacionales que pueden generar estrés laboral, tales como la distribución de cargas de trabajo, los estilos de liderazgo y las condiciones del entorno laboral. El abordaje de estos elementos resulta fundamental para comprender cómo las prácticas de gestión inciden en el bienestar y el desempeño del personal dentro de las organizaciones.

De acuerdo a este análisis la gestión del talento humano se posiciona como un eje clave para el análisis del estrés laboral, dado que sus prácticas influyen directamente en las condiciones en las que el personal desarrolla sus funciones. No obstante, la ausencia de un análisis sistemático sobre cómo estas prácticas impactan el bienestar y el desempeño puede limitar la comprensión del problema.

### **Contexto Teórico del Departamento de Estudio**

El departamento objeto de estudio se desarrolla en un entorno caracterizado por una alta exigencia operativa y una significativa responsabilidad social, condiciones que lo convierten en un escenario pertinente para el análisis del estrés laboral. La vigilancia constante, la presión por el cumplimiento de funciones críticas y la gestión continua de información sensible incrementan la carga mental y emocional del personal, elevando el riesgo de desgaste psicológico (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2022).

Desde una perspectiva teórica, el estrés laboral se comprende como un fenómeno multicausal influido por factores organizacionales, sociales y personales, especialmente en

contextos laborales de alta demanda y control continuo. En este sentido, modelos recientes como el enfoque de demandas y recursos laborales señalan que la exposición prolongada a altas exigencias sin espacios adecuados de recuperación puede generar afectaciones en el bienestar y el desempeño del trabajador (Bakker y de Vries, 2021; Gil-Monte, 2021).

Estas condiciones permiten sustentar la pertinencia de analizar el estrés laboral en entornos de alta exigencia, donde las características del trabajo pueden incidir directamente en la salud mental del personal. Desde un enfoque analítico, el contexto descrito evidencia un entorno laboral con factores que favorecen la presencia de estrés, particularmente por la intensidad de las demandas, la responsabilidad asociada a las funciones y la limitada posibilidad de recuperación durante la jornada laboral.

### **Importancia del Análisis del Estrés Laboral en el Sector Público**

El análisis del estrés laboral en el sector público resulta fundamental para comprender su impacto en el bienestar del personal y en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. La salud mental de los colaboradores constituye un componente esencial para el funcionamiento eficiente y sostenible de las organizaciones públicas, especialmente en contextos donde las demandas laborales y la responsabilidad social son elevadas (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2020).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) señala que el estrés laboral no gestionado puede afectar el desempeño, incrementar el ausentismo y debilitar el compromiso organizacional, lo que repercute directamente en la eficacia institucional. En este sentido, el análisis del estrés laboral permite visibilizar las condiciones y factores que influyen en las experiencias laborales del personal, aportando una base para la comprensión de esta problemática en el ámbito público.

En este artículo el análisis del estrés laboral se presenta como una necesidad para comprender cómo las exigencias del trabajo inciden en el bienestar y el desempeño del personal dentro del contexto institucional. La ausencia de información sistematizada sobre la percepción de los colaboradores limita la identificación de los factores que influyen en esta problemática. Por ello, resulta pertinente generar conocimiento que permita sustentar el estudio del estrés laboral, aportando insumos que respalden la relevancia de la investigación durante el periodo de estudio.



### **Capítulo III. Marco Metodológico**

El presente apartado describe las características generales del estudio, la metodología utilizada y las fuentes de información que respaldan la investigación. En este capítulo se delimita el proceso investigativo, estableciendo la forma en que se desarrollarán las etapas del estudio en concordancia con los objetivos planteados. Hernández et al. (2021) indican que el marco metodológico comprende la explicación de los métodos, técnicas y procedimientos empleados para la recolección y el análisis de los datos relacionados con un problema de investigación específico. De esta manera se detallarán aspectos considerados metodológicamente en el proceso de la presente investigación.

A continuación, se presenta una descripción general de la historia, misión, visión y valores del Ministerio de Justicia y Paz, con énfasis en el Departamento de Monitoreo Electrónico, con el propósito de contextualizar su función institucional y el marco en el que se desarrolla la labor del personal objeto de estudio.

#### **Enfoque de la Investigación**

En este apartado se describe el enfoque de investigación adoptado, el cual orienta el desarrollo del proceso investigativo y permite dar respuesta a los objetivos planteados, así como profundizar en el fenómeno de estudio. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2021) los enfoques de investigación representan estrategias metodológicas que guían la forma de abordar un problema, siendo herramientas fundamentales para la generación sistemática de conocimiento científico. (p. 4).

La investigación desarrollada adopta un enfoque cualitativo, el cual resulta pertinente para el estudio del estrés laboral desde la experiencia y percepción de los participantes. Este enfoque orienta el proceso investigativo hacia la comprensión profunda del fenómeno, permitiendo analizar cómo los colaboradores interpretan y viven las situaciones relacionadas con su entorno laboral. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2021) la investigación cualitativa, desde un enfoque fenomenológico, se centra en explorar las vivencias de las personas respecto a un fenómeno determinado, buscando comprender los significados que estas le atribuyen a partir de su experiencia directa (p. 409).

En este sentido, el uso de entrevistas posibilita la recolección de información relevante para analizar el estrés laboral desde la perspectiva de los participantes, aportando insumos que permitan responder a los objetivos planteados y profundizar en el fenómeno de estudio. Seguidamente, se detallan los aspectos metodológicos que sustentan la investigación.

Además, dicho autor explica que, “La investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (Hernández y Mendoza, . 2021, p. 358).

Las razones por la cual se elige dicho enfoque, es precisamente por sus bondades; dígase “la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad” (Hernández y Mendoza, 2021, p. 16).

Este enfoque presente una estrecha relación con el presente estudio investigativo, debido a sus características, como que la investigación se conduce básicamente en ambientes naturales, como en este caso, en el Ministerio de Justicia y Paz en el departamento de Monitoreo Electrónico, el cual tiene como función principal ejecutar y administrar la ordenes de vigilancia electrónica emitida por los despachos judiciales. Además, los significados se extraen de los datos, es decir, la mayor y principal fuente de información se divide entre la revisión documental de las diferentes referencias bibliográficas obtenidas del Internet, y de las entrevistas realizadas a los participantes, como en este caso, a los colaboradores entrevistados.

Asimismo, es necesario mencionar que este enfoque no se fundamenta en la estadística; por lo tanto, esto recalca lo que se mencionó anteriormente, que los datos extraídos en dicho trabajo van a ser completamente cualitativos, llevándose a cabo entrevistas con 13 diferentes individuos. Por último, los planteamientos de este enfoque suelen ser más abiertos, y poco a poco se van enfocando más, y delimitando conforme avanza el proceso investigativo en este caso, la investigación aborda de manera general el fenómeno del estrés laboral, pero a través de los objetivos específicos se enfoca en analizar los factores que lo provocan y las consecuencias que está ocasionando en el bienestar de los colaboradores y las estrategias institucionales que podrían mejorar y prevenir o disminuirlo.

De este modo el estudio realizado se centrará en examinar las causas de estrés laboral del personal del Departamento de Monitoreo, identificarlas y de este modo proponer acciones de mejora que se enfoquen en fortalecer el desempeño y salud del personal durante el primer cuatrimestre del 2026.

### **Método de la Investigación**

El método de investigación adoptado corresponde al enfoque fenomenológico, el cual se centra en el estudio de las experiencias vividas por los individuos en relación con un fenómeno específico, en este caso, el estrés laboral.

Según Hernández y Mendoza (2021) la fenomenología busca comprender la esencia de las experiencias humanas, explorando los significados que las personas construyen a partir de su interacción con la realidad (p. 410). Este método resulta adecuado para la presente investigación, ya que permite analizar cómo los colaboradores experimentan el estrés laboral en su entorno cotidiano, cómo lo interpretan y cómo este influye en su bienestar y desempeño.

El método fenomenológico facilita la comprensión del estrés laboral más allá de una visión superficial, permitiendo identificar elementos como la carga mental, la presión operativa, la responsabilidad institucional y la dificultad para desconectarse emocionalmente del trabajo. Asimismo, permite evidenciar cómo estas condiciones se mantienen en el tiempo y pueden generar desgaste emocional cuando no existen espacios adecuados de recuperación.

De esta manera, el método utilizado no sólo permite describir el fenómeno, sino interpretarlo desde la perspectiva de quienes lo viven, aportando un análisis más profundo y coherente con los objetivos de la investigación.

### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación clasifica el estudio según su propósito, alcance y la forma en que se obtiene y analiza la información específica. En pocas palabras, define cómo se pretende investigar el presente problema sobre el estrés y sus consecuencias.

Hernández y Mendoza (2021) define el tipo de investigación como no solo una sola categoría aislada, sino como una clasificación del estudio según distintos criterios metodológicos que orientan cómo se desarrollará la investigación, entre ellas las categoriza según su alcance, su enfoque y su diseño, por ello se define el presente estudio como un tipo

de investigación exploratoria, descriptiva y experimental, por el motivo que se desarrollarán estudios sobre el objeto en cuestión según opinión, experimentos, sondeos y otros que definen ampliamente los tipos investigativos definidos.

### **Fuentes de Información**

Las fuentes de información utilizadas en la presente investigación se clasifican en primarias y secundarias, con el propósito de garantizar la rigurosidad metodológica, la validez del estudio y el respaldo teórico del análisis.

Las fuentes de información en una investigación son esenciales para sustentar el estudio con datos confiables, verificables y actualizados. A través de ellas, el investigador puede construir el marco teórico, analizar antecedentes y fundamentar sus conclusiones. Según Hernández et al. (2014), las fuentes permiten obtener la información necesaria para comprender, explicar y dar respuesta al problema de investigación de manera rigurosa y objetiva.

Las fuentes de información utilizadas en la investigación se clasifican en primarias y secundarias, con el fin de respaldar el análisis del fenómeno estudiado.

#### ***Fuente Primaria***

Las fuentes primarias corresponden a aquellos datos obtenidos directamente del objeto de estudio, permitiendo acceder a información de primera mano sobre el fenómeno investigado. Estas fuentes incluyen instrumentos de recolección de datos como entrevistas, cuestionarios y otros medios que capturan las percepciones, experiencias y vivencias de los participantes (Hernández y Mendoza, 2021).

En el desarrollo de esta investigación, las fuentes primarias están constituidas principalmente por la información obtenida de los colaboradores del Departamento de Monitoreo Electrónico, mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas y cuestionarios. Estos instrumentos permiten recopilar datos relevantes sobre el estrés laboral, su incidencia en el bienestar y su impacto en el desempeño del personal, desde la perspectiva directa de quienes experimentan el fenómeno en su entorno laboral.

Asimismo, el uso de fuentes primarias posibilita un análisis más profundo y contextualizado del problema de investigación, ya que la información recopilada refleja las

condiciones reales del entorno organizacional. Desde una perspectiva analítica, este tipo de fuentes resulta fundamental en estudios de enfoque cualitativo, debido a que permite comprender el fenómeno desde la experiencia de los participantes, fortaleciendo la validez y pertinencia de los resultados obtenidos.

### ***Fuente Secundaria***

Las fuentes secundarias corresponden a aquellos documentos que analizan, interpretan y sistematizan información proveniente de investigaciones previas, permitiendo fundamentar teóricamente el fenómeno de estudio. Estas fuentes incluyen artículos científicos, libros académicos, informes institucionales y documentos oficiales que abordan el estrés laboral, la salud ocupacional y los riesgos psicosociales desde distintas perspectivas (Hernández y Mendoza, 2021).

En la presente investigación, se recurre a fuentes secundarias como literatura científica actualizada, informes de organismos internacionales y documentos académicos publicados a partir del año 2020, con el propósito de contextualizar el fenómeno del estrés laboral dentro del marco teórico y respaldar el análisis desde un enfoque riguroso. En particular, se consideran aportes de organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los cuales permiten comprender las tendencias, normativas y lineamientos internacionales en materia de salud mental y bienestar laboral.

Desde una perspectiva analítica, el uso de fuentes secundarias permite ampliar la comprensión del fenómeno estudiado, al integrar conocimientos previos que enriquecen la interpretación de los resultados. Asimismo, estas fuentes facilitan la contrastación de los hallazgos obtenidos en la investigación con el conocimiento existente, fortaleciendo la validez teórica del estudio y aportando una visión más integral del estrés laboral en el contexto organizacional.

### ***Población de Estudio***

La población de estudio está conformada por los colaboradores que laboran en el Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz. Este grupo se caracteriza por desempeñar funciones asociadas a la supervisión, vigilancia y toma de decisiones constantes, en un contexto laboral de alta exigencia operativa y responsabilidad institucional. Estas características hacen que la población resulte pertinente para el análisis

del estrés laboral, dado que se encuentra expuesta a factores organizacionales relevantes para el objeto de estudio.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2021) la población corresponde al conjunto total de elementos que comparten características comunes y sobre los cuales se desea obtener información para una investigación determinada (p. 423).

