

Estrés y estrategias de afrontamiento en el personal administrativo académico de una universidad privada de Cali

Gabriel Aicardo Arias Flores

Gabriela Luna Mazzillo

Andrea Mosquera Giraldo

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Psicólogo.

Dirección del trabajo de grado:

Martha Patricia Romero Caraballo PhD.

Evaluación del trabajo de grado:

Kewy Veruska Sarsosa Prowesk PhD.

Pontificia Universidad Javeriana Cali

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales

Trabajo de Grado II

2025

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, faros de amor y apoyo incondicional en este camino de aprendizaje y crecimiento continuo. Del mismo modo dedicamos este trabajo a nuestros maestros, guías que sembraron el conocimiento, encendieron la curiosidad, motivación y ofrecieron su tiempo, conocimiento y experiencia para prepararnos para el futuro.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos, en primer lugar, a nuestra directora de trabajo de grado, la profesora Martha Patricia Romero Caraballo, Ph.D., por su orientación constante, su acompañamiento cercano y su compromiso durante todo el proceso de esta investigación. Su experiencia, generosidad y apoyo fueron fundamentales para llevar a cabo este trabajo.

A los participantes de esta investigación, quienes compartieron sus experiencias y vivencias con total disposición, aportando desde su realidad para que esta investigación pudiera tener sentido y profundidad. Gracias por abrirnos la puerta de sus historias laborales.

También extendemos nuestro agradecimiento a cada integrante del equipo de trabajo: Gabriel Arias, Gabriela Luna y Andrea Mosquera, por el compromiso, la entrega y la capacidad de mantener un ambiente de respeto, escucha y colaboración a lo largo de todo el proceso. Este trabajo fue posible gracias a la voluntad conjunta de crecer profesional y personalmente.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	1
MÉTODO	16
Diseño	16
Participantes	16
Categorías de análisis	17
Técnica de recolección de información	19
Procedimiento	21
Consideraciones éticas	23
RESULTADOS	25
DISCUSIÓN	45
REFERENCIAS	55

Índice de tablas

Tabla 1. Datos Sociodemográficos de los participantes	17
Tabla 2. Categorías y subcategorías de análisis	18
Tabla 3. Ficha técnica cartas proyectivas de adentro hacia afuera	20

Índice de Figuras

Figura 1. Estudio.....	36
Figura 2. Apoyo Mutuo.....	38
Figura 3. Proyección a Futuro.....	39
Figura 4. Contacto con naturaleza	41
Figura 5. Toma de decisiones.....	42
Figura 6. Superación Personal y acumulación de responsabilidades.....	43

Listado de anexos

Anexo A. Formato entrevista semiestructurada	60
Anexo B. Consentimiento informado	63
Anexo C. Formatos jueces expertos	65

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo conocer las vivencias del estrés y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo académico de una universidad privada de Cali. Se desarrolló desde un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico, que permitió explorar en profundidad las experiencias subjetivas de los participantes. La muestra fue por conveniencia, estuvo conformada por diez administrativos académicos de distintas facultades, seleccionados por conveniencia. La recolección de la información se llevó a cabo mediante entrevistas semiestructuradas individuales complementadas con el uso de cartas proyectivas “De adentro hacia afuera”. Los resultados evidenciaron que el estrés laboral se manifiesta principalmente en relación con factores organizacionales, tales como la sobrecarga en momentos críticos del semestre, las condiciones físicas inadecuadas del lugar de trabajo y estilos de liderazgo autoritarios. Frente a estas experiencias, los participantes relataron el uso de diversas estrategias de afrontamiento, tanto activas como pasivas. Entre las más frecuentes se encuentran la resolución directa de conflictos, el apoyo entre compañeros, el distanciamiento emocional y el contacto con la naturaleza como mecanismo regulador. Los hallazgos permiten concluir que el personal administrativo experimenta el estrés laboral principalmente a partir de factores organizacionales como la sobrecarga en ciertos periodos, las condiciones físicas del entorno y la forma en que se ejerce el liderazgo. Frente a ello, recurren a estrategias de afrontamiento tanto activas como pasivas, que les permiten mantener la funcionalidad ante las demandas laborales

Palabras clave: Estrés laboral, estrategias de afrontamiento, personal administrativo, Educación Superior, estudio cualitativo.

