

Clima Organizacional y Estrés Laboral: Un análisis en el personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste, Oaxaca

Organizational Climate and Word Stress: An Analysis of the administrative Staff at the Regional University of the Southeast, Oaxaca

Clima Organizacional e Estresse no Trabalho: Uma Análise do Corpo Administrativo da Universidade Regional do Sudeste, Oaxaca

Paola Rocío Cruz Montes

Universidad Regional del Sureste A.C., México

30pcruz@urse.edu.mx

<https://orcid.org/0009-0008-1172-1643>

Resumen

La presente investigación se enfoca en el análisis del clima organizacional y el manejo del estrés en el personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste (URSE), en Oaxaca, México. En este estudio se identificaron las principales causas del estrés laboral, considerando las dinámicas propias de las distintas áreas de trabajo dentro de la institución. Asimismo, se investigaron los beneficios del desarrollo de la inteligencia emocional en los empleados como herramienta para afrontar dichas problemáticas.

Según los resultados de una encuesta aplicada a 136 trabajadores administrativos, se evidenció que el clima organizacional no favorece la motivación; por el contrario, se identificó resistencia al cambio y apatía hacia el trabajo colaborativo, atribuibles a un liderazgo y una toma de decisiones poco eficaces por parte de los directivos. Además, la comunicación entre los niveles jerárquicos no propicia un proceso efectivo, lo que limita la interacción y la resolución de conflictos.

Estas prácticas han generado que el personal se sienta estresado y desmotivado en su entorno laboral. En consecuencia, este artículo presenta los beneficios de diversas técnicas de manejo del estrés que pueden aplicarse tanto en la vida cotidiana como en el ámbito profesional del personal administrativo de la URSE. Asimismo, se proponen acciones orientadas a mejorar su productividad laboral. Los hallazgos de esta investigación, de carácter cualitativo y cuantitativo, pueden servir como referencia para otras organizaciones —incluso fuera del

ámbito educativo— que enfrenten problemáticas similares, facilitando la aplicación de estrategias efectivas para reducir el estrés laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, inteligencia emocional, manejo de estrés.

Abstract

This research focuses on organizational climate and stress management among the administrative staff of the Universidad Regional del Sureste (URSE) in Oaxaca, Mexico. This article identifies the main causes of stress, considering the institution's work areas. It also investigates the benefits of developing emotional intelligence in administrative staff. According to a survey of 136 administrative staff members, it was found that the organizational climate does not foster motivation; on the contrary, resistance to change and apathy toward promoting collaborative work are observed, as leadership and decision-making by managers are perceived as inadequate. Furthermore, does not promote effective communication. These practices have led to administrative staff feeling stressed and demotivated in their workplaces.

Therefore, this article shows the benefits of the benefits of specific emotional intelligence and stress management techniques that can be implemented in the daily and work lives of URSE administrative staff and proposes actions to increase their productivity in their roles. The results of the qualitative and quantitative research may serve as a reference for other organizations (even non-educational ones) that present the same problem and, consequently, the implementation of the strategies to reduce work-related stress proposed in the article.

Keywords: Work stress, emotional intelligence, stress management.

Resumo

Esta pesquisa se concentra na análise do clima organizacional e na gestão do estresse entre os funcionários administrativos da Universidad Regional del Sureste (URSE) em Oaxaca, México. Este estudo identificou as principais causas de estresse no ambiente de trabalho, considerando a dinâmica inerente às diversas áreas de trabalho da instituição. Também investigou os benefícios do desenvolvimento da inteligência emocional nos funcionários como ferramenta para lidar com esses problemas.

De acordo com os resultados de uma pesquisa com 136 funcionários administrativos, ficou evidente que o clima organizacional não promove a motivação; pelo contrário, foram identificadas resistência à mudança e apatia em relação ao trabalho colaborativo, atribuíveis à liderança e à tomada de decisões ineficazes por parte dos gestores. Além disso, a comunicação entre os níveis hierárquicos não promove um processo eficaz, o que limita a interação e a resolução de conflitos.



Essas práticas têm levado os funcionários a se sentirem estressados e desmotivados em seu ambiente de trabalho. Conseqüentemente, este artigo apresenta os benefícios de diversas técnicas de gestão do estresse que podem ser aplicadas tanto no cotidiano quanto no âmbito profissional dos funcionários administrativos da URSE. Também propõe ações voltadas para a melhoria da produtividade no trabalho. Os resultados desta pesquisa qualitativa e quantitativa podem servir de referência para outras organizações — mesmo fora da área educacional — que enfrentem problemas semelhantes, facilitando a implementação de estratégias eficazes para reduzir o estresse no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Estresse no trabalho, inteligência emocional, gestão do estresse.

Fecha Recepción: Julio 2024

Fecha Aceptación: Enero 2025

Introducción

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022, p. 1), el 75 % de la población mexicana presenta síntomas de fatiga asociada al estrés laboral —posiblemente vinculada al síndrome de *burnout*—; esta condición está relacionada con el 25 % de los 75 mil infartos registrados anualmente en México, situación que posiciona al país como uno de los que presentan los niveles más altos de estrés laboral, superando a naciones como China y Estados Unidos (Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS], 2024).

Dada la repercusión y la gravedad de los grandes estragos del estrés, resulta necesario tomar conciencia y adoptar medidas; incluso considerarlo como una enfermedad, ya que llega a ser “cinco veces peor que el consumo de alcohol y el tabaco juntos”, sobre todo por sus consecuencias médicas (Ávila, 2014, p.118).

El estrés laboral puede considerarse un problema serio, ya que, si no se detecta y trata a tiempo, puede afectar la vida personal de quienes lo padecen, además de provocar enfermedades físicas y psicológicas, e incluso poner en riesgo la vida. Por ello, resulta fundamental atender esta problemática en el personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste, mediante acciones que contribuyan a reducir el estrés, mejorar el estado de ánimo y aumentar la productividad durante su jornada laboral. De esta manera, la presente investigación se centró en los siguientes objetivos:

- Conocer las causas que originan el estrés laboral del personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste. (*figura 1 y figura 2*)
- Proponer medidas preventivas y correctivas para gestionar y mitigar el estrés en los lugares de trabajo.
- Mejorar la calidad de vida de los colaboradores, su productividad y experiencia laboral.

Este artículo postula que el desarrollo e incremento de la inteligencia emocional, junto



con otras técnicas, puede contribuir al manejo del estrés y a la mejora del clima organizacional del personal administrativo, lo que impacta positivamente tanto en su calidad de vida dentro de la institución como en el ámbito personal.

Esta investigación se divide en cuatro apartados. En el primero, se abordan los antecedentes y orígenes del estrés laboral, así como teorías relacionadas con la motivación, el clima organizacional y la inteligencia emocional.

El segundo apartado se enfoca en identificar las principales causas que originan esta problemática. En el tercero, se plantean acciones y estrategias de mejora para reducir el estrés en los colaboradores del personal administrativo de la Universidad, y finalmente, el cuarto apartado presenta la aplicación de las encuestas y el análisis de los resultados obtenidos.

Pregunta de Investigación

¿De qué manera contribuye la inteligencia emocional al manejo del estrés y a la mejora del clima laboral en el personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste (URSE)?

Objetivo general

Obtener información cualitativa y cuantitativa que permita proponer estrategias para disminuir el estrés laboral en el personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste, asegurando que la investigación sea socialmente pertinente y sirva como referencia para otras organizaciones con problemáticas similares.

Objetivos específicos

1. Identificar las causas que originan el estrés laboral en el personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste.
2. Proponer estrategias preventivas y correctivas para controlar y reducir el estrés en sus centros de trabajo.
3. Contribuir a la mejora de la calidad de vida laboral de los colaboradores.
4. Favorecer el aumento de productividad y la permanencia del personal en la Institución.

Revisión de la literatura

Se llevó a cabo una revisión académica amplia y rigurosa para respaldar este documento y destacar su carácter científico. Para ello, se consultaron fuentes de información disponibles en la Biblioteca Virtual CIDURSE, así como en metabuscadores académicos como Redalyc, SciELO y Dialnet. Además, se incorporaron datos de autores corporativos, como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Oficina Internacional del Trabajo



(OIT), con el fin de fundamentar el riesgo que representa el estrés en el entorno laboral.