La definición clara de la población permite delimitar el alcance del estudio y centrar el análisis en un grupo que comparte condiciones laborales similares. Para definir la población de manera adecuada, se consideran aspectos como el contexto organizacional, el periodo de estudio y la accesibilidad a los participantes, delimitando así la unidad de análisis. Aunque la población representa el grupo completo de interés, es posible que no todos sus integrantes sean accesibles debido a limitaciones de tiempo, disponibilidad o logística propias del proceso investigativo.

La delimitación de la población permite centrar el estudio en un grupo específico que comparte condiciones laborales similares, lo cual resulta esencial para comprender el estrés laboral desde un contexto definido y coherente con los objetivos de la investigación.

Esto resulta fundamental para comprender el estrés laboral desde un contexto específico y coherente con los objetivos de la investigación.

### ***Muestra***

La muestra de la investigación se selecciona a partir de la población definida y corresponde a un grupo de colaboradores del Departamento de Monitoreo Electrónico que participan de manera voluntaria en el estudio. Debido al enfoque cualitativo de la investigación, se emplea una muestra no probabilística de tipo intencional, seleccionada con base en criterios relacionados con la experiencia directa de los participantes respecto al fenómeno del estrés laboral.

En el caso de esta investigación, la muestra será seleccionada por conveniencia y estará compuesta por 13 colaboradores del Departamento de Monitoreo Electrónico al cual se le realizarán las encuestas. Estos participantes serán elegidos considerando criterios como el tipo de jornada, las funciones que desempeñan, el tiempo que han elaborado para la institución y el grado de exposición a factores de riesgo psicosociales. Siendo esta una muestra de conocimiento de causa.

De acuerdo con Hernández, (2021). “En la ruta cualitativa existe el tipo de estrategia de muestreo no probabilístico” es un proceso de selección de participantes donde no todos los individuos de la población tienen una probabilidad igual de ser seleccionados. A diferencia de los métodos probabilísticos, en el muestreo no probabilístico la selección de los miembros de la muestra depende de juicios subjetivos del investigador, y se eligen casos que se consideran particularmente relevantes para los objetivos de la investigación.

En las investigaciones cualitativas, la idea principal no es obtener una muestra representativa de toda la población, sino seleccionar los individuos que puedan ofrecer información provechosa, profunda y significativa sobre el fenómeno que se está estudiando. (pp. 182-188).

La selección de una muestra intencional permite acceder a experiencias relevantes y significativas relacionadas con el estrés laboral. Este criterio favorece la obtención de información detallada y contextualizada, necesaria para interpretar el fenómeno desde la perspectiva de quienes lo viven en su entorno laboral, por lo tanto, facilita el acceso a relatos y experiencias significativas, lo que fortalece el análisis del estrés laboral como un fenómeno vivido. Este enfoque permite interpretar el problema desde la voz de los participantes, asegurando coherencia metodológica con el diseño cualitativo de la investigación.

### **Variables de Estudio**

En el enfoque cualitativo, las variables se comprenden como categorías analíticas que permiten interpretar el fenómeno de estudio desde la experiencia de los participantes, más que como elementos de medición cuantitativa.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2021) las variables en estudios cualitativos se abordan como constructos conceptuales que orientan el análisis de los significados asociados a un fenómeno (p. 401). En este sentido, las variables de la presente investigación permiten estructurar la comprensión del estrés laboral en función de sus principales dimensiones.

Las variables de análisis consideradas en el presente estudio son:

- a. Estrés laboral
- b. Bienestar emocional

- c. Desempeño laboral
- d. Factores organizacionales
- e. Estrategias de afrontamiento

Estas variables permiten analizar la relación entre las condiciones laborales y las experiencias de los colaboradores, así como su impacto en el bienestar psicológico y el desempeño dentro del entorno institucional.

Por su parte, las unidades de análisis están constituidas por los colaboradores del Departamento de Monitoreo Electrónico, considerando sus relatos, percepciones y experiencias individuales. Estas unidades permiten examinar el fenómeno desde una perspectiva subjetiva, coherente con el enfoque cualitativo adoptado.

**Tabla 1***Variables de análisis cuantitativo*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Subindicador</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Instrumentalización</b>
Analizar los factores que inciden en el estrés laboral en el departamento de monitoreo electrónico del Ministerio de Justicia y Paz, por medio de entrevista y cuestionario, para la elaboración de una propuesta de adecuación de programas de bienestar en el área de salud ocupacional.	Estrés laboral	Factores laborales	Carga laboral, presión, vigilancia constante, responsabilidad	El estrés laboral es la respuesta física y emocional ante demandas laborales que superan los recursos del trabajador (Bakker y Demerouti, 2022).	Se mide a través de la percepción de los colaboradores sobre las condiciones laborales que generan estrés.	Cuestionario: Ítems 1, 2, 3, 4. Entrevista: Preguntas 1, 2, 3.
Identificar los principales factores laborales percibidos como causantes de estrés en el personal del departamento de Monitoreo Electrónico, mitigando el efecto que estos generan y a la vez generando de una manera más efectiva la eficiencia y el desempeño laboral de los colaboradores del departamento en estudio.	Desempeño laboral	Nivel de desempeño	Productividad, cumplimiento de tareas, eficiencia	El desempeño laboral se refiere al grado en que un trabajador cumple con sus funciones de manera eficiente y eficaz (Robbins y Judge, 2021).	Se evalúa mediante la percepción del colaborador sobre su rendimiento bajo condiciones de estrés.	Cuestionario: Ítems 5, 6. Entrevista: Preguntas 10, 11.

<p>Determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de vida y el desempeño de los colaboradores del departamento de monitoreo electrónico, a partir de sus propias narrativas sobre cómo el estrés laboral afecta la salud física, emocional y su productividad, definiendo así técnicas adecuadas de relajación, que mejore la calidad de vida de los trabajadores y a la vez generando eficacia en sus funciones.</p>	<p>Bienestar laboral</p>	<p>Calidad de vida</p>	<p>Salud emocional, equilibrio vida-trabajo, bienestar psicológico</p>	<p>El bienestar laboral comprende el estado físico, emocional y mental del trabajador en su entorno laboral (OMS, 2022).</p>	<p>Se mide mediante la percepción del colaborador sobre su estado emocional y calidad de vida en relación con el trabajo.</p>	<p>Cuestionario: Ítems 7, 8, 9. Entrevista: Preguntas 7, 8, 9.</p>
<p>Clasificar las principales estrategias de prevención y acompañamiento basadas en hallazgos, que promuevan el bienestar de los colaboradores mejorando el clima organizacional de la institución.</p>	<p>Estrategias de prevención</p>	<p>Programas de bienestar</p>	<p>Pausas activas, apoyo organizacional, actividades de salud ocupacional</p>	<p>Las estrategias de prevención son acciones organizacionales orientadas a reducir riesgos psicosociales y mejorar el bienestar laboral (Salanova y Llorens, 2020).</p>	<p>Se evalúa mediante la percepción de los colaboradores sobre la existencia y acceso a programas de bienestar.</p>	<p>Cuestionario: Ítems 10, 11. Entrevista: Preguntas 14, 15.</p>

## **Instrumento de Recolección de Datos**

Para la recolección de la información se emplean dos instrumentos principales.

La entrevista semiestructurada y el cuestionario. La entrevista semiestructurada permite profundizar en las experiencias, percepciones y vivencias de los colaboradores respecto al estrés laboral, facilitando la exploración flexible del fenómeno a partir de preguntas orientadoras.

### ***Entrevista Semiestructurada***

La entrevista semiestructurada se emplea como uno de los instrumentos principales para la recolección de la información, debido a su capacidad para profundizar en las experiencias, percepciones y vivencias de los colaboradores en relación con el estrés laboral. Este tipo de entrevista se caracteriza por utilizar preguntas orientadoras que permiten al entrevistado expresar libremente sus opiniones, al mismo tiempo que el investigador mantiene un hilo conductor acorde con los objetivos del estudio.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2021) la entrevista semiestructurada en investigaciones cualitativas facilita la exploración profunda de los significados que los participantes atribuyen a un fenómeno, permitiendo una comprensión detallada de sus experiencias en un contexto específico (p. 434).

En esta investigación el uso de la entrevista semiestructurada permite acceder a la vivencia directa del estrés laboral desde la perspectiva de los colaboradores, favoreciendo la identificación de aspectos subjetivos y emocionales que resultan esenciales para comprender el fenómeno estudiado durante el periodo de investigación.

### ***Cuestionario***

El cuestionario se utiliza como un instrumento complementario para la recolección de información, con el propósito de obtener datos generales relacionados con los factores asociados al estrés laboral y las percepciones sobre el bienestar y el desempeño. Este instrumento permite recopilar información de manera sistemática, facilitando la identificación de tendencias y elementos comunes entre los participantes.

Hernández et al. (2021) señalan que el uso de cuestionarios en investigaciones con enfoque cualitativo puede aportar información relevante que complemente los datos

obtenidos mediante otros instrumentos, fortaleciendo la comprensión del fenómeno analizado (p. 438).

Por esta razón se considera que la aplicación del cuestionario contribuye a identificar patrones generales en la percepción del estrés laboral, lo que permite contextualizar y complementar la información obtenida a través de las entrevistas, fortaleciendo el análisis integral del fenómeno desde distintas perspectivas.

### **Proceso para la Recolección y Análisis de Datos**

El proceso para la recolección de datos se desarrolla de manera planificada y ordenada, con el fin de garantizar la coherencia metodológica y la calidad de la información obtenida. Inicialmente, se realiza la coordinación correspondiente para informar a los participantes sobre los objetivos del estudio, el alcance de la investigación y las condiciones de participación, asegurando su comprensión y disposición voluntaria.

#### ***Etapa 1 del proceso: Vinculación con los Miembros***

Primeramente, se establece el propósito de la investigación, posteriormente, se aplica el consentimiento informado, mediante el cual se garantiza la confidencialidad de la información, el anonimato de los participantes y el uso exclusivo de los datos para fines académicos. Una vez cumplido este paso, se procede a la aplicación de las entrevistas semiestructuradas, las cuales se realizan en espacios que favorecen la libre expresión y el diálogo abierto, permitiendo a los colaboradores compartir sus experiencias y percepciones relacionadas con el estrés laboral.

#### ***Etapa 2 de proceso: Cuestionario***

De forma complementaria, se aplica el cuestionario a los participantes, con el propósito de recopilar información general que permita identificar patrones comunes en relación con los factores asociados al estrés laboral, el bienestar y el desempeño. Según Hernández y Mendoza (2021) un proceso de recolección de datos claramente estructurado contribuye a la confiabilidad y credibilidad de los resultados en investigaciones cualitativas (p. 444).

Un proceso de recolección de datos planificado y ético resulta fundamental para obtener información auténtica y relevante sobre el fenómeno del estrés laboral. La aplicación ordenada de entrevistas y cuestionarios favorece la obtención de datos coherentes con los objetivos del estudio y permite comprender las experiencias de los colaboradores desde una perspectiva contextualizada y respetuosa.

### ***Etapa 3 del Proceso: Análisis de Contenido***

El análisis de contenido corresponde al procesamiento e interpretación de la información obtenida mediante las entrevistas semiestructuradas y los cuestionarios aplicados a los participantes. En esta etapa, los datos recopilados se organizan, examinan y sistematizan con el fin de identificar categorías y subcategorías relacionadas con el estrés laboral, el bienestar y el desempeño, permitiendo una comprensión integral del fenómeno estudiado.

El análisis de contenido se desarrolla a partir de la revisión detallada de las respuestas obtenidas, identificando ideas recurrentes, significados comunes y patrones presentes en los discursos de los participantes. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2021) el análisis cualitativo implica la codificación y categorización de la información, facilitando la interpretación de los datos y la construcción de conclusiones fundamentadas en las experiencias expresadas por los participantes (p. 445).

A partir de este proceso, se integran los resultados provenientes de ambas fases de recolección de datos, permitiendo contrastar la información cualitativa obtenida en las entrevistas con los datos generales recopilados mediante el cuestionario. Esta integración contribuye a fortalecer la comprensión del fenómeno del estrés laboral desde diferentes perspectivas, manteniendo coherencia con los objetivos planteados en la investigación.

La etapa de análisis de contenido permite transformar la información recopilada en insumos interpretativos que reflejan las experiencias y percepciones de los colaboradores del departamento de monitoreo. Este proceso resulta fundamental para comprender el estrés laboral como un fenómeno complejo, construido a partir de múltiples factores, y para asegurar que los hallazgos del estudio se sustentan en la voz y vivencia de los participantes durante el periodo de investigación.