ABSTRACT

This research aimed to understand the experiences of stress and coping strategies among academic administrative staff at a private university in Cali. A qualitative approach with a phenomenological design was used to explore participants' subjective experiences in depth. The sample consisted of ten academic administrative employees from different faculties, selected through convenience sampling. Data collection was carried out through individual semi-structured interviews, complemented using projective cards "De adentro hacia afuera." The results showed that work-related stress is mainly associated with organizational factors, such as workload during critical periods of the semester, inadequate physical working conditions, and authoritarian leadership styles. In response to these experiences, participants reported using various coping strategies, both active and passive. The most frequent included direct conflict resolution, peer support, emotional distancing, and contact with nature as a regulating mechanism. It is concluded that despite the presence of stressors, administrative staff maintain a positive perception of their work and activate personal and social resources that help them cope with workplace demands.

Keywords: work-related stress, coping strategies, administrative staff, Higher education, qualitative research.

INTRODUCCIÓN

La educación superior constituye un bien cultural y científico que favorece el desarrollo personal, así como las transformaciones económicas, tecnológicas y sociales. También estimula el intercambio de conocimientos, la investigación y la innovación, y dota a los estudiantes de las competencias necesarias para afrontar los retos del mundo laboral (UNESCO, 2022). No obstante, las Instituciones de Educación Superior (IES) en Colombia enfrentan tensiones derivadas de políticas públicas, el mercado y la opinión pública, lo cual puede afectar su capacidad de cumplir con sus funciones educativas (Porras, 2022).

En este contexto, las instituciones educativas se pueden enfrentar a desafíos internos que pueden afectar la calidad y operatividad de sus trabajadores; dentro de estos retos, se encuentran los factores de riesgo psicosociales del trabajo, donde se incluye el clima laboral, las condiciones, el contenido, la forma de organización del trabajo, entre otros que pueden afectar al bienestar del trabajador y a la realización de sus tareas, es así como se resalta la importancia de crear condiciones laborales que favorezcan a los trabajadores para promover espacios laborales adecuados (Seijas Solano, 2019).

En un estudio mundial liderado por la International Association of Universities (IAU), que contó con la participación de más de 12.000 trabajadores de instituciones de educación superior, se evidenció que el personal administrativo presentó niveles significativos de malestar psicológico. Aunque sus puntajes de agotamiento emocional fueron ligeramente inferiores a los del personal docente, los administrativos reportaron mayores niveles de angustia psicológica. Este resultado

sugiere que, si bien el desgaste asociado al burnout no es necesariamente más elevado en este grupo, el malestar emocional y subjetivo que experimentan tiende a ser más pronunciado, lo que resalta la necesidad de visibilizar y atender sus condiciones psicosociales dentro del ámbito universitario (Rahman et al., 2024).

El estrés es una de las principales problemáticas laborales a nivel mundial. Según el informe *state of the global workplace* (2024), el 41% de los empleados reporta sentir “mucho estrés”, hay diversos factores que contribuyen a la aparición de este, una mala gestión de la organización puede producir mayor índice de estrés, teniendo casi un 60% de mayor probabilidad de que los empleados sufran de estrés. La encuesta también mostró que un 30% de los empleados sufre “mucho estrés” por causa de una mala administración. Ahora bien, el mismo estudio realizado a nivel global, acerca de América Latina y el Caribe, indican que los empleados, tienen un índice de estrés del 44%, principalmente en mujeres (51%), mientras que en los hombres es del 39%.

Según el informe *State of the Global Workplace 2023* de Gallup, Colombia ocupa el noveno lugar en América Latina y el Caribe en cuanto a estrés laboral, con un 48% de los empleados reportando niveles elevados de estrés. Además, el 45% de los trabajadores colombianos está buscando activamente cambiar de empleo, y solo el 21% se siente comprometido con su trabajo. Estos datos reflejan una preocupante tendencia hacia el agotamiento y la desmotivación en el ámbito laboral colombiano.