Sustento teórico

Definición de estrés

La palabra "estrés" tiene su origen en el latín "*stringere*", que significa "oprimir" o, "apretar". En el ámbito psicológico, el estrés se define como una respuesta adaptativa a estímulos externos que imponen demandas físicas o emocionales a una persona. Según la American Psychological Association (APA,2022), el estrés es una reacción emocional ante exigencias que superan los recursos personales y sociales del individuo, pudiendo ser causado por eventos positivos o negativos. Su impacto depende de la percepción y las estrategias de afrontamiento del sujeto. Asimismo, el Instituto Nacional de Salud Mental de Perú (INSM,2021) lo describe como una respuesta fisiológica y psicológica ante cambios que requieren adaptación. Puede tener efectos positivos, manteniendo el estado de alerta, o negativos cuando los desafíos resultan abrumadores. Por último, la Sociedad Chilena de Salud Mental (SCSM,2022) lo define como una reacción del organismo frente a situaciones percibidas como amenazantes o desafiantes, con efectos que varían según la intensidad y duración del estímulo.

Antecedentes del estrés

Para Sánchez (2010), el estudio del estrés se remonta a 1926, cuando Hans Selye, estudiante de medicina en la Universidad de Praga, observó que sus pacientes presentaban síntomas comunes, independientemente de su padecimiento. Entre ellos destacaban el cansancio, la pérdida de apetito, la pérdida de peso y la astenia. Tras un análisis detallado, Selye denominó este conjunto de síntomas como el "síndrome de estar enfermo".

Años más tarde, luego de graduarse y especializarse en química orgánica, Selye et al. (1956) realizó estudios de posgrado en Montreal, Canadá, donde llevó a cabo experimentos con ratas de laboratorio sometidas a ejercicio extenuante. Sus resultados mostraron un aumento en la producción de la hormona Adrenocorticotrófica (ACTH) en las glándulas suprarrenales. Con el tiempo, Selye concluyó que el estrés no solo era provocado por agentes físicos nocivos, sino también por demandas sociales a las que el ser humano debe adaptarse. Así, sus investigaciones establecieron el estrés como un fenómeno psicológico y fisiológico, cuyas causas pueden ser tanto orgánicas como ambientales.

El concepto de estrés y estrés laboral

Ortega et al. (1999) indicaron que Selye definió el estrés en 1956 ante la Organización Mundial de la Salud (OMS) como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresante o situación que genere tensión.

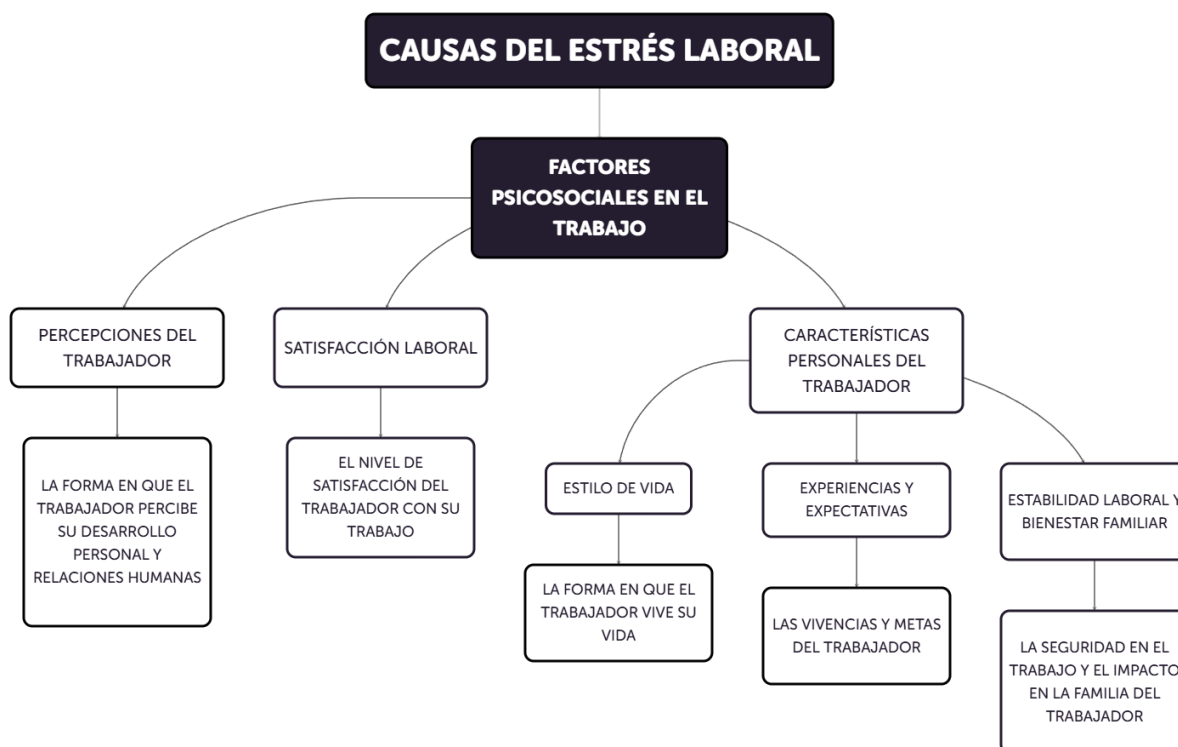
El estrés laboral, por su parte, se define como la respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse a presiones internas y externas. Se presenta cuando existe un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la organización.

Ramos (2001) lo describe como una reacción negativa que ocurre cuando las demandas del trabajo exceden las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores. De manera similar, la Organización Internacional del Trabajo (OIT,2016) lo conceptualiza como el resultado de un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos disponibles para afrontarlas.

El estrés laboral está determinado por la organización del trabajo y las relaciones laborales. Su impacto se vuelve relevante cuando las exigencias laborales superan las capacidades del colaborador o no coinciden con sus expectativas dentro de la cultura organizacional.

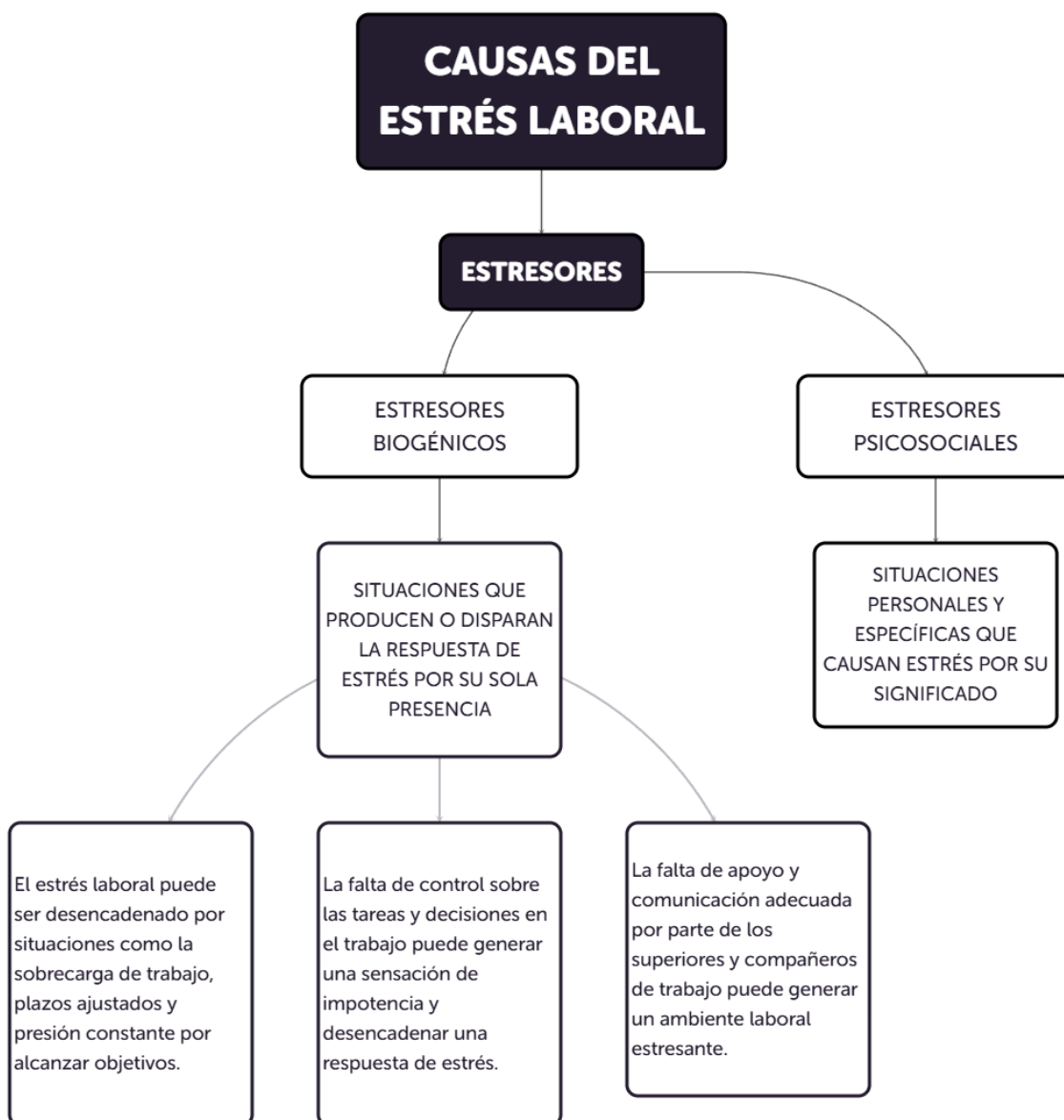
Por su parte, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España (INSST,2023) lo describe como una reacción del organismo ante situaciones percibidas como amenazantes o desafiantes en el ámbito laboral. Esta respuesta puede ser positiva, ayudando a mantener el estado de alerta, o negativa, cuando las demandas laborales superan la capacidad de afrontamiento del individuo.