## **Capítulo IV. Análisis de Resultados**

El presente capítulo tiene como propósito analizar e interpretar los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos utilizados en la investigación. Para el desarrollo del estudio se aplicaron dos instrumentos principales: un cuestionario dirigido a los colaboradores del Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz y una entrevista semiestructurada aplicada al personal del mismo departamento.

El análisis de los resultados permite comprender las percepciones, experiencias y vivencias de los colaboradores en relación con el estrés laboral dentro del entorno institucional. A través de la interpretación de las respuestas obtenidas se identifican los factores organizacionales que influyen en la aparición del estrés laboral, así como su impacto en el bienestar emocional y en el desempeño de los trabajadores.

Este capítulo se desarrolla desde una perspectiva cualitativa, lo cual permite comprender el fenómeno del estrés laboral a partir de las narrativas de los propios participantes. La información recopilada facilita la identificación de patrones comunes y elementos relevantes que posteriormente servirán como base para la elaboración de conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar las condiciones laborales dentro del departamento. En este sentido, el análisis de los resultados en investigaciones cualitativas busca interpretar las experiencias y percepciones de los participantes para comprender fenómenos sociales dentro de su contexto real (Hernández, Sampieri, Mendoza, 2021)

### **Interpretación del Cuestionario dirigido a 13 Colaboradores del Departamento de Monitoreo Electrónico.**

#### **Pregunta 1**

¿Considera que la carga de trabajo que desempeña, le genera altos niveles de presión?

#### **Interpretación**

Los resultados obtenidos en esta pregunta reflejan que la carga laboral es percibida por los colaboradores como uno de los factores más influyentes en la generación de presión dentro del entorno de trabajo. Los participantes señalaron que las funciones relacionadas con el monitoreo electrónico requieren un alto nivel de atención continua, seguimiento

permanente de los dispositivos y capacidad de respuesta inmediata ante situaciones que pueden presentarse de forma inesperada.

Además, el personal manifestó que el ritmo de trabajo suele mantenerse constante durante la jornada laboral, lo que dificulta la existencia de espacios de descanso o pausas que permitan disminuir la tensión acumulada. Esta situación se relaciona con la naturaleza del trabajo que se desarrolla dentro del departamento, donde las actividades requieren precisión y vigilancia permanente.

### **Análisis**

A partir de la información obtenida se puede interpretar que la carga de trabajo constituye un elemento central en la generación del estrés laboral dentro del Departamento de Monitoreo Electrónico. La exigencia de mantener altos niveles de concentración durante largos periodos de tiempo, sumada a la necesidad de responder ante situaciones operativas de manera inmediata, configura un entorno laboral donde la presión se convierte en un componente habitual de la jornada laboral.

Este hallazgo evidencia la importancia de analizar las condiciones organizacionales bajo las cuales se desarrollan las funciones del departamento, ya que la acumulación de tareas y la intensidad del trabajo pueden favorecer el desarrollo de estrés laboral si no se implementan mecanismos adecuados de gestión de la carga laboral y del bienestar del personal.

### **Pregunta 2**

¿Las responsabilidades asociadas al puesto que desempeña influyen en su nivel de estrés laboral??

### **Interpretación:**

Las respuestas obtenidas reflejan que los colaboradores perciben que el nivel de responsabilidad asociado a sus funciones representa un elemento significativo en la aparición del estrés laboral. El monitoreo electrónico implica la supervisión constante de dispositivos vinculados al cumplimiento de medidas judiciales, lo que requiere un alto grado de precisión y compromiso por parte del personal.

Los participantes manifestaron que el manejo de información sensible y la necesidad de garantizar el correcto funcionamiento del sistema generan una sensación constante de

responsabilidad. Esta percepción se intensifica cuando se considera que cualquier error en el monitoreo podría tener implicaciones importantes dentro del sistema judicial.

### **Análisis**

La responsabilidad institucional asociada al puesto constituye un factor relevante en el desarrollo del estrés laboral. La percepción de que las funciones desempeñadas tienen consecuencias directas sobre procesos judiciales incrementa el nivel de presión que experimentan los colaboradores durante su jornada laboral.

Este resultado permite identificar que el estrés laboral no se origina únicamente en la carga de trabajo, sino también en la percepción de responsabilidad que implica el cumplimiento adecuado de las funciones asignadas. En este sentido, el estrés laboral dentro del departamento se encuentra estrechamente vinculado con la naturaleza misma de las tareas que se desarrollan.

### **Pregunta 3**

¿La presión por cumplir con las funciones asignadas afecta su bienestar emocional?

### **Interpretación**

Los colaboradores señalaron que la presión por cumplir con las funciones asignadas puede generar efectos en su bienestar emocional, especialmente cuando las tareas requieren mantener altos niveles de concentración durante periodos prolongados.

Asimismo, algunos participantes mencionaron que la exigencia de cumplir con los tiempos establecidos y responder ante situaciones imprevistas puede generar momentos de tensión emocional durante la jornada laboral.

### **Análisis del Investigador**

La presión laboral puede convertirse en un factor que influye directamente en el bienestar emocional de los colaboradores cuando se mantiene de forma constante dentro del entorno de trabajo. La necesidad de cumplir con las responsabilidades asignadas dentro de un contexto de alta exigencia operativa puede generar desgaste emocional si no se cuenta con estrategias adecuadas para la gestión del estrés.

Este resultado resalta la importancia de fortalecer las políticas institucionales orientadas al bienestar laboral, con el fin de promover condiciones de trabajo que permitan reducir los niveles de presión experimentados por el personal.

#### **Pregunta 4**

¿En ocasiones le resulta difícil manejar emocionalmente las exigencias del trabajo?

#### **Interpretación**

Los participantes sin excepción manifestaron que las exigencias propias del trabajo pueden generar momentos en los que resulta difícil gestionar emocionalmente la presión laboral. Esta situación se presenta principalmente cuando las tareas requieren respuestas inmediatas o cuando se presentan múltiples situaciones simultáneamente.

Además, algunos colaboradores indicaron que el nivel de exigencia del trabajo puede generar cansancio mental al final de la jornada laboral.

#### **Análisis del investigador**

La dificultad para gestionar emocionalmente las exigencias laborales refleja la presencia de factores estresores dentro del entorno organizacional. Este resultado permite comprender que el estrés laboral no se limita únicamente a la carga de trabajo, sino que también se relaciona con la forma en que los colaboradores experimentan las demandas emocionales asociadas a sus funciones.

#### **Pregunta 5**

¿Percibe que el estrés laboral influye en su estado de ánimo durante la jornada laboral?

#### **Interpretación**

Los resultados indican que el estrés laboral puede influir en el estado de ánimo de los colaboradores durante la jornada laboral. Los participantes señalaron que el cansancio mental y la presión acumulada pueden generar momentos de tensión o irritabilidad dentro del entorno laboral.

**Análisis del investigador**

El estado de ánimo de los colaboradores puede verse afectado por las condiciones laborales en las que se desarrolla el trabajo. Este aspecto evidencia la relación existente entre el estrés laboral y el bienestar emocional del personal.

**Pregunta 6**

¿Considera que su trabajo afecta su equilibrio emocional?

**Interpretación**

Las respuestas obtenidas reflejan que algunos colaboradores perciben que las características propias del trabajo dentro del Departamento de Monitoreo Electrónico pueden influir en su equilibrio emocional. La naturaleza de las funciones exige mantener una vigilancia constante sobre los dispositivos electrónicos, así como responder oportunamente ante cualquier situación que pueda presentarse durante la jornada laboral. Esta dinámica operativa implica un nivel elevado de concentración y responsabilidad, lo que puede generar cansancio mental cuando las exigencias se mantienen de forma continua.

Asimismo, los participantes señalaron que la acumulación de tareas y la presión por cumplir con las funciones asignadas pueden dificultar la desconexión emocional del trabajo al finalizar la jornada laboral. Esto evidencia que el estrés laboral no solo se manifiesta durante el desarrollo de las actividades laborales, sino que también puede influir en el bienestar emocional del trabajador fuera del entorno laboral.

**Análisis del Investigador**

A partir de los resultados obtenidos, se puede identificar que el equilibrio emocional de los colaboradores puede verse afectado por las condiciones organizacionales en las que se desarrolla el trabajo dentro del departamento. Las funciones asociadas al monitoreo electrónico requieren mantener un alto nivel de atención durante largos periodos de tiempo, lo cual puede generar desgaste psicológico si no se cuenta con espacios adecuados para la recuperación emocional.

Este resultado también permite comprender que el estrés laboral no debe interpretarse únicamente como una reacción individual del trabajador, sino como un fenómeno influenciado por las condiciones estructurales del entorno laboral. En este sentido, la gestión adecuada de la carga laboral y la implementación de estrategias institucionales orientadas al bienestar del personal pueden contribuir a reducir el impacto del estrés en el equilibrio emocional de los colaboradores.

### **Pregunta 7**

¿Se siente satisfecho(a) con su bienestar psicológico en el entorno laboral?

### **Interpretación**

Las respuestas obtenidas indican que, a pesar de las exigencias propias del trabajo dentro del Departamento de Monitoreo Electrónico, algunos colaboradores mantienen una percepción positiva respecto a su bienestar psicológico dentro del entorno laboral. Los participantes destacaron que el ambiente de compañerismo y la colaboración entre colegas constituyen elementos importantes para enfrentar las exigencias del trabajo.

El apoyo entre compañeros puede contribuir a generar un entorno laboral más favorable, permitiendo que los colaboradores compartan experiencias y encuentren respaldo emocional dentro del equipo de trabajo. Este tipo de dinámicas puede facilitar la adaptación de los trabajadores a las exigencias operativas del departamento.

### **Análisis del investigador**

El bienestar psicológico dentro del entorno laboral no depende únicamente de las condiciones estructurales del trabajo, sino también de las relaciones interpersonales que se desarrollan entre los colaboradores. El apoyo social dentro del equipo de trabajo puede actuar como un factor protector frente al estrés laboral, contribuyendo a que los trabajadores enfrenten de mejor manera las exigencias de sus funciones.

Sin embargo, es importante considerar que el bienestar psicológico del personal también se encuentra influenciado por factores organizacionales como la carga laboral, la presión operativa y las condiciones de trabajo. En este sentido, aunque el compañerismo puede contribuir a mejorar el clima laboral, resulta necesario implementar estrategias

institucionales que permitan fortalecer el bienestar psicológico del personal de forma integral.

### **Pregunta 8**

¿Percibo que el estrés laboral influye en la forma en que logro concentrarme durante la jornada laboral?

### **Interpretación**

Las respuestas obtenidas reflejan que algunos colaboradores perciben que el estrés laboral puede influir en su capacidad de concentración durante la jornada laboral. El monitoreo constante de dispositivos electrónicos requiere mantener altos niveles de atención durante periodos prolongados, lo cual puede generar fatiga mental cuando las exigencias del trabajo se mantienen de manera continua.

La necesidad de atender múltiples tareas al mismo tiempo y responder ante situaciones inesperadas puede incrementar la presión durante la jornada laboral, lo cual exige un mayor esfuerzo por parte de los trabajadores para mantener la concentración necesaria en el desempeño de sus funciones.

### **Análisis del investigador**

El estrés laboral puede influir en la capacidad de concentración cuando la carga mental asociada al trabajo supera la capacidad de recuperación del trabajador. En trabajos que requieren vigilancia constante, como el monitoreo electrónico, la fatiga cognitiva puede manifestarse cuando el personal debe mantener altos niveles de atención durante largos periodos de tiempo.

Este resultado evidencia la importancia de considerar la carga cognitiva del trabajo dentro de las estrategias de gestión organizacional. La implementación de pausas activas, espacios de recuperación mental o estrategias de rotación de tareas podría contribuir a reducir la fatiga mental y favorecer la concentración del personal durante la jornada laboral.

### **Pregunta 9**

Percibo que el estrés laboral influye en la manera en que realizo mis tareas y responsabilidades.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos indican que algunos colaboradores perciben que el estrés laboral puede influir en la forma en que desarrollan sus tareas dentro del departamento. Aunque los participantes manifestaron mantener un compromiso con sus funciones, reconocen que en momentos de alta presión deben realizar un esfuerzo adicional para mantener el nivel de desempeño esperado.

La exigencia operativa del trabajo, así como la necesidad de responder ante diversas situaciones durante la jornada laboral, puede generar momentos de tensión que requieren un mayor nivel de concentración y esfuerzo por parte del trabajador.