De acuerdo con un informe de la consultora Team Consultor, citado por el portal Infobae (2024), el 80 % de los trabajadores colombianos padece de estrés laboral. Este se asocia

principalmente con la sobrecarga de trabajo, los plazos ajustados y las expectativas difíciles de cumplir. Además, la falta de autonomía en la toma de decisiones, la escasa flexibilidad para conciliar la vida personal con la laboral y los conflictos interpersonales generan un entorno laboral tenso y poco favorable para el bienestar de los empleados.

En el ámbito local, la Universidad Pontificia Javeriana Cali, a través del grupo de investigación Salud y Calidad de Vida, suministró al equipo investigador los resultados de un estudio realizado en el periodo pospandemia para evaluar los niveles de estrés en la comunidad universitaria. Aunque esta investigación no se encuentra publicada, sus resultados indicaron que, en el caso del personal administrativo, el 54 % de los encuestados presentaba niveles normales de estrés, el 25% estrés moderado y el 21 % estrés severo (Comité Javeriana Saludable, comunicación personal, 2023).

En la misma encuesta se evaluó la carga mental percibida según el rol dentro de la universidad. En el caso del personal administrativo, el 49% manifestó que su trabajo exige un alto esfuerzo mental, el 62% manifestó que el trabajo le exige atender muchos asuntos al mismo tiempo, el 35% señaló que debe responder mensajes o trabajar fuera de la jornada laboral, lo cual afecta en el tiempo de descanso al 27% de los encuestados. Estos resultados reflejan la elevada carga cognitiva y emocional a la que está sometido este grupo de trabajadores, lo que puede contribuir al agotamiento y al aumento de los niveles de estrés laboral dentro de la institución.

En línea con estos hallazgos, los estudios realizados por Saldaña-Orozco et al. (2024) y Ramírez (2018), cuyos objetivos fueron describir las condiciones laborales, de servicio y conocer los factores estresores en los trabajadores, se encontró diferentes estresores laborales reafirmando

la existencia de estrés en colaboradores universitarios, evidenciando, sobrecarga de trabajo, estrés por interacción social, falta de apoyo por parte de sus compañeros, incertidumbre en cuanto a la estabilidad laboral y por ende sus ingresos económicos y el doble cargo, implicando una mayor cantidad de actividades a desarrollar; además de a falta de infraestructura tecnológica, despreocupación por parte de la organización por el bienestar personal, entre otros. Lo mencionado anteriormente, hace parte de los principales factores que ocurren comúnmente en los colaboradores y que generan repercusiones negativas en su calidad de vida y en el aumento del estrés laboral.

Barral-Coral y Albán-Pérez (2021) analizaron el estrés laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en el sector salud, encontrando que una gestión inadecuada por parte de los líderes se asocia con mayores niveles de estrés. El estudio evidenció que las condiciones organizacionales pueden influir significativamente en el malestar psicológico de esta población, subrayando la necesidad de atender su experiencia laboral desde una perspectiva que considere su salud emocional. Por otro lado, la investigación de Bustos et al. (2022) señala que los participantes con cargos administrativos obtuvieron puntajes superiores en la escala de estrés percibido, en comparación con trabajadores del área operativa o con menor nivel educativo. Estos resultados indican una mayor percepción de tensión y presión laboral en el grupo administrativo, lo cual resalta su vulnerabilidad ante las exigencias del entorno organizacional.

A su vez, el estudio realizado por Seijas-Solano (2019), en una escuela de bioanálisis venezolana evaluó el estrés laboral y el agotamiento en trabajadores universitarios. Los principales riesgos identificados fueron el ritmo de trabajo excesivo, la inseguridad laboral, la

doble presencia y el conflicto de rol, todos relacionados con la organización del trabajo y el estilo de liderazgo, lo cual se ha identificado como factores de riesgos laborales.

De forma complementaria, la investigación de Lestari y Rizkiyah (2021), desarrollada en la Universidad Muhammadiyah Yogyakarta, plantea que el estrés laboral en el personal administrativo universitario debe ser entendido desde una perspectiva organizacional, donde influyen factores como el rol dentro de la institución, las posibilidades de desarrollo profesional y las dinámicas interpersonales. En sus conclusiones, las autoras destacan que estas condiciones no solo repercuten en la salud y el bienestar emocional de los trabajadores, sino que también afectan su desempeño y la precisión con la que ejecutan sus tareas.