Figura 1: Causas del estrés laboral (factores psicosociales en el trabajo)



Fuente: Elaboración propia basada en “El estrés laboral como síntoma de una empresa” (2007), *Perspectivas*, 20, 55-66.

Figura 2: Causas del estrés laboral (estresores)



Fuente: Elaboración propia basada en “El estrés laboral como síntoma de una empresa” (2007), Perspectivas, 20, 55-66.

Los principales factores psicosociales que condicionan el estrés laboral son los siguientes:

Figura 3: Factores psicosociales que condicionan el estrés laboral (parte 1)



Fuente: Elaboración propia basada en “El estrés laboral como síntoma de una empresa” (2007), *Perspectivas*, 20, 55-66.

Figura 4: Factores psicosociales que condicionan el estrés laboral (parte 2)



Fuente: Elaboración propia basada en “El estrés laboral como síntoma de una empresa” (2007), *Perspectivas*, 20, 55-66.

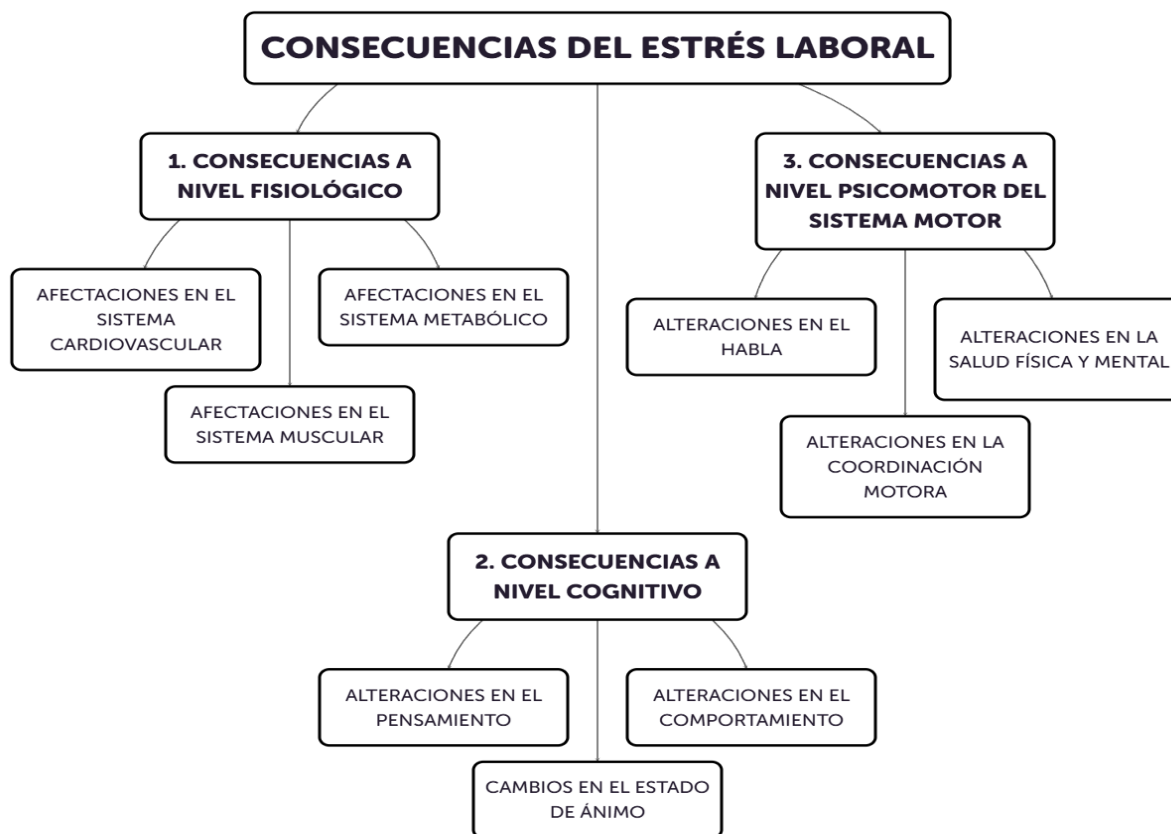
Según García et al. (2018a), los principales signos del estrés incluyen:

1. Agotamiento psicológico: sensación de fatiga mental persistente.
2. Confusión: dificultad para concentrarse y mantener claridad en el pensamiento.
3. Alteraciones psicosomáticas: manifestaciones físicas derivadas del estrés, tales como:
 - Enfermedades cardiovasculares y accidentes cerebrovasculares
 - Problemas dermatológicos y escalofríos
 - Dolor muscular, fatiga extrema y jaquecas
 - Dolores articulares sin inflamación

4. Síntomas psicofísicos: deterioro cognitivo con pérdida de memoria y alteraciones visuales.
5. Trastornos del sueño: dificultades para conciliar o mantener el sueño de forma adecuada.

Como consecuencia, el estrés prolongado puede afectar gravemente la salud física y psicológica, contribuyendo al desarrollo de diversas enfermedades (*figura 5*).

Figura 5: Consecuencias del estrés



Fuente: Elaboración propia basada en “El estrés laboral como síntoma de una empresa” (2007), *Perspectivas*, 20, 55-66.