### **Análisis del investigador**

El estrés laboral puede influir en el desempeño cuando las condiciones de trabajo generan una presión constante sobre los colaboradores. En este tipo de contextos, los trabajadores pueden recurrir a un mayor esfuerzo personal para mantener la calidad de su trabajo, lo cual puede generar desgaste físico y emocional a largo plazo.

Este hallazgo permite comprender que el compromiso laboral del personal contribuye a mantener el desempeño dentro del departamento; sin embargo, la exposición prolongada a condiciones de alta presión puede afectar progresivamente el bienestar del trabajador. Por esta razón, resulta fundamental fortalecer las estrategias de prevención del estrés laboral dentro de la institución, con el fin de promover condiciones de trabajo que favorezcan tanto el bienestar del personal como la eficiencia en el desempeño de sus funciones.

## **Interpretación de la Entrevista dirigida a 13 Colaboradores del Departamento de Monitoreo Electrónico**

### **Pregunta 1**

1. ¿Cómo describiría su experiencia laboral diaria en relación con el estrés?

### **Análisis**

La necesidad de mantener una supervisión permanente sobre los dispositivos electrónicos implica que los colaboradores deben sostener niveles elevados de atención durante largos periodos de tiempo. Este tipo de trabajo requiere concentración continua y una alta capacidad de reacción ante posibles alertas o incidentes, lo que genera una carga cognitiva considerable. Cuando las tareas exigen mantener la atención de manera prolongada, el esfuerzo mental puede incrementarse progresivamente, generando fatiga y tensión psicológica. En este contexto, el estrés laboral se convierte en una consecuencia asociada a la naturaleza del trabajo, donde la vigilancia constante se transforma en una condición permanente de la jornada laboral.

### **Pregunta 2**

¿Cuáles considera que son las principales situaciones o condiciones laborales que le generan estrés?

### **Análisis**

La carga laboral representa uno de los factores organizacionales más relevantes en la aparición del estrés dentro del departamento. Los colaboradores deben gestionar múltiples tareas relacionadas con el monitoreo de dispositivos electrónicos, el seguimiento de alertas y la atención a diversas situaciones que requieren respuesta inmediata. Esta presión operativa genera un ritmo de trabajo acelerado que puede dificultar la realización de pausas o momentos de descanso durante la jornada laboral. En consecuencia, el estrés se manifiesta como resultado de la acumulación de responsabilidades y de la exigencia constante que caracteriza el funcionamiento del departamento.

### **Pregunta 3**

¿De qué manera la carga de trabajo influye en su nivel de estrés durante la jornada laboral?

Cuando las tareas se acumulan dentro de la jornada laboral, los colaboradores experimentan un incremento en la presión asociada al cumplimiento de sus funciones. La

necesidad de atender diversas responsabilidades de manera simultánea exige un mayor esfuerzo mental, lo cual puede generar sensación de saturación y fatiga cognitiva. Esta situación se agrava cuando no existen espacios adecuados para la recuperación durante el trabajo, ya que la continuidad de las tareas impide que el trabajador pueda disminuir la tensión acumulada. En este sentido, la presión laboral se encuentra estrechamente vinculada con la organización del trabajo y con la distribución de las responsabilidades dentro del departamento.

#### **Pregunta 4**

. ¿Cómo percibe la presión asociada a las responsabilidades de su puesto?

#### **Análisis**

El monitoreo electrónico implica una responsabilidad significativa dentro del sistema institucional, ya que las decisiones y acciones realizadas por los colaboradores pueden tener implicaciones directas en el cumplimiento de medidas judiciales. Esta responsabilidad genera una presión psicológica adicional sobre los trabajadores, quienes deben garantizar la correcta supervisión de los dispositivos y responder adecuadamente ante cualquier irregularidad. La percepción de que un error podría tener consecuencias importantes incrementa el nivel de exigencia personal, lo que contribuye al desarrollo del estrés laboral dentro del entorno de trabajo.

#### **Pregunta 5**

¿De qué forma enfrenta emocionalmente las exigencias del trabajo?

#### **Análisis**

La experiencia adquirida a lo largo del tiempo permite que los colaboradores desarrollen estrategias personales para enfrentar las exigencias del trabajo. Estas estrategias

pueden incluir la organización de tareas, el control emocional y la adaptación progresiva a la dinámica operativa del departamento. Sin embargo, aunque la experiencia puede contribuir a mejorar la capacidad de afrontamiento del trabajador, no elimina las condiciones organizacionales que generan estrés. Por esta razón, el manejo del estrés no debe depender únicamente de los recursos personales de los trabajadores, sino que requiere el apoyo institucional mediante programas y estrategias orientadas al bienestar laboral.

### **Pregunta 6**

¿Considera que cuenta con recursos personales suficientes para manejar el estrés laboral? ¿Por qué?

### **Análisis**

Aunque los colaboradores desarrollan habilidades para enfrentar las exigencias del trabajo, existen momentos en los que las demandas laborales superan su capacidad personal de afrontamiento. Cuando la carga de trabajo se mantiene elevada durante periodos prolongados, las estrategias individuales pueden resultar insuficientes para reducir la tensión acumulada. Este resultado evidencia la importancia de implementar medidas organizacionales que complementen los esfuerzos personales de los trabajadores, promoviendo entornos laborales que favorezcan el bienestar emocional y la prevención del estrés.

### **Pregunta 7**

¿El estrés laboral puede afectar el estado emocional fuera del trabajo?

### **Análisis**

El impacto del estrés laboral no se limita únicamente al entorno de trabajo, sino que también puede extenderse al ámbito personal del trabajador. Cuando las exigencias laborales

generan fatiga mental o tensión emocional, resulta más difícil desconectarse completamente del trabajo al finalizar la jornada. Esta situación puede influir en el estado de ánimo del colaborador y afectar su bienestar general. En consecuencia, el estrés laboral puede tener repercusiones tanto en la vida profesional como en la vida personal de los trabajadores.

### **Pregunta 8**

¿El estrés afecta el equilibrio entre vida laboral y personal?

#### **Análisis**

El equilibrio entre la vida laboral y personal se ve afectado cuando las exigencias del trabajo generan niveles elevados de estrés. La dificultad para desconectarse mentalmente de las responsabilidades laborales puede limitar los espacios de descanso y recuperación emocional fuera del trabajo. Cuando esta situación se mantiene de forma prolongada, puede generar desgaste psicológico y afectar la calidad de vida del trabajador. Por esta razón, resulta fundamental promover condiciones laborales que permitan mantener un equilibrio saludable entre las responsabilidades laborales y el bienestar personal.

### **Pregunta 9**

¿Ha notado cambios en su motivación o satisfacción laboral relacionados con el estrés?

#### **Análisis**

La exposición constante a condiciones de alta presión puede generar una disminución progresiva en la motivación laboral de los trabajadores. Aunque los colaboradores mantienen su compromiso con las funciones que desempeñan, el estrés prolongado puede generar

cansancio emocional y sensación de agotamiento. Este fenómeno, conocido como desgaste laboral, puede afectar la percepción que los trabajadores tienen sobre su entorno laboral y sobre su capacidad para continuar desempeñando sus funciones con la misma energía y entusiasmo.

### **Pregunta 10**

¿Cómo percibe que el estrés laboral influye en su nivel de concentración durante el desempeño de sus funciones?

#### **Análisis**

La concentración es una capacidad fundamental para el desarrollo adecuado de las funciones dentro del Departamento de Monitoreo Electrónico. Sin embargo, cuando el estrés laboral se mantiene durante largos periodos, puede generar fatiga mental que dificulte mantener el mismo nivel de atención durante toda la jornada. Esta situación resulta especialmente relevante en trabajos que requieren vigilancia constante, ya que cualquier disminución en la capacidad de concentración podría afectar la eficiencia del monitoreo y la calidad del trabajo realizado.

### **Pregunta 11**

¿De qué forma considera que el estrés impacta la calidad con la que realiza sus tareas y responsabilidades?

#### **Análisis**

A pesar de las condiciones de presión que caracterizan el trabajo dentro del departamento, los colaboradores manifiestan un alto compromiso con sus funciones. Este

compromiso se refleja en el esfuerzo adicional que realizan para mantener la calidad del trabajo incluso en situaciones de alta exigencia. Sin embargo, este esfuerzo constante puede generar desgaste físico y emocional cuando las condiciones laborales no permiten una adecuada recuperación.

### **Pregunta 12**

¿Ha experimentado alguna dificultad en su desempeño laboral que asocia al estrés?

#### **Análisis**

El monitoreo constante de dispositivos electrónicos exige un alto nivel de atención durante toda la jornada laboral. Esta exigencia cognitiva puede generar cansancio mental cuando se mantiene de forma continua y sin pausas suficientes para la recuperación. La fatiga mental es uno de los indicadores más comunes del estrés laboral en trabajos que requieren vigilancia permanente, ya que el esfuerzo mental acumulado puede afectar tanto el bienestar del trabajador como su desempeño laboral.

### **Pregunta 13**

¿Cómo influyen las condiciones del entorno laboral en su experiencia de estrés?

#### **Análisis**

Las características del entorno laboral desempeñan un papel fundamental en la aparición del estrés laboral. Factores como la carga de trabajo, la presión operativa y la responsabilidad asociada al puesto influyen directamente en la forma en que los trabajadores experimentan su entorno laboral. Cuando estas condiciones se mantienen de manera constante, pueden generar un ambiente de trabajo que favorezca la aparición de estrés.

### **Pregunta 14**

Desde su perspectiva, ¿qué apoyos o acompañamientos podrían contribuir a mejorar su bienestar laboral?

**Análisis**

Los colaboradores reconocen que la institución cuenta con programas y actividades orientadas al bienestar laboral a través del departamento de salud ocupacional. Sin embargo, también señalan que la carga de trabajo y la dinámica operativa del departamento dificultan la participación en estas actividades. Esta situación evidencia una brecha entre las estrategias institucionales de bienestar y la realidad del trabajo diario, donde las exigencias operativas limitan el acceso a espacios de relajación o manejo del estrés.

**Pregunta 15**

¿Los colaboradores consideran necesario fortalecer las estrategias de bienestar laboral?

**Análisis**

Los resultados reflejan que los trabajadores reconocen la importancia de fortalecer las estrategias institucionales orientadas al bienestar laboral. La implementación de espacios destinados a la gestión del estrés, pausas activas o actividades de recuperación dentro de la jornada laboral podría contribuir a mejorar el bienestar del personal. En este sentido, los colaboradores consideran que las iniciativas de salud ocupacional podrían tener un mayor impacto si se integran de manera más efectiva dentro de la dinámica operativa del departamento.

**Análisis de los Instrumentos según los Objetivos de la Investigación*****Objetivo General***

Analizar los factores que inciden en el estrés laboral en el Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz, identificando a través de los relatos de los colaboradores su incidencia en el bienestar y el desempeño, con el fin de proponer mejoras en la gestión del estrés laboral del personal.

El análisis integrado de los instrumentos aplicados entrevista semiestructurada y cuestionario permite evidenciar que el estrés laboral en el Departamento de Monitoreo

Electrónico es un fenómeno multifactorial, determinado principalmente por condiciones organizacionales propias de la dinámica operativa del puesto. Los resultados reflejan que la combinación de carga laboral elevada, atención sostenida, presión operativa y responsabilidad institucional configura un entorno propenso al desarrollo de estrés laboral.

A partir de las narrativas de los colaboradores, se identifica que el estrés no se limita a momentos específicos, sino que se presenta de forma continua durante la jornada laboral, lo cual incrementa la carga cognitiva y emocional. Este hallazgo es consistente con lo planteado por Bakker y Demerouti (2022), quienes señalan que el desequilibrio entre demandas laborales y recursos disponibles constituye un factor determinante en la aparición del estrés laboral.

Asimismo, se evidencia que el estrés laboral tiene una incidencia directa en el bienestar emocional y en el desempeño de los colaboradores, afectando aspectos como la concentración, la motivación y la capacidad de respuesta. En este sentido, el análisis permite comprender que el estrés laboral no es únicamente una respuesta individual, sino una manifestación de las condiciones estructurales del trabajo.

Un elemento crítico identificado es la limitación para acceder a estrategias institucionales de bienestar, ya que, aunque existe un departamento de salud ocupacional, la carga laboral impide que los colaboradores participen en las actividades disponibles. Este hallazgo evidencia una brecha entre la existencia de programas de bienestar y su aplicabilidad real dentro del contexto laboral.

En consecuencia, el análisis de los instrumentos permite concluir que la gestión del estrés laboral en el departamento requiere un enfoque integral, orientado no solo a la implementación de programas de bienestar, sino también a la adecuación de las condiciones organizacionales que permitan su efectiva aplicación.

### **Objetivo Específico 1**

Identificar los principales factores laborales percibidos como causantes de estrés en el personal del Departamento de Monitoreo Electrónico.