En este contexto, factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo organizacional, la desorganización, las largas jornadas y las condiciones físicas inadecuadas contribuyeron significativamente al estrés laboral. En el sector privado, particularmente en el terciario, este problema suele estar más vinculado al desempeño y las relaciones interpersonales, lo que puede derivar en enfermedades cardiovasculares, musculoesqueléticas o trastornos emocionales como la depresión y la ansiedad (Buitrago et al., 2021).

Diversos estudios han señalado la necesidad de ampliar la comprensión del estrés laboral en el ámbito universitario mediante enfoques cualitativos que permitan explorar la subjetividad de los trabajadores y el sentido que otorgan a sus experiencias (García Alvear, 2016). De forma complementaria, Rojas-Solís, Flores-Meza y Cuaya-Itzcoatl (2021) recomiendan dirigir futuros estudios hacia sectores como el personal administrativo y de apoyo, promoviendo una detección

temprana del estrés y la implementación de acciones preventivas orientadas al bienestar institucional.

En una investigación reciente realizada en Perú, Melitón et al. (2025) analizaron la relación entre el equilibrio vida-trabajo y el estrés laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. El estudio, de carácter cuantitativo, evidenció que el 90 % de los participantes manifestó sentir estrés “ocasionalmente” o “a menudo”, destacando como principales fuentes de malestar el exceso de carga laboral, la presión por el cumplimiento de tareas y las dificultades para conciliar la vida personal y profesional. Estos resultados reflejan la presencia significativa del estrés en esta población y ponen en evidencia la necesidad de seguir investigando los factores que lo generan dentro del entorno universitario.

En la misma línea, el estudio de Ayerbe et al. (2021), realizado con personal administrativo en Cusco, concluye que el estrés laboral se manifiesta no solo a nivel emocional, sino también físico, a través de alteraciones del sueño, tensión muscular y problemas gastrointestinales. Estos hallazgos refuerzan la importancia de considerar el impacto psicofisiológico del estrés en contextos organizacionales similares. Estos hallazgos guardan relación con el estudio de Barral-Coral y Albán-Pérez (2021), quienes evidenciaron que el 55,49% de los trabajadores presenta un muy alto riesgo de estrés laboral, siendo los síntomas fisiológicos los más predominantes, seguidos por afectaciones intelecto-laborales. Asimismo, se identificó que el 42,20% de la muestra manifiesta altos niveles de agotamiento emocional, mientras que el 23,12% experimenta cinismo o despersonalización, ambos indicadores clave del síndrome de burnout.

Por su parte, García Vilcherrez (2022) exploró la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en el personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, también en Perú. Los hallazgos mostraron que dimensiones como el liderazgo, la estructura organizativa y la cultura institucional tienen una relación directa con los niveles de estrés reportados por los trabajadores. El estudio señala que un ambiente organizacional deficiente contribuye al incremento del estrés, lo cual puede afectar tanto la salud mental del personal como la calidad de los procesos institucionales. Este antecedente resalta la importancia de considerar los aspectos organizacionales como factores de riesgo psicosocial.

Valencia y Enríquez (2019), en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Pasto, encontraron que el 33 % del personal administrativo presentaba un nivel muy alto de estrés, el 25 % nivel alto y el 14 % nivel medio, lo que evidencia una alta prevalencia del estrés en esta población. Por su parte, Daza (2020), en un estudio con personal docente y administrativo del programa de Psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina sede Valledupar, reportó puntuaciones que reflejan mayor cansancio emocional y menor realización personal en los docentes frente a los administrativos, sugiriendo diferencias en la vivencia del malestar emocional según el rol desempeñado.

En cuanto a las estrategias utilizadas para enfrentar el estrés laboral, la investigación de Ayerbe et al. (2021), realizada con personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq-Cusco, evidenció que las más empleadas fueron la expresión de emociones (50 %), el apoyo social (48 %) y el retraimiento social (41 %). Estos resultados indican que los trabajadores combinan

tanto mecanismos de interacción como de aislamiento para afrontar las exigencias del entorno laboral.