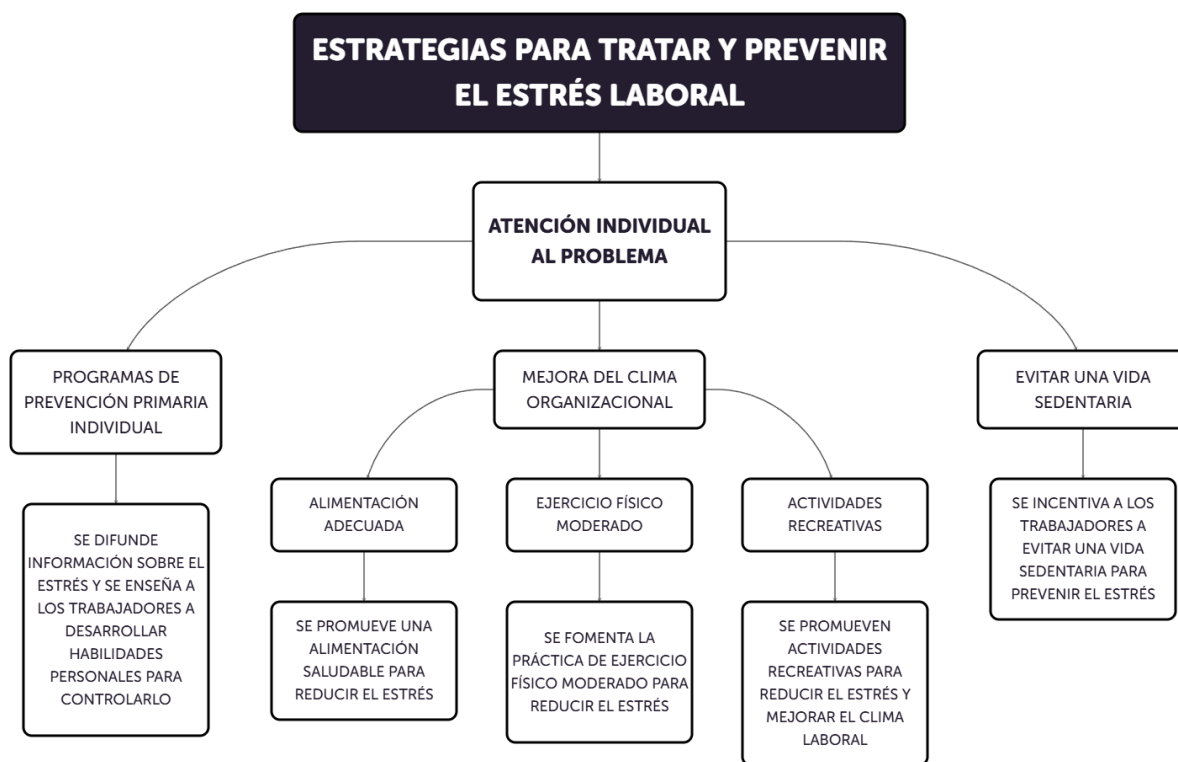
Causas principales del estrés laboral (*figura 3 y figura 4*)

De acuerdo con García et al. (2018b), existen tres grupos de factores que generan estrés en el trabajo:

1. Factores ambientales: La incertidumbre afecta tanto la estructura organizativa como el estrés de los empleados. Esto incluye:
 - a) Cambios en el ciclo comercial.
 - b) Desastres naturales o situaciones traumáticas.
 - c) Inestabilidad política, como cambios de gobierno o nuevas políticas fiscales.
 - d) La incertidumbre tecnológica, especialmente en países en desarrollo, donde las nuevas tecnologías pueden generar miedo por la pérdida de empleo.

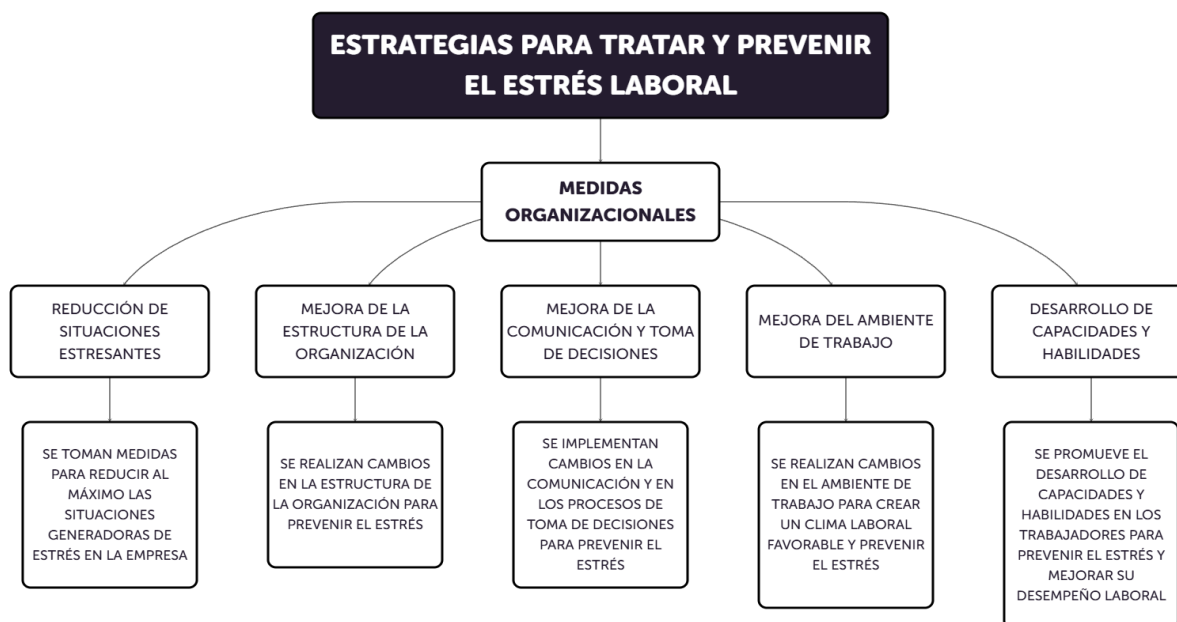
2. Factores organizacionales: Estos están relacionados con las exigencias del trabajo, tales como:
 - a) Diseño del puesto.
 - b) Tareas administrativas que incrementan la carga laboral y los conflictos de rol.
 - c) Cantidad de actividades que debe realizar un empleado.
 - d) Disposición física del espacio laboral.
 - e) Etapa de desarrollo de la organización.
3. Factores individuales: Se refiere a problemas personales de los empleados, como:
 - a) Problemas económicos o familiares en su vida privada.
 - b) La motivación y la autoeficacia también pueden influir; las personas con altos niveles de motivación, ante presiones excesivas, pueden experimentar mayores niveles de estrés.

Figura 6: Estrategias para tratar y prevenir el estrés (atención individual al problema)



Fuente: Elaboración propia basada en “El estrés laboral como síntoma de una empresa” (2007), *Perspectivas*, 20, 55-66.

Figura 7: Estrategias para tratar y prevenir el estrés (medidas organizacionales)



Fuente: Elaboración propia basada en “El estrés laboral como síntoma de una empresa” (2007), Perspectivas, 20, 55-66.

Definición operacional de variables

1. Universo demográfico

Dicha investigación tiene por objeto de estudio el personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste que lo conforman un total de 136 colaboradores.

2. Universo geográfico

El universo geográfico de la investigación se enfocará únicamente en el personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste Campus Rosario ubicada en la Calle Libramiento Sur No 100 Esquina Hornos Ex Hacienda El Rosario, Municipio de San Sebastián Tutla Oaxaca.

3. Universo cronológico

El periodo en que se realizará la investigación será de 6 meses; tiempo estimado como necesario para el desarrollo completo de la investigación.

4. Variable independiente

La falta de inteligencia emocional y otras técnicas de control y manejo del estrés en el personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste.

5. Variable dependiente

Consecuencias en la productividad y estado de ánimo en los colaboradores de la Universidad Regional del Sureste.

6. Variable interviniente

Colaboradores que desempeñan puestos de directores generales, Coordinadores

Generales, Coordinadores Académicos de Facultades y Escuelas, jefes de Departamento y Auxiliares de Área, con un rango de edad entre 24 años a 60 años; hombres y mujeres; solteros y casados; con hijos o sin hijos.

7. Selección de la muestra

136 colaboradores que conforman la plantilla administrativa de la Universidad Regional del Sureste, entre ellos, jefes de área, coordinadores y auxiliares.

8. Criterios de exclusión

No ser colaborador administrativo de la Universidad Regional del Sureste y colaboradores que no quieran participar en la investigación.

Resultados

La investigación cualitativa se desarrolló con el objetivo principal de identificar el nivel de estrés en el personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste. El universo de estudio estuvo conformado por dicho personal, abarcando todas las áreas administrativas de la institución.