A partir del análisis de los instrumentos aplicados, se identifican diversos factores laborales que inciden en la generación de estrés en los colaboradores. Entre los principales destacan la sobrecarga de trabajo, la vigilancia constante, la necesidad de mantener altos

niveles de concentración, la presión operativa y la responsabilidad asociada al cumplimiento de funciones críticas.

Los resultados del cuestionario evidencian que los colaboradores perciben que las exigencias del trabajo afectan su equilibrio emocional y su capacidad de concentración, mientras que las entrevistas permiten profundizar en cómo estas condiciones se experimentan en la práctica cotidiana. En particular, se destaca que la acumulación de tareas y la falta de pausas durante la jornada laboral contribuyen significativamente al incremento del estrés.

Desde una perspectiva teórica, estos hallazgos se relacionan con el modelo de demandas y recursos laborales, el cual establece que las altas demandas, cuando no son equilibradas con recursos adecuados, generan desgaste emocional y estrés laboral (Bakker y Demerouti, 2022).

Asimismo, se identifica que la responsabilidad institucional del puesto constituye un factor relevante, ya que los colaboradores son conscientes del impacto de sus decisiones dentro del sistema judicial. Esta situación incrementa la presión psicológica y refuerza la percepción de estrés.

En este sentido, el análisis permite concluir que los factores generadores de estrés no responden únicamente a la cantidad de trabajo, sino también a la naturaleza del mismo, caracterizada por la exigencia constante, la atención sostenida y la responsabilidad sobre procesos sensibles.

## **Objetivo Específico 2**

Determinar la influencia del estrés laboral en la calidad de vida y el desempeño de los colaboradores.

El análisis de los instrumentos evidencia que el estrés laboral tiene una influencia significativa en la calidad de vida y el desempeño de los colaboradores. A nivel emocional, se identifican manifestaciones como cansancio mental, dificultad para desconectarse del trabajo y afectación del estado de ánimo.

Los resultados del cuestionario reflejan que los colaboradores perciben que el estrés influye directamente en su concentración y en la manera en que realizan sus tareas, lo cual se confirma con las entrevistas, donde se señala que la fatiga mental acumulada puede afectar la eficiencia y la toma de decisiones.

Desde el punto de vista teórico, estos resultados se alinean con lo planteado por Salanova y Llorens (2020), quienes indican que el estrés laboral sostenido afecta el bienestar psicológico, disminuye la motivación y repercute en el desempeño laboral.

Asimismo, se evidencia que el estrés laboral trasciende el ámbito organizacional, afectando el equilibrio entre la vida laboral y personal. Los colaboradores manifiestan que la carga emocional del trabajo puede extenderse más allá de la jornada laboral, dificultando los procesos de recuperación.

A pesar de estas condiciones, se observa que los colaboradores mantienen un alto nivel de compromiso con su trabajo, realizando esfuerzos adicionales para cumplir con sus funciones. Sin embargo, este sobreesfuerzo puede contribuir al desgaste emocional cuando no se acompaña de estrategias adecuadas de recuperación.

En este sentido, el análisis permite comprender que el estrés laboral impacta tanto en la calidad de vida como en el desempeño, evidenciando la necesidad de implementar estrategias que favorezcan la recuperación emocional y la gestión del estrés dentro del entorno laboral.

### **Objetivo Específico 3**

Clasificar las principales estrategias de prevención y acompañamiento basadas en los hallazgos.

A partir del análisis de los instrumentos, se identifican diversas estrategias que podrían contribuir a la prevención y manejo del estrés laboral en el departamento. No obstante, uno de los principales hallazgos es que, aunque existen iniciativas institucionales orientadas al bienestar, su efectividad se ve limitada por la carga laboral.

Los colaboradores señalan que el tiempo disponible durante la jornada laboral no permite participar en actividades promovidas por el departamento de salud ocupacional, lo cual evidencia una desconexión entre las estrategias institucionales y la realidad operativa del trabajo.

Desde una perspectiva teórica, la prevención del estrés laboral requiere un enfoque integral que contemple tanto la reducción de las demandas laborales como el fortalecimiento de los recursos organizacionales (Bakker y Demerouti, 2022).

En este sentido, las estrategias identificadas a partir del análisis incluyen:

- a. Implementación de pausas activas dentro de la jornada laboral
- b. Reorganización de la carga de trabajo
- c. Fortalecimiento del apoyo organizacional
- d. Integración de actividades de bienestar dentro del horario laboral
- e. Promoción de espacios de recuperación emocional

Asimismo, se identifica la necesidad de fortalecer el rol de la gestión del talento humano en la prevención del estrés laboral, mediante la implementación de políticas y programas que respondan a las condiciones reales del entorno de trabajo.

En consecuencia, el análisis permite concluir que la efectividad de las estrategias de prevención no depende únicamente de su existencia, sino de su integración dentro de la dinámica laboral, asegurando que los colaboradores tengan acceso real a las mismas.

## **Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones**

El presente capítulo expone las principales conclusiones derivadas del análisis de los resultados obtenidos en la investigación, así como las recomendaciones orientadas a la mejora de las condiciones laborales en el Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz.

A partir de la interpretación de la información recopilada mediante los instrumentos aplicados, se logra comprender el estrés laboral como un fenómeno complejo, influenciado por factores organizacionales, operativos y emocionales. En este sentido, las conclusiones reflejan los hallazgos más relevantes del estudio en relación con los objetivos planteados, mientras que las recomendaciones proponen acciones concretas que, de ser implementadas, podrían contribuir significativamente al fortalecimiento del bienestar laboral, la mejora del desempeño y la optimización del clima organizacional dentro del departamento.

### **Conclusiones**

Con la presente investigación sobre el estrés laboral generado por distintos factores sobre los colaboradores del departamento de monitoreo electrónico del Ministerio de Justicia y Paz, se pueden detallar las siguientes conclusiones según la información recabada y basado en los objetivos del estudio.

#### **1. El Estrés Laboral se Origina Principalmente en Factores Organizacionales Estructurales**

Se concluye que el estrés laboral en el Departamento de Monitoreo Electrónico no responde a situaciones aisladas, sino a condiciones estructurales del trabajo, tales como la sobrecarga laboral, la vigilancia constante, la presión operativa y la alta responsabilidad institucional.

Estas condiciones generan una exposición continua a demandas cognitivas y emocionales, lo que incrementa la probabilidad de desarrollar estrés sostenido en el tiempo. Este hallazgo coincide con el modelo de demandas y recursos laborales, el cual establece que cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad de respuesta del trabajador, se produce desgaste emocional y estrés laboral (Bakker y Demerouti, 2022).

## ***2. La Carga Laboral Limita los Espacios de Recuperación Emocional***

Uno de los hallazgos más relevantes del estudio es que, aunque la institución cuenta con un departamento de salud ocupacional y promueve actividades de bienestar, los colaboradores no logran participar en ellas debido a la carga laboral y las exigencias operativas del puesto.

Esto evidencia una brecha entre la existencia de estrategias institucionales y su accesibilidad real, lo cual limita su efectividad. En consecuencia, el estrés laboral no solo se mantiene, sino que puede intensificarse al no contar con espacios adecuados de recuperación dentro de la jornada laboral.

## ***3. El Estrés Laboral Impacta Directamente el Bienestar Emocional***

Se concluye que el estrés laboral afecta significativamente el bienestar emocional de los colaboradores, manifestándose en forma de cansancio mental, dificultad para desconectarse del trabajo y alteraciones en el estado de ánimo.

Este desgaste emocional sostenido puede derivar en afectaciones más profundas si no se gestiona adecuadamente, lo cual coincide con lo planteado por Salanova y Llorens (2020), quienes señalan que el estrés prolongado deteriora la salud mental y el equilibrio emocional del trabajador.

## ***4. El Desempeño Laboral se ve Condicionado por la Fatiga Mental***

El análisis evidencia que el estrés laboral influye en la capacidad de concentración, la toma de decisiones y la ejecución de tareas. La fatiga mental generada por la atención constante y la carga de trabajo puede afectar la eficiencia operativa, aunque los colaboradores realizan esfuerzos adicionales para mantener su desempeño.

Este sobreesfuerzo, si bien refleja compromiso organizacional, también puede contribuir al desgaste emocional cuando no existen condiciones adecuadas de recuperación.

### ***5. El Estrés Laboral Trasciende el Entorno Laboral***

Se concluye que el impacto del estrés laboral no se limita al espacio de trabajo, sino que se extiende al ámbito personal, afectando el equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores.

La dificultad para desconectarse emocionalmente del trabajo evidencia la necesidad de abordar el estrés laboral desde una perspectiva integral que contemple tanto el entorno organizacional como el bienestar individual.

### ***6. Las Estrategias Actuales Requieren Adaptación a la Realidad Operativa***

El estudio evidencia que las estrategias institucionales existentes, aunque bien orientadas, no se encuentran alineadas con la dinámica real del trabajo en el departamento.

La falta de tiempo para acceder a estas actividades limita su impacto, lo cual indica que las acciones de bienestar deben integrarse dentro de la jornada laboral y no depender de la disponibilidad adicional del trabajador.

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación evidencian la presencia de factores laborales como la sobrecarga de trabajo, la fatiga mental, la presión operativa y la afectación del bienestar emocional, los cuales inciden directamente en el desempeño y la calidad de vida de los colaboradores. En este sentido, estos resultados fundamentan la necesidad de diseñar e implementar estrategias organizacionales orientadas a la gestión del estrés laboral, lo que da sustento a la propuesta planteada en el siguiente capítulo, enfocada en el fortalecimiento del bienestar organizacional dentro del Departamento de Monitoreo Electrónico.

## **Recomendaciones**

Fundamentado en las conclusiones y en los análisis de los resultados de la presente investigación, se pueden detallar las siguientes recomendaciones según la información recabada y basado en los objetivos del estudio y su contexto.

Las siguientes recomendaciones se formulan a partir de los hallazgos obtenidos en la investigación, los cuales evidencian la existencia de factores como la sobrecarga laboral, la

fatiga mental, la presión operativa y la limitada adaptación de estrategias de bienestar a la realidad institucional. En este sentido, las acciones propuestas buscan contribuir a la reducción de los niveles de estrés laboral y al fortalecimiento del bienestar integral de los colaboradores.

### ***1. Reestructuración de la Carga Laboral***

Se recomienda realizar un análisis organizacional de la distribución de tareas, con el fin de identificar sobrecargas y establecer una asignación más equilibrada del trabajo. Asimismo, se recomienda la implementación de la propuesta denominada “Programa Integral de Gestión del Estrés Laboral y Bienestar Organizacional”, como una estrategia estructurada que permita abordar de manera preventiva y correctiva los factores psicosociales presentes en el entorno laboral.

La implementación de estas medidas permitiría reducir la presión operativa, disminuir la exposición continua a factores estresores y promover el bienestar integral del personal, favoreciendo un entorno laboral más sostenible y un mejor desempeño organizacional.

### ***2. Incorporación de Pausas Activas Dentro de la Jornada Laboral***

Es fundamental establecer pausas activas obligatorias dentro del horario laboral, diseñadas específicamente para la recuperación mental y emocional de los colaboradores.

A diferencia de las actividades externas, estas pausas deben integrarse en la dinámica diaria del trabajo, asegurando que todos los colaboradores puedan acceder a ellas sin afectar sus responsabilidades.

### ***3. Integración de Programas de Bienestar en el Horario Laboral***

Es importante ajustar las actividades del departamento de salud ocupacional para que se adapten a la realidad operativa del departamento, incorporándose dentro de la jornada laboral.

Esto permitiría cerrar la brecha entre la existencia de programas de bienestar y su aplicación real, aumentando su efectividad en la gestión del estrés laboral.

#### ***4. Fortalecimiento del Apoyo Organizacional***

Fomentar una cultura organizacional que promueva la comunicación efectiva y el apoyo al personal es clave. El fortalecimiento del liderazgo y la cercanía entre jefaturas y colaboradores puede actuar como un factor protector frente al estrés laboral, mejorando el clima organizacional.

#### ***5. Implementación de Estrategias de Gestión del Estrés***

Es importante desarrollar programas de capacitación orientados al manejo del estrés, que incluyan técnicas de regulación emocional, manejo del tiempo y fortalecimiento de la resiliencia.

Estas estrategias deben ser prácticas y aplicables al contexto laboral del departamento.

#### ***6. Promoción del Equilibrio entre Vida Laboral y Personal***

Implementar acciones que promuevan la desconexión laboral fuera de la jornada de trabajo, promoviendo el equilibrio entre la vida personal y profesional.

Esto contribuiría a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y reducir el impacto del estrés laboral a largo plazo.