Del mismo modo, Bustos et al. (2022) encontró que en el personal administrativo entre las estrategias de afrontamiento más prevalentes se encuentra el afrontamiento activo el cual implica tomar acciones directas para hacer frente al problema, aumentando los esfuerzos personales y buscando eliminar o reducir el factor estresante. La planificación, que consiste en analizar la situación y diseñar estrategias de acción, estableciendo los pasos a seguir y la mejor manera de gestionar el estrés. La aceptación se refiere a reconocer la realidad de la situación y asumir que es un hecho con el que se debe lidiar. Finalmente, la reevaluación positiva la cual implica identificar aspectos favorables dentro de la adversidad, interpretando la situación como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento.

Ahora bien, el personal administrativo es el responsable de “desarrollar los procesos administrativos, académicos y presupuestales de la universidad” (Rojas -Solís et al., 2021, p. 6). Por otro lado, la Universidad Piloto de Colombia define el rol del personal administrativo como: “Alta demanda de servicio y atención al público, manejo, atención y solución de solicitudes de usuarios y de otras áreas, responsable de elaboración de informes, ejecuta procesos técnicos establecidos” (Universidad Piloto de Colombia, 2018, p.7). En el marco de esta investigación, se entiende por personal administrativo académico aquel que, dentro de la estructura universitaria, apoya los procesos administrativos vinculados a las dinámicas académicas, tales como la gestión de horarios, seguimiento de estudiantes, manejo de documentación y apoyo a las

coordinaciones de programas. Su rol no implica funciones docentes, pero sí una participación directa en el funcionamiento operativo de las facultades y programas académicos.

Dentro de las instituciones universitarias, el personal administrativo académico desempeña funciones clave que contribuyen al desarrollo de las actividades académicas y al adecuado funcionamiento institucional, lo que incide en el acompañamiento y soporte a la comunidad educativa. Sin embargo, la labor del personal administrativo suele pasar desapercibida en las investigaciones sobre salud laboral, que en su mayoría se han centrado en estudiantes o docentes. Esta omisión ha sido señalada por Dvir Malca y Albuлесcu (2020), quienes afirman que “el rol del personal administrativo en la experiencia educativa del estudiante ha sido generalmente ignorado en la investigación académica” (p. 367). De manera similar, un análisis publicado por *Times Higher Education* (2024) advierte que, mientras la discusión sobre el burnout (manifestación crónica y extrema del estrés laboral) del profesorado ha sido ampliamente difundida, la situación del personal administrativo continúa estando sub-representada, a pesar de los riesgos que ello implica para el funcionamiento institucional.

En el entorno universitario, el personal administrativo frecuentemente debe atender múltiples demandas de forma simultánea, asumir responsabilidades que inciden en el funcionamiento institucional y mantener una comunicación constante con diferentes actores. Estas condiciones, sumadas a factores organizacionales particulares, pueden incrementar la susceptibilidad al estrés laboral, especialmente cuando no se cuenta con recursos adecuados de apoyo o estrategias de afrontamiento eficaces. Por ello, abordar sus vivencias desde un enfoque cualitativo permite una aproximación comprensiva y contextual a una realidad poco visibilizada,

lo cual favorece la construcción de propuestas más cercanas a las necesidades expresadas por los propios participantes.

Con base en los antecedentes revisados se resalta la utilidad de una aproximación cualitativa para comprender cómo el personal administrativo vive el estrés laboral y qué estrategias pone en práctica para afrontarlo. Este enfoque permitió visibilizar una realidad poco explorada en la literatura y aportar elementos relevantes para futuras investigaciones centradas en esta población específica.

De acuerdo con lo mencionado se planteó la siguiente pregunta ¿Cuáles son las vivencias del estrés y el uso de las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo académico de una universidad de Cali?, Se propuso el objetivo general de conocer las experiencias del estrés y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo académico de una universidad privada de Cali. Los objetivos específicos planteados son: 1. Comprender las expresiones narrativas del estrés laboral en el personal administrativo académico de la universidad. 2. Reconocer las estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral empleadas por el personal administrativo académico 3. Explorar las formas en que el personal administrativo representa simbólicamente sus experiencias laborales vinculadas al estrés laboral y a las estrategias de afrontamiento.