Para la recolección de información se utilizó como instrumento una encuesta, la cual fue aplicada de forma electrónica. Participaron 136 trabajadores que integran la plantilla administrativa de la universidad. La muestra incluyó a colaboradores de las 11 Facultades y Escuelas —Administración, Arquitectura, Bachillerato, Derecho, Enfermería, Idiomas, Medicina, Nutrición, Odontología, Posgrado—; así como de las cuatro Direcciones Generales —Académica, Administrativa, Estudiantil y Financiera—. (*figura 8*)

Este apartado de resultados es fundamental para comprender el impacto del entorno laboral en la salud emocional del personal administrativo, ya que permite evidenciar cómo factores específicos del ambiente laboral y de la cultura organizacional influyen de manera diferenciada en la percepción y gestión del estrés por parte del personal de la Universidad Regional del Sureste.

El ambiente laboral se refiere a las condiciones físicas, sociales y operativas en las que se desarrolla el trabajo diario, mientras que la cultura organizacional abarca los valores, normas y prácticas compartidas que guían el comportamiento dentro de la institución. La distinción entre ambos elementos permite un análisis más preciso de las causas del estrés y de las posibles estrategias de intervención.

Figura 8: Esquema orgánico de la Universidad Regional del Sureste Oaxaca, Oax.
(reproducción fiel)



Fuente: Elaboración propia basada en *Manual de Organización Institucional* (Universidad Regional del Sureste [URSE], 2021).

La encuesta estuvo compuesta por 31 preguntas orientadas a identificar el clima laboral y detectar el nivel de estrés en los empleados. A partir de criterios estadísticos y temáticos, se seleccionaron las nueve preguntas más representativas para el análisis. Estas se basaron en el Cuestionario de Evaluación del Estrés Laboral propuesto por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), adaptado por Medina Aguilar, S., Preciado Serrano, M. de L., y Pando Moreno, M. (2007). Esta selección permitió obtener resultados más focalizados y pertinentes al objetivo de la investigación.

1. ¿Cuenta con el tiempo de descanso necesario para relajarse durante su jornada laboral?
1. ¿Le asignan objetivos poco realistas que dificultan el cumplimiento de su trabajo?
2. ¿Siente que se le exige constantemente mantener un nivel de rendimiento elevado?
3. ¿Se siente emocionalmente agotado(a) en su trabajo?
4. ¿Termina su jornada laboral sintiéndose extremadamente cansado(a)?
5. ¿Percibe que su trabajo lo desgasta de forma progresiva?
6. ¿Considera que la carga de trabajo que tiene es excesiva?
7. ¿Logra desconectarse de los asuntos laborales al llegar a casa?
8. ¿Experimenta emociones desagradables (como ansiedad, enfado, rabia o tristeza) relacionadas con su trabajo?
9. ¿Considera que la organización se preocupa por su bienestar personal?

La información obtenida se interpretó y analizó de acuerdo con la siguiente escala de respuestas, la cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Escala de respuestas del cuestionario aplicado.

Escala de respuestas	
Valor	Categoría
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Neutral
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

Se recopilaron los resultados de la encuesta con el propósito de evaluar el grado de estrés del personal administrativo en sus respectivas áreas de trabajo. Esta información permite identificar áreas de oportunidad y proponer acciones concretas orientadas a mejorar tanto el bienestar del personal como la eficiencia organizacional. A continuación, se presentan los principales hallazgos.

Figura 9. Número de horas laborales



Fuente: Elaboración propia

- a) Una gran proporción de los encuestados (54 %) manifestó estar muy de acuerdo con la cantidad de horas trabajadas en su jornada laboral, lo que refleja una percepción positiva general sobre el tiempo dedicado al trabajo. Además, el 31 % indicó estar de acuerdo, lo que refuerza esta valoración favorable. Solo una minoría se mostró neutral (7 %), en desacuerdo (5 %) o muy en desacuerdo (2 %). Estos resultados sugieren que la mayoría de los trabajadores considera adecuada la duración de su jornada laboral. (Figura 9)

Figura 10. Descanso y tiempo de relajación en horario laboral



Fuente: Elaboración propia

- b) Los resultados de la encuesta muestran que el 34 % de los encuestados se sienten neutrales respecto a si cuentan con el descanso necesario para relajarse durante su horario laboral. Un 32 % está en desacuerdo y un 7 % muy en desacuerdo, lo que sugiere que una proporción significativa de los trabajadores considera insuficiente el tiempo destinado al descanso. Por otro lado, el 24 % está de acuerdo y solo el 3 % muy de acuerdo, lo que indica que una minoría percibe su descanso como adecuado. Estos resultados reflejan la necesidad de mejorar las oportunidades de descanso durante la jornada laboral para la mayoría del personal. (Figura 10)

Figura 11. Nivel de estrés en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

- c) La mayoría de las personas califican su nivel de estrés en su trabajo como moderado, representando el 77% de las respuestas. Las categorías templado y grave tienen porcentajes menores, con 7% y 13% respectivamente. La categoría de extremo tiene el porcentaje más bajo con solo 3%.

Figura 12. Presión entre superior y subordinado



Fuente: Elaboración propia

- d) El 47% de los encuestados expresó una postura neutral respecto a la percepción de presión derivada de la forma en que se presentan informes entre superiores y subordinados. Un 24% está de acuerdo y un 4% muy de acuerdo, lo que indica que una parte significativa del personal percibe cierto nivel de presión en esta dinámica. En contraste, el 22% está en desacuerdo y el 3% muy en desacuerdo, lo que sugiere que una minoría no experimenta dicha presión. Estos resultados reflejan una diversidad de opiniones sobre la dinámica de rendición de informes en el entorno laboral. (Figura 12)

Figura 13. Agotamiento en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

- e) De la muestra de encuestados, el 41% reportó sentirse neutral, mientras que el 26% indicó estar de acuerdo. Las categorías "en desacuerdo" y "muy en desacuerdo" representaron el 25% y el 4%, respectivamente. La categoría "muy de acuerdo" tuvo el porcentaje más bajo, con solo un 4%, lo que sugiere que muy pocos se sienten extremadamente agotados (Figura 13).

Figura 14. Desgaste laboral



Fuente: Elaboración propia

- f) El 43% de los encuestados reportó sentirse neutral respecto a si su trabajo los está desgastando poco a poco. Un 19% indicó estar de acuerdo y un 6% muy de acuerdo, lo que sugiere que una parte significativa de los trabajadores experimenta algún nivel de desgaste. Por otro lado, el 26% expresó estar en desacuerdo y el 6% muy en desacuerdo, lo que indica que una minoría no percibe desgaste en su

trabajo. Estos resultados reflejan una diversidad de opiniones sobre el impacto del trabajo en el bienestar de los empleados (*Figura 14*).

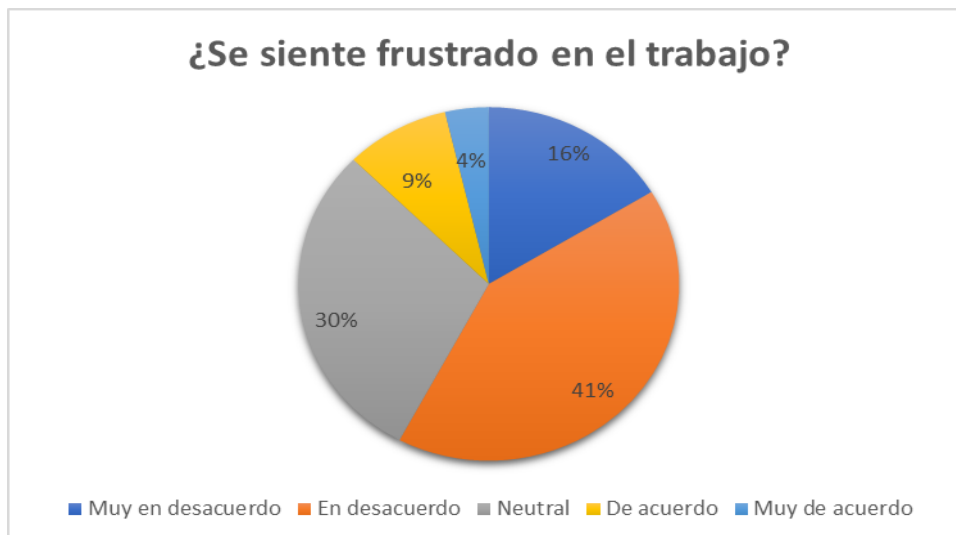
Figura 15. Carga de trabajo



Fuente: Elaboración propia

- g) Los resultados indican que el 55% de los encuestados reportó sentirse neutral respecto a su carga de trabajo. Un 24% expresó estar de acuerdo y un 3% muy de acuerdo, lo que sugiere que una parte de los trabajadores percibe su carga laboral como elevada. En contraste, el 14% manifestó estar en desacuerdo y el 4% muy en desacuerdo, lo que indica que una minoría considera que su carga de trabajo no es excesiva. Estos datos evidencian percepciones variadas sobre la intensidad del trabajo asignado (*Figura 15*).