#### ***7. Evaluación continua del Estrés Laboral***

Se considera fundamental establecer mecanismos de seguimiento y evaluación periódica del estrés laboral, con el fin de identificar cambios en las condiciones del entorno y ajustar las estrategias implementadas.

La gestión del estrés debe entenderse como un proceso continuo y no como una acción puntual.

En síntesis, la investigación evidencia que el estrés laboral en el Departamento de Monitoreo Electrónico es un fenómeno complejo que requiere ser abordado desde una perspectiva organizacional integral. La implementación de las recomendaciones propuestas permitiría avanzar significativamente en la mejora del bienestar del personal, la optimización del desempeño y el fortalecimiento de un entorno laboral más saludable, contribuyendo no solo al desarrollo de los colaboradores, sino también a la eficiencia institucional.



## **Capítulo VI: Propuesta**

A partir del análisis desarrollado en la presente investigación, se evidencia la necesidad de plantear acciones concretas orientadas a la gestión del estrés laboral en el Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz. La comprensión del fenómeno permitió identificar que las condiciones organizacionales, la carga laboral y la limitada accesibilidad a estrategias de bienestar inciden directamente en el equilibrio emocional y el desempeño de los colaboradores.

En este contexto, surge la presente propuesta como una alternativa viable y pertinente, orientada a fortalecer la gestión del estrés laboral mediante acciones integradas al entorno de trabajo. La propuesta se fundamenta en la necesidad de adaptar las estrategias de bienestar a la dinámica operativa del departamento, garantizando su accesibilidad, aplicabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

Asimismo, esta iniciativa responde a un enfoque preventivo y organizacional, alineado con planteamientos contemporáneos en salud ocupacional, los cuales señalan que la gestión del estrés laboral debe contemplar tanto la reducción de las demandas como el fortalecimiento de los recursos disponibles en el entorno laboral (Bakker y Demerouti, 2022).

La propuesta se estructura en una serie de componentes estratégicos que permiten su implementación de manera ordenada, incluyendo la definición del programa, su planificación, ejecución, evaluación e indicadores de seguimiento, con el propósito de asegurar su efectividad dentro del contexto institucional.

### **Identificación de la Propuesta**

En el marco del análisis desarrollado en la presente investigación, se hace evidente la necesidad de estructurar una propuesta orientada a la gestión del estrés laboral, la cual responda de manera directa a las condiciones reales identificadas en el entorno de trabajo del Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz. En este sentido, la identificación de la propuesta constituye el punto de partida para definir su alcance, propósito y viabilidad dentro del contexto institucional.

La propuesta se denomina Programa Integral de Gestión del Estrés Laboral y Bienestar Organizacional, y se plantea como una estrategia dirigida a fortalecer la salud mental ocupacional, mejorar el bienestar de los colaboradores y optimizar su desempeño

dentro del entorno laboral. Su diseño responde a la necesidad de implementar acciones que no solo existan a nivel institucional, sino que sean accesibles y aplicables dentro de la dinámica operativa del departamento.

Esta iniciativa se desarrolla en el Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz, el cual se caracteriza por un entorno de alta exigencia operativa, donde las funciones implican vigilancia constante, toma de decisiones bajo presión y manejo de información sensible. Estas condiciones, tal como se evidenció en el análisis de resultados, generan una exposición continua a factores de riesgo psicosocial, lo que justifica la pertinencia de una propuesta estructurada y contextualizada.

En cuanto a su duración, se plantea una implementación inicial de seis meses, periodo durante el cual se ejecutarán las principales acciones del programa, acompañado de un proceso de seguimiento y evaluación continua. Este enfoque permite ajustar la propuesta conforme a las necesidades del entorno y garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

La responsabilidad de la implementación recae en una articulación institucional entre el Departamento de Recursos Humanos, el área de Salud Ocupacional y las jefaturas del departamento, quienes desempeñan un papel clave en la gestión del talento humano y en la promoción de entornos laborales saludables. Esta integración responde a lo planteado por la Organización Mundial de la Salud (2022), la cual señala que la promoción de la salud mental en el trabajo debe ser una responsabilidad compartida a nivel organizacional.

Asimismo, la propuesta se fundamenta en el modelo de demandas y recursos laborales, el cual establece que la gestión del estrés requiere no sólo la reducción de las exigencias del trabajo, sino también el fortalecimiento de los recursos disponibles para los colaboradores (Bakker y Demerouti, 2022). En este sentido, el programa busca generar un equilibrio entre las demandas operativas del puesto y la necesidad de espacios de recuperación emocional.

De esta manera, la identificación de la propuesta permite establecer una base clara y coherente para su desarrollo, asegurando que las acciones planteadas respondan a las condiciones específicas del entorno laboral, contribuyendo a la mejora del bienestar de los colaboradores y al fortalecimiento del desempeño organizacional.

## **Descripción de la Propuesta**

En coherencia con la problemática identificada en el desarrollo de la investigación, la presente propuesta se orienta a la implementación de un programa integral que permita abordar el estrés laboral desde una perspectiva organizacional, preventiva y contextualizada. La descripción de la propuesta tiene como finalidad detallar su contenido, enfoque y funcionamiento, evidenciando su pertinencia frente a las condiciones reales del entorno laboral analizado.

El Programa Integral de Gestión del Estrés Laboral y Bienestar Organizacional se concibe como una estrategia estructurada que busca intervenir directamente en los factores que inciden en el estrés laboral, mediante la incorporación de acciones concretas dentro de la jornada laboral. A diferencia de enfoques tradicionales centrados en actividades externas o voluntarias, esta propuesta reconoce que la carga operativa del departamento limita la participación del personal en iniciativas de bienestar, por lo que plantea un modelo adaptado a la dinámica real del trabajo.

En este sentido, la propuesta se fundamenta en la necesidad de integrar espacios de recuperación emocional, regulación del estrés y fortalecimiento del bienestar dentro del mismo entorno laboral, sin afectar la continuidad de las funciones. Esto implica la implementación de estrategias como pausas activas programadas, microespacios de desconexión, acompañamiento organizacional y actividades de manejo del estrés que puedan ser ejecutadas en tiempos definidos durante la jornada.

Desde un enfoque teórico, esta propuesta se sustenta en el modelo de demandas y recursos laborales, el cual establece que la reducción del estrés no depende únicamente de disminuir las exigencias del trabajo, sino también de fortalecer los recursos disponibles para el trabajador (Bakker y Demerouti, 2022). Bajo esta perspectiva, el programa busca equilibrar las demandas propias del puesto con la incorporación de herramientas que favorezcan la recuperación y el bienestar.

Asimismo, la propuesta incorpora un enfoque de salud ocupacional que trasciende la intervención reactiva, orientándose hacia la prevención del desgaste emocional. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2022), los entornos laborales deben promover condiciones que favorezcan la salud mental de los trabajadores, integrando acciones sostenibles dentro de la organización.

Es importante destacar que esta propuesta no pretende sustituir las iniciativas existentes dentro de la institución, sino fortalecerlas y adaptarlas a la realidad operativa del departamento, asegurando su accesibilidad y efectividad. En este sentido, se busca cerrar la brecha identificada entre la existencia de programas de bienestar y la posibilidad real de participación por parte de los colaboradores.

De esta manera, la descripción de la propuesta permite comprender su alcance, enfoque y funcionalidad, evidenciando su coherencia con los resultados obtenidos en la investigación y su potencial para generar mejoras significativas en el bienestar del personal y en el desempeño organizacional.

### **Objetivo de la Propuesta**

En el desarrollo de la presente propuesta, resulta esencial establecer con claridad el objetivo que orienta su implementación, ya que este define el propósito central de las acciones planteadas y su relación directa con la problemática identificada en la investigación. En este sentido, el objetivo de la propuesta se fundamenta en la necesidad de intervenir de manera efectiva en los factores que inciden en el estrés laboral, considerando las condiciones reales del entorno organizacional.

La propuesta tiene como objetivo.

Diseñar un programa integral de gestión del estrés laboral, mejorando así el bienestar emocional y el desempeño de los colaboradores del Departamento de Monitoreo Electrónico, mediante la incorporación de estrategias accesibles y aplicables dentro de la jornada laboral.

### **Población Beneficiada**

En el marco de la presente propuesta, resulta fundamental identificar la población beneficiada, con el fin de comprender el alcance de las acciones planteadas y su impacto dentro del entorno organizacional. La definición de la población beneficiada permite visualizar de manera clara a quiénes se dirige la propuesta y cómo sus efectos pueden trascender más allá del grupo inmediato de intervención.

En este sentido, la propuesta se orienta principalmente a los colaboradores del Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz, quienes constituyen la población directa del estudio. Este grupo se caracteriza por desempeñar funciones bajo

condiciones de alta exigencia operativa, vigilancia constante y responsabilidad institucional, factores que inciden directamente en la aparición del estrés laboral. Desde una perspectiva teórica, cuando las demandas del trabajo superan los recursos disponibles, se incrementa el riesgo de desgaste emocional y afectación del bienestar (Bakker y Demerouti, 2022). Por esta razón, la implementación de la propuesta busca fortalecer el equilibrio entre exigencia laboral y bienestar del colaborador.

De igual forma, las jefaturas del departamento forman parte de la población beneficiada, debido a su rol estratégico en la gestión del talento humano. Su participación es clave para facilitar la implementación de estrategias de bienestar y generar condiciones organizacionales favorables. En este sentido, el liderazgo positivo y el apoyo organizacional se reconocen como factores protectores frente al estrés laboral (Salanova y Llorens, 2020).

Asimismo, se identifican beneficios indirectos que impactan a nivel institucional, particularmente en la mejora de la calidad del servicio brindado. Un personal con mejores condiciones de salud mental y menor exposición a factores estresores tiende a presentar mayor concentración, eficiencia y compromiso en sus funciones. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2022), la promoción de entornos laborales saludables no solo favorece el bienestar del trabajador, sino que también fortalece la productividad y el desempeño organizacional.

De esta manera, la población beneficiada trasciende el nivel individual, abarcando también el ámbito organizacional, lo que evidencia el carácter integral de la propuesta y su potencial para generar mejoras sostenibles en el entorno laboral.

### **Alcance de la Propuesta**

La definición del alcance permite delimitar la cobertura y proyección de la propuesta, así como los efectos esperados en el corto y mediano plazo dentro del entorno organizacional. En este sentido, la presente propuesta tiene un alcance organizacional y operativo, centrado en el Departamento de Monitoreo Electrónico, con impacto directo en los colaboradores y efectos indirectos en la eficiencia institucional.

A nivel operativo, el alcance contempla la integración de estrategias de gestión del estrés dentro de la jornada laboral, tales como pausas activas y microespacios de recuperación emocional, diseñadas para ser ejecutadas sin interrumpir la continuidad del servicio. Esto

responde a la evidencia obtenida en la investigación, donde se identificó que la carga laboral limita la participación en actividades externas de bienestar.

A nivel organizacional, la propuesta busca fortalecer la cultura de bienestar y el apoyo institucional, promoviendo prácticas sostenibles que contribuyan a la reducción del estrés y al mejoramiento del clima laboral. Desde el enfoque de demandas y recursos laborales, la intervención en el entorno de trabajo resulta clave para equilibrar las exigencias con los recursos disponibles (Bakker y Demerouti, 2022).

Asimismo, el alcance incluye un componente de sostenibilidad, orientado a que las acciones implementadas puedan mantenerse en el tiempo e integrarse como parte de la gestión ordinaria del talento humano. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2022), las intervenciones en salud mental laboral deben ser continuas e incorporadas a la estructura organizacional para generar impactos reales.

De esta manera, el alcance de la propuesta trasciende la intervención puntual, proyectándose como una estrategia que puede evolucionar y adaptarse a las necesidades del entorno laboral.

### **Metas de la Propuesta**

En el marco de la presente propuesta, las metas constituyen un elemento fundamental para orientar la implementación del programa y evaluar su efectividad en el tiempo. Estas se formulan de manera clara y medible, permitiendo verificar el cumplimiento de los objetivos planteados y su impacto en el bienestar de los colaboradores. En este sentido, las metas se establecen considerando la realidad operativa del entorno laboral, asegurando su viabilidad y pertinencia.

La primera meta consiste en diseñar pausas activas estructuradas en al menos el 90% de las jornadas laborales del Departamento de Monitoreo Electrónico durante los primeros seis meses de ejecución del programa. Esta meta responde a la necesidad de incorporar espacios de recuperación dentro de la jornada laboral, considerando que la carga de trabajo limita la participación en actividades externas. La evidencia señala que la inclusión de pausas durante la jornada contribuye a reducir la fatiga mental y mejorar la concentración (Salanova y Llorens, 2020).