Cabe resaltar que el presente trabajo de investigación se enmarca desde el campo de la psicología organizacional y del trabajo, el cual se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo (Forero & Toro, 2004). Del mismo modo, el trabajo se articula con el grupo de investigación Bienestar, Trabajo, Cultura y Sociedad

BITACUS en la línea de Procesos Humanos, Organizaciones y Trabajo. Esta investigación se basó en los datos obtenidos de la estrategia de bienestar institucional realizada en el año 2023 en la pontificia javeriana Cali llamada “cuidemos nuestro bienestar”, en donde se midió el bienestar del personal de la universidad.

Ahora bien, para profundizar en los términos de estrés y las estrategias de afrontamiento, se encontró según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), el estrés laboral “surge cuando la propia estructura y dinámica del trabajo su organización, su diseño y las relaciones entre quienes lo realizan entra en disonancia con las capacidades, recursos o necesidades de la persona trabajadora. Esto ocurre especialmente cuando las exigencias impuestas superan los conocimientos y habilidades disponibles o cuando no se alinean con las expectativas marcadas por la cultura organizativa. En otras palabras, el estrés aparece al existir un desfase entre lo que el puesto reclama y lo que el trabajador o el equipo pueden aportar, generando una tensión crónica que no solo compromete el bienestar físico y emocional, sino también el rendimiento y la cohesión interna de la empresa” (p2) .

En la teoría transaccional del estrés, Lazarus y Folkman (como se citó en Camacho Gómez et al., 2024) propusieron que el estrés no es una simple respuesta automática, sino un proceso dinámico que depende de la evaluación subjetiva que hace una persona sobre las demandas del entorno y los recursos que tiene para afrontarlas. Este modelo considera que las reacciones de estrés varían según la percepción individual y contextual de cada situación. De esta manera, ante un mismo estresor, algunas personas logran afrontarlo con éxito mientras que otras pueden verse

sobrepasadas, dependiendo de sus recursos disponibles y la interpretación que hacen del evento (Camacho Gómez et al., 2024).

Ahora bien, teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, el estrés laboral, se entendió como un conjunto de respuestas psicológicas, fisiológicas y conductuales, ocurre cuando las exigencias del trabajo no corresponden o superan las capacidades, recursos o las necesidades del trabajador. Lazarus y Folkman (como se citó en Camacho Gómez et al., 2024).

Para contextualizar, la Organización Internacional del Trabajo (2016), definió el estrés relacionado con el trabajo como el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o excedan las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador no coinciden con las expectativas de la cultura organizacional de una empresa. Es así como surgen un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante las exigencias profesionales que sobrepasan lo anteriormente mencionado OMS (como se citó en Saldaña-Orozco et al., 2024).

Según Adebayo (2022) y Buitrago et al., (2021) indican que hay unas causas específicas que pueden influir en el inicio del estrés laboral, algunas de estas son la sobrecarga laboral, problemas en la comunicación, el clima organizacional, condiciones laborales, y la incertidumbre de continuar en el trabajo así como ámbitos económicos haciendo referencia a un salario deficiente los cuales generalmente se manifiestan en la población del sector terciario, donde ejerce el personal de salud, ejecutivos, docentes, trabajadores administrativos, entre otros.

Por su parte Hoyo Delgado (2004) identifica que los estresores laborales se agrupan en tres grandes categorías: primero, los estresores del ambiente físico como la iluminación deficiente, el ruido excesivo, las temperaturas extremas y la exposición a contaminantes que pueden disminuir el rendimiento, aumentar la frustración y generar fatiga; segundo, los estresores de la tarea incluyendo la carga mental de trabajo y el grado de control sobre las actividades cuya desproporción provoca ansiedad, sobrecarga cognitiva y una percepción de desbordamiento; y tercero, los estresores de la organización tales como el conflicto y la ambigüedad de rol, las jornadas excesivas y las malas relaciones interpersonales que derivan en estrés crónico, baja satisfacción laboral y efectos negativos en la salud física y psicológica

De igual manera, las consecuencias del estrés laboral se pueden ver de 3 maneras: físicas, al afectar el bienestar general y la salud corporal; psicológicas, al aumentar la ansiedad, la irritabilidad y las alteraciones del sueño; y organizativas, al provocar mayor absentismo, rotación de personal y menor productividad, lo que repercute negativamente en el clima y los costos de la empresa (Hoyo Delgado 2004).