Figura 16. Frustración en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

- h) El 41% de los encuestados indicó estar en desacuerdo con la afirmación de que se sienten frustrados en el trabajo, lo que sugiere que una parte significativa de los trabajadores no experimenta frustración laboral. Un 30% se mostró neutral respecto a este aspecto, mientras que el 16% expresó estar muy en desacuerdo. Por otro lado, el 9% manifestó estar de acuerdo y el 4% muy de acuerdo, lo que indica que una minoría sí experimenta frustración en el entorno laboral. Estos resultados permiten observar distintos niveles de percepción sobre esta variable emocional (*Figura 16*).

Figura 17. Asignación de tareas laborales



Fuente: Elaboración propia

- i) El 41 % de los encuestados indicó estar en desacuerdo con la afirmación de que suelen recibir tareas con las que no están de acuerdo. Un 30 % se mostró neutral respecto a este aspecto, mientras que el 16 % expresó estar muy en desacuerdo. Por otro lado, el 9 % manifestó estar de acuerdo y el 4 % muy de acuerdo, lo que indica que una minoría percibe desacuerdo con las tareas que se les asignan. Estos resultados reflejan distintas percepciones sobre la alineación entre las tareas asignadas y las expectativas de los trabajadores (*Figura 17*).

Figura 18. Emociones laborales desagradables



Fuente: Elaboración propia

- j) El 35 % de los encuestados indicó estar en desacuerdo con la afirmación de que experimentan emociones desagradables hacia su puesto de trabajo, lo que sugiere que una parte significativa de los trabajadores no siente ansiedad, enfado, rabia o tristeza en relación con su labor. Un 33 % se mostró neutral, mientras que el 18 % expresó estar muy en desacuerdo. Por otro lado, el 10 % manifestó estar de acuerdo y el 4 % muy de acuerdo, lo que indica que una minoría sí experimenta emociones negativas asociadas a su entorno laboral. Estos resultados evidencian distintas percepciones emocionales en el ámbito del trabajo (*Figura 18*).

Figura 19. Bienestar personal y organizacional



Fuente: Elaboración propia

- k) El 46 % de los encuestados se mostró neutral respecto a si la empresa se preocupa por su bienestar personal. Un 34 % indicó estar de acuerdo, lo que sugiere que una parte significativa de los trabajadores percibe una preocupación genuina por parte de la organización. En contraste, el 14 % expresó estar en desacuerdo y el 6 % muy en desacuerdo, lo que indica que una minoría no percibe dicha preocupación. Ningún encuestado seleccionó la opción “muy de acuerdo”. Estos resultados evidencian percepciones diversas sobre el compromiso de la empresa con el bienestar personal de sus empleados (*Figura 19*).

Figura 20: Confianza en el desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia

- l) Los resultados de la encuesta indican que el 67 % de los encuestados está de acuerdo con que su supervisor confía en su desempeño laboral, lo que sugiere una percepción general positiva sobre la confianza del supervisor. Un 25 % se mostró neutral, mientras que el 6 % expresó estar en desacuerdo. Ningún encuestado seleccionó las opciones “muy en desacuerdo” ni “muy de acuerdo”. Estos resultados reflejan una alta percepción de confianza por parte del supervisor hacia los empleados (*Figura 20*).

Puntualización en los resultados

A continuación, se presentan los resultados de cada pregunta mencionada, junto con su respectivo análisis. Después de mostrar los gráficos, se destacan los aspectos más relevantes de las respuestas obtenidas, las cuales permiten identificar las características del clima laboral de la Institución. Es importante resaltar esta información, ya que, a partir de los hallazgos, se podrán desarrollar estrategias para mejorar la calidad de vida del personal administrativo y optimizar el manejo del estrés.

La encuesta fue aplicada a 136 colaboradores del área administrativa de la institución, y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- a) Una parte de los trabajadores considera que las horas de trabajo son razonables. De los 136 encuestados, 60 personas creen que el tiempo asignado para realizar sus funciones es adecuado.
- b) Los objetivos de las áreas y sus acciones planificadas no están alineados, por lo que no se logran cumplir.
- c) Se prevé que las actividades diarias del personal administrativo se desarrollen con un desempeño satisfactorio, en consonancia con las funciones que tienen asignadas.
- d) En cuanto a la medición del estrés laboral, 104 encuestados consideran que su nivel de estrés es neutral.
- e) El 47% de los colaboradores administrativos indicó que la presentación de informes entre el superior y el colaborador es adecuada. Según la encuesta, esta percepción refleja que la solicitud de información por parte del jefe se realiza de manera clara y que el cumplimiento de los requerimientos por parte del colaborador ocurre sin conflictos.
- f) El 41% de los colaboradores indicó que su estado emocional se encuentra en un punto neutral respecto al agotamiento. Según la escala utilizada, esto implica que no experimentan emociones intensas, ya sea positivas o negativas.
- g) El 41% de los colaboradores administrativos indicó que su nivel de agotamiento emocional se encuentra dentro de la categoría neutral, según la escala utilizada en la encuesta. Esto sugiere que no experimentan emociones extremas, ni positivas ni negativas, en relación con su carga laboral.
- h) Más del 50 % de los encuestados consideran que su nivel de estrés laboral no es extremo. Los factores que contribuyen a esta percepción incluyen no llevar trabajo a casa, no experimentar dificultades para conciliar el sueño, considerar la carga de trabajo tolerable y lograr desconectarse del entorno laboral al llegar a casa. Además, el trabajo realizado no les genera frustración.
- i) El 35% de los encuestados respondieron que no experimentan emociones desagradables como ansiedad, enfado, rabia o tristeza de manera constante en sus trabajos. Aunque han sentido estas emociones en algún momento, no las perciben como frecuentes ni como un obstáculo significativo en su desempeño laboral, según los resultados de la encuesta.
- j) Las respuestas de los colaboradores reflejan que sus jefes directos toman en cuenta sus opiniones y sugerencias de manera esporádica. Asimismo, consideran que la empresa muestra cierta preocupación por su bienestar personal en algunas situaciones. De

manera general, los encuestados describen su lugar de trabajo como aceptable.

- k) Por otro lado, en cuanto al ambiente laboral, los encuestados opinan que la interacción con su jefe o su equipo de trabajo es positiva, ya que existe un clima de confianza. Además, el 57% considera que la colaboración con sus compañeros les brinda apoyo cuando lo necesitan.
- l) Entre los aspectos positivos que el personal administrativo de la URSE destaca en su entorno laboral se encuentran: las instalaciones, los horarios, las prestaciones, el trabajo en equipo y la buena relación entre compañeros.
- m) Entre los aspectos negativos que el personal administrativo de la Universidad destaca en sus áreas y centros de trabajo se encuentran:
1. Las funciones y el trabajo diario son excesivos para el salario obtenido.
 2. La apatía de los alumnos y la relación diaria con ellos es muy estresante.
 3. Hay falta de comunicación entre las demás áreas.
 4. Los procesos de la universidad suelen ser muy burocráticos, lo cual retrasa las actividades y genera angustia y estrés en el personal.

Según las respuestas anteriores, los colaboradores opinaron que recomendarían trabajar en la Universidad Regional del Sureste, ya que los aspectos positivos mencionados compensan los negativos.

Discusión

El presente estudio evidencia que el entorno organizacional y el manejo del estrés son factores cruciales que afectan significativamente el bienestar y la productividad del personal administrativo en la Universidad Regional del Sureste (URSE). Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas que han demostrado una relación directa entre dichas variables en contextos universitarios.