Como segunda meta, se plantea lograr la participación activa de al menos el 80% de los colaboradores en las estrategias de bienestar implementadas dentro del horario laboral, garantizando su accesibilidad sin afectar la operatividad del departamento. Esta meta se fundamenta en la necesidad de cerrar la brecha identificada entre la existencia de programas de bienestar y su utilización real.

En tercer lugar, se establece como meta reducir en un 25% la percepción de estrés laboral en los colaboradores, medida mediante instrumentos de evaluación interna antes y después de la implementación del programa. Esta meta permite evaluar el impacto directo de la propuesta en la percepción del estrés, alineándose con enfoques que promueven la medición del bienestar laboral como indicador organizacional (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Asimismo, se propone mejorar en un 20% los niveles de bienestar psicológico percibido por los colaboradores, evaluado a través de encuestas internas aplicadas durante el proceso de seguimiento. Esta meta busca fortalecer no solo la reducción del estrés, sino también la promoción activa del bienestar emocional en el entorno laboral.

Finalmente, se establece como meta incorporar al menos dos estrategias permanentes de gestión del estrés dentro de la estructura organizacional del departamento, tales como pausas activas y espacios de recuperación emocional, asegurando su sostenibilidad más allá del periodo inicial de implementación. Esta meta se vincula con la necesidad de generar cambios estructurales en la gestión del bienestar laboral, más allá de intervenciones aisladas.

En conjunto, estas metas permiten orientar la ejecución de la propuesta, facilitar su evaluación y garantizar que las acciones implementadas generen un impacto real en la reducción del estrés laboral y en la mejora del bienestar de los colaboradores.

### **Planificación de la Propuesta**

En el marco de la presente propuesta, la planificación constituye una fase esencial para garantizar la organización, viabilidad y coherencia de las acciones a implementar. Esta etapa permite estructurar de manera anticipada los recursos, tiempos y responsabilidades necesarias para asegurar que las estrategias planteadas se desarrollen de forma efectiva dentro del entorno laboral.

La planificación se orienta a integrar las acciones de bienestar en la dinámica operativa del Departamento de Monitoreo Electrónico, considerando que uno de los principales hallazgos de la investigación fue la limitada participación de los colaboradores en las actividades promovidas por el área de salud ocupacional, debido a la carga laboral. En este sentido, la propuesta no busca crear nuevas iniciativas aisladas, sino reorganizar y adaptar las existentes, de modo que puedan ser accesibles dentro de la jornada laboral.

Para ello, se contempla inicialmente un proceso de coordinación interdepartamental entre Recursos Humanos, Salud Ocupacional y jefaturas, con el fin de alinear los programas ya existentes con las condiciones reales del trabajo. Esta articulación permitirá identificar los espacios disponibles dentro de la jornada laboral en los cuales se puedan integrar actividades de bienestar sin afectar la continuidad del servicio.

Asimismo, la planificación incluye la definición de cronogramas flexibles, que contemplen la rotación del personal en las actividades, asegurando que todos los colaboradores tengan la posibilidad de participar sin generar interrupciones operativas. Este enfoque responde a la necesidad de equilibrar las demandas laborales con los recursos disponibles, tal como lo plantea el modelo de demandas y recursos laborales (Bakker y Demerouti, 2022).

De igual forma, se considera la adaptación de las actividades de salud ocupacional a formatos más breves y dinámicos, que faciliten su incorporación dentro del horario laboral. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2022), las intervenciones en salud mental laboral deben ajustarse a la realidad del entorno organizacional para garantizar su efectividad.

En este sentido, la planificación de la propuesta no se limita a la organización de actividades, sino que implica una reestructuración estratégica que permita que los programas existentes sean realmente accesibles para los colaboradores, respondiendo a las condiciones específicas del entorno laboral.

### **Preparación de la Propuesta**

La fase de preparación de la propuesta corresponde al proceso mediante el cual se establecen las condiciones necesarias para la correcta ejecución de las acciones planificadas.

Esta etapa resulta fundamental, ya que permite garantizar que los recursos, el personal y las estrategias estén adecuadamente organizados antes de su implementación.

En este contexto, la preparación se enfoca en adecuar los programas existentes del área de salud ocupacional, de manera que puedan ser incorporados dentro de la jornada laboral, superando la principal limitación identificada en la investigación: la falta de tiempo de los colaboradores para participar en dichas actividades.

Para ello, se contempla en primer lugar la capacitación y sensibilización de las jefaturas, quienes desempeñan un papel clave en la facilitación de espacios dentro de la jornada laboral. Su participación es esencial para promover una cultura organizacional que priorice el bienestar del colaborador sin comprometer la operatividad del departamento. Según Salanova y Llorens (2020), el liderazgo organizacional es un factor determinante en la promoción de entornos laborales saludables.

Asimismo, se prevé la adaptación de los materiales y actividades de bienestar, transformándolos en intervenciones breves, prácticas y aplicables dentro del entorno laboral. Esto incluye la estructuración de pausas activas, ejercicios de relajación y estrategias de regulación emocional que puedan ser ejecutadas en tiempos reducidos.

Otro aspecto clave dentro de la preparación es la organización de los espacios físicos y tiempos operativos, de manera que se facilite la participación del personal sin generar interrupciones en las funciones del departamento. Este proceso implica una coordinación estratégica que permita integrar el bienestar como parte de la jornada laboral, y no como una actividad adicional.

De igual forma, se establece la definición de roles y responsabilidades, asegurando que cada actor involucrado tenga claridad sobre su función dentro del proceso de implementación. Esto contribuye a fortalecer la organización interna y a garantizar la sostenibilidad de la propuesta en el tiempo.

En este sentido, la preparación de la propuesta permite sentar las bases para una implementación efectiva, asegurando que las estrategias de bienestar no solo existan, sino que sean realmente accesibles y aplicables dentro del contexto laboral. Tal como lo indica la Organización Mundial de la Salud (2022), la efectividad de las intervenciones en salud mental depende en gran medida de su integración en la estructura organizacional.

## **Ejecución de la Propuesta**

La ejecución de la propuesta representa la fase en la que las acciones planificadas y preparadas se llevan a la práctica dentro del entorno laboral, permitiendo materializar las estrategias orientadas a la gestión del estrés laboral. Esta etapa resulta determinante, ya que de su adecuada implementación depende el impacto real del programa en el bienestar de los colaboradores y en el desempeño organizacional.

En este contexto, la ejecución se desarrolla bajo un enfoque integrador, que busca incorporar las actividades de bienestar dentro de la jornada laboral, considerando que el principal obstáculo identificado en la investigación no radica en la ausencia de programas de salud ocupacional, sino en la dificultad de los colaboradores para acceder a ellos debido a la carga de trabajo.

Para ello, se inicia con la implementación progresiva de las estrategias previamente adaptadas, tales como pausas activas, espacios breves de recuperación emocional y actividades de manejo del estrés, las cuales se ejecutan en tiempos definidos dentro de la jornada laboral. Estas acciones son coordinadas en conjunto con las jefaturas, quienes facilitan la organización del tiempo y aseguran la participación del personal sin afectar la continuidad operativa del departamento.

Asimismo, la ejecución contempla un modelo de participación rotativa, mediante el cual los colaboradores acceden a las actividades de bienestar en diferentes momentos de la jornada, evitando la interrupción simultánea de las funciones críticas. Este enfoque permite equilibrar las demandas operativas con la necesidad de generar espacios de recuperación, en concordancia con el modelo de demandas y recursos laborales (Bakker y Demerouti, 2022).

De igual forma, se promueve un acompañamiento continuo por parte del área de salud ocupacional, no solo como ente ejecutor de actividades, sino como facilitador del proceso de adaptación de las estrategias al entorno real de trabajo. Esta articulación permite fortalecer la efectividad de los programas existentes, asegurando que su aplicación responda a las condiciones específicas del departamento.

Otro elemento clave en la ejecución es la retroalimentación constante de los colaboradores, la cual permite identificar ajustes necesarios en la implementación de las actividades, garantizando su pertinencia y aceptación. Este proceso favorece la mejora

continua del programa y fortalece el compromiso del personal con las estrategias de bienestar.

Desde una perspectiva teórica, la implementación de intervenciones organizacionales en salud mental requiere su integración dentro de la dinámica laboral para asegurar su efectividad y sostenibilidad (Organización Mundial de la Salud, 2022). En este sentido, la ejecución de la propuesta se orienta a transformar las prácticas organizacionales, incorporando el bienestar como un componente esencial del trabajo diario.

De esta manera, la ejecución de la propuesta no se limita a la aplicación de actividades aisladas, sino que constituye un proceso estructurado que busca garantizar el acceso real de los colaboradores a las estrategias de bienestar, contribuyendo a la reducción del estrés laboral y al fortalecimiento del entorno organizacional.

### **Plan de Trabajo**

Para garantizar la correcta implementación de la propuesta, se establece un plan de trabajo estructurado que organiza las actividades, responsables y periodicidad de ejecución. Este plan permite dar seguimiento a las acciones planteadas y asegurar su coherencia con los objetivos del programa.

**Tabla 2***Plan de trabajo estructurado*

Sensibilización del personal	Presentación del programa y objetivos	RRHH / Jefaturas	Inicio del programa
Implementación de pausas activas	Ejercicios breves de recuperación física y mental	Jefaturas	Diaria
Espacios de recuperación emocional	Actividades breves de relajación dentro de la jornada	Salud Ocupacional	Semanal
Seguimiento del bienestar laboral	Aplicación de encuestas internas	RRHH	Mensual
Evaluación del programa	Análisis de resultados y ajustes	Administración	Trimestral

El plan de trabajo se desarrolla de manera progresiva, iniciando con la sensibilización del personal para facilitar la aceptación del programa, seguido de la implementación de acciones prácticas dentro de la jornada laboral. La asignación de responsabilidades permite asegurar la ejecución de cada actividad, mientras que la periodicidad facilita el seguimiento continuo.

Desde una perspectiva metodológica, la planificación estructurada de las intervenciones organizacionales contribuye a mejorar su efectividad y sostenibilidad, al permitir un control adecuado de los procesos y resultados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2021).

**Beneficios de la Propuesta**

La implementación de la presente propuesta permite generar una serie de beneficios que impactan tanto a nivel individual como organizacional, evidenciando la importancia de integrar estrategias de gestión del estrés dentro del entorno laboral. En este sentido, los

beneficios no se limitan a la reducción del estrés, sino que abarcan una mejora integral en el bienestar y desempeño de los colaboradores.

A nivel individual, se espera una disminución en los niveles de estrés laboral, así como una mejora en el bienestar emocional, la capacidad de concentración y la estabilidad psicológica de los colaboradores. La incorporación de espacios de recuperación dentro de la jornada laboral favorece la regulación emocional y reduce la fatiga mental, lo cual incide directamente en la calidad de vida del trabajador. De acuerdo con Salanova y Llorens (2020), el fortalecimiento del bienestar en el trabajo contribuye al desarrollo de estados positivos que mejoran el desempeño y la salud mental.

A nivel organizacional, la propuesta contribuye a la mejora del clima laboral, al fortalecimiento de las relaciones interpersonales y al aumento del compromiso del personal. Asimismo, se proyecta un impacto positivo en la eficiencia operativa, ya que los colaboradores con menor nivel de estrés tienden a desempeñar sus funciones con mayor claridad, precisión y responsabilidad.

De manera adicional, la propuesta permite optimizar el aprovechamiento de los programas de salud ocupacional existentes, asegurando su accesibilidad y efectividad. En este sentido, no se trata de crear nuevas iniciativas, sino de fortalecer las actuales mediante su integración dentro de la jornada laboral. Según la Organización Mundial de la Salud (2022), las intervenciones en salud mental laboral deben ser accesibles y adaptadas al contexto organizacional para generar resultados sostenibles.

En conjunto, los beneficios de la propuesta evidencian su potencial para generar mejoras significativas en el bienestar del personal y en el funcionamiento institucional.

### **Determinación de Recursos**

La determinación de los recursos constituye un elemento clave para la viabilidad de la propuesta, ya que permite identificar los medios necesarios para su implementación y garantizar su ejecución de manera efectiva. En este sentido, los recursos se definen considerando la estructura organizacional existente, con el fin de optimizar su utilización sin generar una carga adicional para la institución.

La propuesta se apoya principalmente en los recursos ya disponibles dentro del Ministerio de Justicia y Paz, especialmente en el área de Recursos Humanos y el

departamento de Salud Ocupacional, lo que facilita su implementación sin requerir inversiones significativas. Este enfoque responde a la necesidad de desarrollar estrategias sostenibles que puedan mantenerse en el tiempo.

Desde una perspectiva organizacional, la adecuada gestión de los recursos permite fortalecer la implementación de programas de bienestar, asegurando su alineación con las condiciones reales del entorno laboral (Hernández et al. 2021).

### **Recursos Materiales**

En cuanto a los recursos materiales, la propuesta requiere elementos básicos que faciliten la ejecución de las actividades de bienestar dentro de la jornada laboral. Entre estos se incluyen:

Espacios físicos adecuados dentro del departamento para la realización de pausas activas o actividades breves

- a. Material didáctico y de apoyo (guías, presentaciones, instructivos)
- b. Recursos audiovisuales para la ejecución de actividades de relajación o capacitación
- c. Equipos básicos como sillas ergonómicas o áreas de descanso temporal

Estos recursos no implican una inversión elevada, ya que en su mayoría pueden ser adaptados a partir de los espacios y materiales existentes en la institución, lo cual favorece la viabilidad de la propuesta.

### **Recursos Administrativos**

Los recursos administrativos están orientados a la coordinación, organización y supervisión de la propuesta. En este sentido, se requiere:

- a. Coordinación entre el área de Recursos Humanos, Salud Ocupacional y jefaturas
- b. Definición de horarios y espacios dentro de la jornada laboral
- c. Seguimiento y control de la ejecución de las actividades
- d. Aplicación de instrumentos de evaluación (encuestas, seguimiento del bienestar)

Estos recursos permiten garantizar la correcta implementación de la propuesta, asegurando su coherencia con los objetivos planteados y facilitando su evaluación continua.

### **Administración de la Propuesta**

La administración de la propuesta corresponde al proceso mediante el cual se supervisa, coordina y evalúa la ejecución de las acciones planteadas, asegurando su cumplimiento y sostenibilidad en el tiempo. Esta función recae principalmente en el área de Recursos Humanos, en coordinación con el departamento de Salud Ocupacional y las jefaturas del departamento.

El rol de la administración es fundamental para garantizar que las estrategias de bienestar se integren efectivamente dentro de la jornada laboral, superando la principal limitación identificada en la investigación: la falta de tiempo de los colaboradores para acceder a las actividades existentes.

Asimismo, la administración de la propuesta incluye el monitoreo constante de los resultados, la identificación de oportunidades de mejora y la adaptación de las estrategias según las necesidades del entorno laboral. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2022), la gestión organizacional de la salud mental debe ser continua, flexible y orientada a la mejora constante.

En este sentido, la administración de la propuesta no solo supervisa su ejecución, sino que también garantiza su integración como parte de la cultura organizacional, promoviendo un entorno laboral más saludable y sostenible.

### **Indicadores de Evaluación**

La definición de indicadores de evaluación resulta fundamental para medir el impacto de la propuesta y verificar el cumplimiento de las metas establecidas. Estos indicadores permiten analizar la evolución del estrés laboral y el bienestar de los colaboradores, así como la efectividad de las acciones implementadas.

En este sentido, se establecen los siguientes indicadores:

- a. Nivel de participación en las actividades: porcentaje de colaboradores que participan en las estrategias implementadas.
- b. Percepción del estrés laboral: medida a través de encuestas internas antes y después de la intervención.

- c. Nivel de bienestar psicológico: evaluación de la percepción del estado emocional de los colaboradores.
- d. Mejora en la concentración y desempeño: percepción de los colaboradores sobre su rendimiento laboral.
- e. Frecuencia de aplicación de las estrategias: cumplimiento de las actividades programadas en el plan de trabajo.

Estos indicadores permiten realizar un seguimiento sistemático del programa, facilitando la toma de decisiones y la mejora continua. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2022), la evaluación constante de las intervenciones en salud mental laboral es esencial para garantizar su efectividad y adaptación al contexto organizacional.

Asimismo, la utilización de instrumentos de medición cualitativa permite captar la percepción real de los colaboradores, asegurando que la evaluación del programa se base en experiencias concretas y no únicamente en datos operativos.

De esta manera, los indicadores de evaluación constituyen una herramienta clave para validar la propuesta y asegurar su impacto en la mejora del bienestar laboral y el desempeño organizacional.

## Referencias

- Alves, R., Lopes, T., y Precioso, J. (2021). *Teachers' well-being in times of COVID-19 pandemic: Factors that explain professional well-being*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), 1–15.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph18031008>
- Bakker, A. B., y de Vries, J. D. (2021). *Job demands–resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout*. *Anxiety, Stress y Coping*, 34(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>
- Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2022). *Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(3), 273–285.  
<https://doi.org/10.1037/ocp0000320>
- Barrantes, M.A. (2024). *Estadística aplicada*. Edit MacGraham Hill.
- Champac Mamani, C. E., & Lluleysi Centeno Churampi, M. (2024). Estrés laboral y rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Antonio Ruiz de Montoya]. Repositorio Institucional UARM.  
<https://repositorio.uarm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d7a116ad-3924-4bee-82d2-e5d54619d062/content>
- Onofre, M. (2022). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Cuevas, D. (2014). *Causas del estrés laboral en la Universidad de Sotavento, A.C. Campus Coatzacoalcos* [Tesis de licenciatura, Universidad de Sotavento A.C.]. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Dariana, G. (2025). *Análisis de los programas de capacitación y desarrollo en la estrategia de retención de los colaboradores de los restaurantes de comida rápida Quiznos durante el I cuatrimestre 2025* [Tesis de licenciatura, Universidad Internacional de las Américas].
- Tueros Capurro, M. F. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos S.A.C.* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio ULima.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros\\_Influencia-estr%C3%A9s-laboral-desempe%C3%B1o-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros_Influencia-estr%C3%A9s-laboral-desempe%C3%B1o-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2021). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (2020). *Stress, appraisal, and coping* (Ed. actualizada). Springer.
- Martín, R. (2020). *Diagnóstico del clima organizacional del Colegio de Contadores Privados de Costa Rica en el primer cuatrimestre de 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Internacional de las Américas].
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). *Entornos de trabajo seguros y saludables: Principios fundamentales*. <https://www.ilo.org>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int>
- Salanova, M., y Llorens, S. (2020). *Hacia una psicología de la salud ocupacional positiva*. Editorial Síntesis.
- Sandra, M. (2021). *Manejo del estrés laboral y su influencia en la resiliencia de la Compañía Distribuidora de Repuestos F1 de la ciudad de Bogotá* [Proyecto de práctica II – investigación aplicada, Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano].
- Sánchez Rodríguez, T., Ulate Herrera, S., y Mocca, A. (2025). *Padecimientos de estrés*. México Edit. <https://jovensalud.net/informate-ya/blog/sindrome-burnout>
- Torres, R. (2023). *El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio UIGV.
- Gil-Monte, P. R. (2021). *Burnout syndrome: A review of theory and research*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041780>
- Salanova, M., Llorens, S., y Martínez, I. M. (2021). *Organizational interventions to prevent burnout and improve engagement*. *Frontiers in Psychology*, 12, 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.622345>
- World Health Organization. (2022). *Guidelines on mental health at work*. <https://www.who.int/publications>

## Apéndice

### Instrumento de Recolección de Datos

#### Instrumento N.º 1 Cuestionario

Dirigido a:

Colaboradores del Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz.

El presente cuestionario tiene como propósito recopilar información cuantitativa relacionada con el estrés laboral y su incidencia en el bienestar y desempeño de los colaboradores dentro del entorno organizacional.

Tipo de preguntas: Abiertas

Aplicación: Presencial.

Población objetivo:

Colaboradores del Departamento de Monitoreo Electrónico seleccionados como muestra del estudio.

La presente investigación se desarrolla como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos. El estudio lleva por título: “Análisis del estrés laboral de los trabajadores del Ministerio de Justicia y Paz en Costa Rica, durante el 3 cuatrimestre del 2026”.

Su objetivo principal es analizar las condiciones laborales que generan estrés en los colaboradores, así como su efecto en el bienestar emocional y el desempeño, con el fin de proponer estrategias de mejora aplicables dentro del entorno institucional.

La información proporcionada será tratada con absoluta confidencialidad y utilizada exclusivamente para fines académicos. Los datos recopilados serán analizados de manera general, garantizando en todo momento la protección de la identidad de los participantes, en cumplimiento con los principios éticos de la investigación.

La participación en este cuestionario es completamente voluntaria. Usted puede decidir no responder alguna pregunta o retirarse en cualquier momento sin que esto implique

ninguna consecuencia. Su colaboración es fundamental para el desarrollo de esta investigación y se agradece su disposición para contribuir con el estudio.

1. Considera que la carga de trabajo que desempeña genera altos niveles de presión.

---

---

---

---

---

---

---

2. Las responsabilidades asociadas a mi puesto influyen en mi nivel de estrés laboral.

---

---

---

---

---

---

---

3. La presión por cumplir con las funciones asignadas afecta mi bienestar emocional.

---

---

---

---

---

---

---

4. En ocasiones me resulta difícil manejar emocionalmente las exigencias del trabajo.

---

---

---

---

---

---

5. Percibo que el estrés laboral influye en mi estado de ánimo durante la jornada laboral.

---

---

---

---

---

---

6. Considero que mi trabajo afecta mi equilibrio emocional.

---

---

---

---

---

---

7. Me siento satisfecho(a) con mi bienestar psicológico en el entorno laboral.

---

---

---

---

8. Percibo que el estrés laboral influye en la forma en que logro concentrarme durante la jornada laboral.

---

---

---

---

---

---

9. Percibo que el estrés laboral influye en la manera en que realizo mis tareas y responsabilidades.

---

---

---

---

---

---

**Instrumento N.º 2. Entrevista semiestructurada**

**ENTREVISTA**

Dirigido a:

Colaboradores del Departamento de Monitoreo Electrónico del Ministerio de Justicia y Paz.

La presente entrevista tiene como objetivo profundizar en las experiencias, percepciones y vivencias de los colaboradores en relación con el estrés laboral dentro de su entorno de trabajo. A través de este instrumento se busca comprender de manera detallada cómo las condiciones laborales influyen en el bienestar emocional y en el desempeño de los participantes.

Tipo de preguntas: Abiertas, de carácter semiestructurado.

Aplicación: Entrevista individual (presencial).

Población objetivo:

Colaboradores seleccionados con experiencia directa en el contexto laboral estudiado.

Esta investigación se realiza como parte del proceso de obtención del grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos. Su propósito es analizar el fenómeno del estrés laboral desde la perspectiva de los colaboradores, permitiendo identificar factores organizacionales relevantes y generar propuestas de mejora que contribuyan al bienestar del personal.

La información brindada durante la entrevista será manejada de forma confidencial y utilizada únicamente con fines académicos. Se garantiza que las respuestas serán analizadas de manera general, sin revelar la identidad de los participantes, respetando los principios éticos de la investigación.

La participación es completamente voluntaria. Usted tiene la libertad de responder únicamente las preguntas con las que se sienta cómodo y puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia. Su aporte es de gran valor, ya que permite enriquecer el análisis del estudio desde una perspectiva real y contextualizada.

1. ¿Cómo describiría su experiencia laboral diaria en relación con el estrés?

---

---

---

---

---

---

2. ¿Cuáles considera que son las principales situaciones o condiciones laborales que le generan estrés?

---

---

---

---

---

---

3. ¿De qué manera la carga de trabajo influye en su nivel de estrés durante la jornada laboral?

---

---

---

---

---

---

4. ¿Cómo percibe la presión asociada a las responsabilidades de su puesto?

---

---

---

---

---

---

5. ¿De qué forma enfrentar emocionalmente las exigencias del trabajo?

---

---

---

---

---

---

6. ¿Considera que cuenta con recursos personales suficientes para manejar el estrés laboral? ¿Por qué?

---

---

---

---

---

---

7. ¿Cómo influye el estrés laboral en su estado emocional dentro y fuera del trabajo?

---

---

---

---

---

---

8. ¿De qué manera el estrés laboral afecta su bienestar y equilibrio personal?

---

---

---

---

---

---

9. ¿Ha notado cambios en su motivación o satisfacción laboral relacionados con el estrés?

---

---

---

---

---

---

10. ¿Cómo percibe que el estrés laboral influye en su nivel de concentración durante el desempeño de sus funciones?

---

---

---

---

---

---

11. ¿De qué forma considera que el estrés impacta la calidad con la que realiza sus tareas y responsabilidades?

---

---

---

---

---

---

12. ¿Ha experimentado alguna dificultad en su desempeño laboral que asocia al estrés?

---

---

---

---

---

---

13. ¿Cómo influyen las condiciones del entorno laboral en su experiencia de estrés?

---

---

---

---

---

---

14. Desde su perspectiva, ¿qué apoyos o acompañamientos podrían contribuir a mejorar su bienestar laboral?

---

---

---

---

---

---

15. ¿Desea agregar algún comentario o experiencia relevante relacionada con el estrés laboral que considere importante compartir?

---

---

---

---

---

---