De acuerdo con Deza Malca (2023), el estrés laboral y el clima organizacional están estrechamente relacionados, con una correlación del 61,6% entre ambos factores en la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. En dicho estudio, también se encontró que los factores psicológicos y fisiológicos tienen un impacto significativo en el clima organizacional, lo que es consistente con los resultados obtenidos en la presente investigación respecto a la importancia de la inteligencia emocional y la comunicación efectiva en la reducción del estrés.

Asimismo, Fuster Gómez et al. (2024) identificaron que el burnout tiene una relación estrecha con el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Daniel Alcides Carrión. Este estudio subraya la importancia de un entorno laboral favorable para la salud mental y física de los empleados, aspecto fundamental para su desempeño y compromiso de la organización.

Estos resultados evidencian la necesidad de implementar estrategias de mejora en el clima organizacional de la URSE para reducir el estrés y aumentar la motivación y productividad del personal.

La investigación de Noroña Salcedo (2021) respalda estos hallazgos, indicando que el estrés laboral y la salud de los trabajadores administrativos están significativamente afectados por el clima organizacional. Este estudio subraya la importancia de abordar tanto los factores organizacionales como los individuales para mejorar el bienestar de los empleados. En el caso de la URSE, esto podría traducirse en la implementación de programas de capacitación en inteligencia emocional y técnicas de manejo del estrés, así como en el fomento de una cultura organizacional que promueva la comunicación abierta y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

Por otro lado, la investigación de Astorquiza- Bustos et al. (2020) sugiere que el estrés en el ámbito laboral puede mitigarse mediante la adopción de estrategias de afrontamiento efectivas y el fortalecimiento de la resiliencia entre los empleados. En el caso de la URSE, esto implicaría la creación de espacios de apoyo psicológico y la promoción de actividades que fomenten el bienestar emocional y físico de los trabajadores.

En conclusión, los resultados obtenidos en este estudio indican que un clima organizacional positivo y estrategias efectivas de manejo del estrés son fundamentales para mejorar el bienestar y la productividad del personal administrativo de la URSE. Las propuestas de mejora presentadas en este artículo, como la implementación de técnicas de inteligencia emocional y la promoción de una comunicación efectiva, pueden servir como guía para otras instituciones educativas que enfrentan desafíos similares. La adopción de estas medidas no solo beneficiará a los empleados, sino que también fortalecerá el desarrollo organizacional y la estabilidad operativa de la institución.

Recomendaciones

El estrés puede ser gestionado y sus niveles reducidos, siempre que sea detectado a tiempo para evitar consecuencias perjudiciales en su bienestar. Además, existen diversas actividades que contribuyen a su disminución, favoreciendo una mejor calidad de vida tanto en el ámbito profesional como en el personal, favoreciendo un equilibrio funcional en la rutina diaria.



Una de las técnicas más utilizadas para tratar el estrés es practicar ejercicios de relajación como el yoga o asistir a terapia. Realizar trabajos de respiración proporciona resultados satisfactorios en los pacientes que padecen estrés. Facilita la inducción a un estado de regulación emocional y estabilidad psicológica, promoviendo además una mayor percepción de autocontrol sobre las propias respuestas cognitivas y conductuales.

Según (Navas, citado por Naranjo Pereira, 2009), existen diversos métodos que pueden facilitar una mejor gestión del estrés, entre los cuales se incluyen: (*figura 6*)

1. Identificar las causas del estrés: reconocer las situaciones que generan suficiente malestar para afectar a la persona.
2. Evaluar el nivel de estrés: utilizar una escala de medición para las situaciones estresantes, por ejemplo 0-2 para baja dificultad, 3-5 para dificultad moderada y 6-10 para alta dificultad.
3. Modificar el pensamiento: reflexionar sobre las interpretaciones que se hace de las situaciones que provocan estrés, buscando autorregulación cognitiva para abordar los problemas de manera más tranquila y racional.
4. Cuestionar pensamientos irracionales: al darse cuenta de que está procesando irracionalmente, la persona debe contrarrestar esos pensamientos con afirmaciones más racionales y realistas.
5. Relajación física y mental: practicar técnicas de relajación, como la respiración adecuada y visualización (técnica que consiste en imaginar mentalmente escenas tranquilas o positivas guiada por una voz o grabación, para inducir un estado de calma), contribuyen a reducir la tensión muscular y el estrés emocional acumulados durante la jornada diaria.
6. Fomentar la autoestima: Una autoestima positiva fortalece la capacidad de afrontamiento ante el estrés. Para desarrollarla, se recomienda promover la autovaloración incondicional, identificar fortalezas personales y establecer relaciones interpersonales de apoyo que refuercen el sentido de valía.
7. Aceptación incondicional: Implica reconocerse con valor propio más allá de los errores o logros, promoviendo la autocompasión y la disposición al cambio sin comprometer la autoestima.
8. Comunicación asertiva: desarrollar habilidades para comunicarse de manera clara y efectiva facilita las relaciones interpersonales y contribuye a una mejor gestión del estrés.

Algunas propuestas que se pueden aplicar para mejorar el estrés laboral en la Universidad Regional del Sureste serían las siguientes: (*figura 6*) (*figura 7*)

- 1) Se propone que los jefes tengan reuniones semanales, quincenales o mensuales para tratar temas importantes sobre el logro de los objetivos propuestos y así poder delegar responsabilidades para evaluar el cumplimiento de los objetivos.
- 2) Reconocer al personal cuando corresponda, expresando agradecimiento por sus aportaciones laborales que han sido clave para alcanzar los objetivos organizacionales.
- 3) Velar por el cumplimiento de la jornada laboral de ocho horas diarias, absteniéndose de requerir al personal fuera del horario estipulado o en sus tiempos de descanso.
- 4) Promover, a través de actividades formativas gratuitas, la concienciación sobre la relevancia del descanso y del tiempo libre en la prevención y gestión del estrés laboral.
- 5) Implementar dinámicas grupales breves orientadas a la relajación corporal y mental, con el propósito de mitigar el estrés laboral, mejorar la colaboración entre los integrantes del equipo y fomentar relaciones interpersonales positivas en el entorno de trabajo.
- 6) Realizar encuentros breves con el personal en fechas conmemorativas de carácter institucional o laboral, orientados a fomentar la interacción entre compañeros y fortalecer la cohesión del equipo de trabajo.

Conclusión

El estrés laboral en el personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste (URSE) constituye un fenómeno multifactorial, influido tanto por factores organizacionales como por características individuales de los trabajadores. Los resultados de esta investigación muestran que los aspectos económicos y emocionales son los principales desencadenantes del estrés en esta institución. Asimismo, se identificó que el personal administrativo desempeña sus funciones de manera más eficiente en un entorno libre de violencia y acoso, y en el que prevalezca un trato respetoso, lo que subraya la importancia de un clima organizacional adecuado para optimizar el rendimiento laboral.

La investigación también revela que la URSE ofrece buenas prestaciones y actividades extralaborales que contribuyen al bienestar del personal. No obstante, se identificaron áreas de mejora, como la necesidad de fortalecer los procesos de selección y formación de mandos superiores, así como la implementación de estrategias efectivas de liderazgo, comunicación y trabajo en equipo.

Para abordar estos desafíos, se proponen varias acciones, tales como: la realización de reuniones periódicas para delegar responsabilidades; el reconocimiento del personal por sus aportaciones; el respeto a los horarios laborales; y la promoción de actividades de relajación y convivencia. Estas medidas no solo contribuirán a reducir el estrés laboral, sino que también



fomentarán un ambiente de trabajo más colaborativo y productivo.

En resumen, la clave para disminuir el estrés laboral en la URSE radica en la creación de un clima organizacional positivo, donde se valoren las competencias y el bienestar de los trabajadores. Las propuestas de mejora presentadas en este artículo pueden servir de guía para otras instituciones educativas que enfrentan problemas similares, contribuyendo así a una mayor productividad y a un entorno laboral más saludable.

Futuras líneas de investigación

Diversos autores han analizado el comportamiento de las personas en sus centros de trabajo, con especial atención al estrés laboral y sus consecuencias. Este tema ha cobrado creciente interés en la investigación científica. En este contexto, la presente investigación sugiere líneas futuras orientadas a identificar estrategias eficaces para reducir el estrés laboral y favorecer el equilibrio físico, mental y personal de los trabajadores.

Se propone como futuras líneas de investigación las siguientes:

1. Desarrollo de Programas de Reducción de Estrés: Se propone implementar y evaluar un plan de trabajo con actividades específicas dirigidas a disminuir el estrés laboral en el personal administrativo de la Universidad Regional del Sureste. Esta intervención debería incluir técnicas de relajación, *mindfulness* y ejercicios físicos, y ser evaluada periódicamente para medir su efectividad. Además, deberá actualizarse conforme a las nuevas demandas laborales de la institución y los avances científicos en la materia.

2. Impacto de la Inteligencia Emocional en el Estrés Laboral: Investigar cómo esta habilidad influye en la capacidad de los empleados para manejar el estrés en el entorno laboral. El estudio podría incluir la implementación de talleres específicos y la evaluación de su impacto en la reducción del estrés y en la mejora del clima organizacional.

3. Actualización de Estrategias de Intervención: Evaluar periódicamente las acciones implementadas para la reducción del estrés laboral, incorporando enfoques innovadores respaldados por la evidencia científica más actual. Esto permitirá adaptar las intervenciones a las transformaciones del entorno laboral y a las necesidades emergentes del personal.

4. Estrategias de Bienestar Integral: Desarrollar e implementar estrategias que aborden no solo el estrés laboral, sino también otros aspectos del bienestar físico y mental del personal. Estas acciones podrían incluir programas de nutrición, actividad física y apoyo psicológico de carácter preventivo y ocupacional.

5. Evaluación de la efectividad de Intervenciones Psicológicas: Realizar estudios longitudinales para evaluar el impacto de enfoques terapéuticos, como *mindfulness* y la terapia cognitivo-conductual, en la reducción del estrés laboral y la mejora del bienestar del personal.



Estas líneas de investigación pueden contribuir significativamente al desarrollo de estrategias efectivas para mejorar el bienestar y la productividad del personal administrativo, no solo en la Universidad Regional del Sureste, sino también en otras instituciones similares.

Referencias

- American Psychological Association. (2022). Definición de estrés. Recuperado de <https://www.apa.org/topics/stress/estres>
- Astorquiza-Bustos, B. A., Castillo-Caicedo, M., & Gómez-Mejía, A. (2020). Estrés laboral en el mercado laboral. *Lecturas de Economía*, 93, 189–224. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155262601007>
- Ávila, J. (2014). El estrés: Un problema de salud del mundo actual. *Revista CON-CIENCIA*, 2(1), 117-125. Recuperado el 20 de octubre de 2024, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652014000100013&lng=es&tlng=es.
- Astorquiza-Bustos, B. A., Castillo-Caicedo, M., & Gómez-Mejía, A. (2020). Estrés laboral en el mercado laboral. *Lecturas de Economía*, 93, 189–224. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=22562071007>
- Deza Malca, G. G. (2023). *Estrés laboral y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. Recuperado de repositorio.unprg.edu.pe
- Fuster Gómez, J. K., Hermoza Caldas, A. F., Romero Echevarría, L. M., & Fuster Zuñiga, N. L. (2024). Clima organizacional, satisfacción laboral y burnout en el personal administrativo en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. *Investigación y Desarrollo*, 32(2). Recuperado de [scielo.org.com](http://www.scielo.org.com)
- García, J.L., & Pérez, M. (2018a). Factores psicosociales que condicionan el estrés. Título del primer artículo. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>
- García, J.L., & Pérez, M. (2018b). Análisis teórico sobre factores del estrés laboral en administradores generales de las organizaciones empresariales. Título del segundo artículo. Redalyc. <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/2502-2520%20%20An%C2%A0lisis%20teorico%20sobre%20factores%20del%20estr%E2%80%9As%20laboral%20en%20administradores%20generales%20de%20las%20organizaciones%20empresariales.pdf>
- International Labour Office. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Lista de puntos de comprobación: Mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo*. <http://public.ebookcentral.proquest.com/publicfullrecord.aspx?p=1936503>



- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2024). Estrés laboral. Recuperado de <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Instituto Nacional de Salud Mental. (2021). *Descripción del estrés y sus efectos*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/inism/informes-publicaciones/4779838-compendio-estadistico-2021>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2023). Estrés laboral. Recuperado de <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>.
- Medina Aguilar, S., Preciado Serrano, M. de L., & Pando Moreno, M. (2007). *Cuestionario de evaluación del estrés laboral* [Adaptación del instrumento de la OIT y la OMS]. Universidad de Guadalajara.
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 171-190. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>
- Noroña Salcedo, D. R. (2021). Estrés laboral y salud general en trabajadores administrativos del área bancaria. *Revista Científica*, 6, 81-100. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.4.81-100>
- Ortega Villalobos, J. (1999). Estrés y trabajo. *Revista de Medicina y Salud en Internet*, (3).
- Ramos, J. M. (2001). Estrés en el trabajo. *Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo*, 1.
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill
- Sociedad Chilena de Salud Mental. (2022). Estrés, significado y contexto. Recuperado de <https://schilesaludmental.cl/web/>
- Universidad Católica Boliviana “San Pablo”. (2007). *El estrés laboral como síntoma de una empresa. Perspectivas*, (20), 55–66. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>
- Universidad Regional del Sureste (URSE). (2021). *Manual de organización institucional* (Folio 01-306). Documento institucional no publicado.

ANEXOS

De las 31 preguntas realizadas en la encuesta para la obtención de los datos, se ha seleccionado las más relevantes y que se considera que tienen resultados negativos respecto a los niveles de estrés laboral. Se eligieron porque a partir de estas preguntas se realizarán propuestas de mejora. A continuación, se presentan las preguntas que conformaron la encuesta.

1. ¿Tiene muchas horas de trabajo?
2. ¿Considera que su trabajo es repetitivo y monótono?
3. ¿Cuenta con el tiempo suficiente para llevar a cabo su trabajo?
4. ¿Cuenta con el descanso necesario para relajarse durante su horario de trabajo?
5. ¿Considera que tiene el control sobre las actividades asignadas en su jornada laboral?
6. ¿Le dan objetivos poco realistas para lograr en su trabajo?
7. ¿El ritmo de su trabajo lo dicta su jefe directo?
8. ¿Constantemente se espera que se desempeñe bien en el trabajo?
9. ¿Cómo calificaría su nivel de estrés en el trabajo?
10. ¿La forma de rendir informes entre superior y subordinado lo hace sentir presionado?
11. ¿Se siente emocionalmente agotado/a en su trabajo?
12. ¿Se siente tremendamente cansad/a o al finalizar la jornada laboral?
13. ¿Siente que su trabajo lo está desgastando poco a poco?
14. ¿Siente que está al límite de sus posibilidades en el ámbito laboral?
15. ¿Tiende a llevarse trabajo a casa?
16. ¿Le cuesta conciliar el sueño?
17. ¿Siente que tiene demasiada carga de trabajo?
18. ¿Es capaz de desconectarse de los asuntos del trabajo al llegar a casa?
19. ¿Se siente frustrado en su trabajo?
20. ¿Le suelen asignar tareas con las que no estás de acuerdo?
21. ¿Considera que existe un conflicto entre distintas tareas y demandas de su trabajo?
22. ¿Considera que no cuenta con apoyo y empatía por parte de sus superiores?
23. ¿Experimenta emociones desagradables (ansiedad, enfado, rabia, tristeza...) hacia su puesto de trabajo?
24. ¿Le cuesta delegar responsabilidades en su puesto laboral?
25. ¿Considera que la empresa se preocupa por su bienestar personal?
26. ¿Su supervisor tiene confianza en el desempeño de su trabajo?
27. ¿Su equipo y compañeros de trabajo le brindan apoyo cuando es necesario?
28. ¿Cuáles son los aspectos positivos de su trabajo?
29. ¿Cuáles son los aspectos negativos de su trabajo?
30. ¿Cuál es el aspecto o área de su trabajo que le genera más estrés?

31. ¿Considerando su experiencia general, ¿qué tan probable es que recomiende esta organización a su familia o amigos como posible centro de trabajo?