Por otro lado, según Lazarus y Folkman (como se citó en Uñates-Zuleta et al., 2022) definen las estrategias de afrontamiento como "esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo" (p. 727). En este sentido, Macías et al. (2013) señalan que estas estrategias consisten en un conjunto de pensamientos y actos realistas y reflexivos que permiten al individuo gestionar eficazmente su relación con el entorno al buscar soluciones para los problemas que enfrenta. El uso de los recursos

y esfuerzos tanto cognitivos como comportamentales por parte de la persona pueden estar centradas en el problema y centradas en la emoción. Las estrategias centradas en el problema se enfocan en acciones dirigidas a resolver o modificar la situación que genera el efecto negativo, mientras que las estrategias centradas en la emoción se orientan a regular la respuesta emocional frente al evento estresante (Guevara et al. 2021, Londoño et al. 2006).

Aunque en los últimos años se han desarrollado algunas investigaciones sobre el estrés laboral en personal administrativo de instituciones universitarias (Melitón et al., 2025; Barral-Coral & Albán-Pérez, 2021), estas siguen siendo limitadas en comparación con la abundancia de estudios centrados en estudiantes o docentes (Cassaretto et al., 2024). Además, muchos de estos trabajos adoptan enfoques cuantitativos, dejando de lado una comprensión profunda de las experiencias subjetivas de esta población. Esta situación evidencia la necesidad de explorar, desde una perspectiva cualitativa, cómo viven el estrés laboral quienes desempeñan funciones administrativas académicas en el contexto universitario.

El personal administrativo académico, la cual es secretario/a de carrera como personal asistencial de carrera de una universidad acreditada de Cali que trabaja con respectivos procesos ante las exigencias o demandas del cargo asignado, además de estar en constante uso de aplicaciones, plataformas y tecnología, trabajan directamente con las demandas del personal que lo requiere (estudiantes) encargándose no solamente de la parte administrativa sino que también de solventar situaciones o inquietudes según se requiera directamente con el estudiante, siendo una situación demandante y estresante a la vez.

Para añadir, el llamado estrés es dañino, nocivo y se manifiesta de muchas formas y de la misma manera es provocado por diferentes aspectos, sin embargo, las personas poseen diferentes tipos de estrategias de afrontamiento para darle manejo a este problema. La investigación que se realizó invita a conocer cómo este problema se manifiesta en los individuos y como es abordado mediante las estrategias que esta población utiliza para sobrellevar el estrés laboral (Ayerbe y Soria, 2021).

El estudio de Daza (2020), sugiere que se evalúen los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores, específicamente en el estrés, y recomienda generar planes de acción y prevención de posibles enfermedades laborales o la aparición de factores de riesgo que pongan en peligro la salud y seguridad de los colaboradores.

Bustos et al. (2022), expresa que “se aconseja que la aplicación de los instrumentos se haga en un solo momento y no en dos” p. (51). Por otra parte, como se menciona en el artículo de Saldaña-Orozco et al. (2024) indica que la OMS, sugiere capacitar a los directivos para prevenir ambientes laborales estresantes y apoyar a los empleados que están sufriendo, lo que radica la importancia de este tema en la actualidad y en la investigación que se está ejerciendo sobre esta.

MÉTODO

Diseño

Esta investigación se enmarcó en un diseño cualitativo con un enfoque epistemológico fenomenológico, el cual se caracteriza por explorar en profundidad los significados y las experiencias subjetivas de los participantes, para luego interpretar esta información identificando elementos comunes en sus experiencias (Salgado, 2007, Hernández et al. 2014,). El enfoque epistemológico fenomenológico, aporta a la búsqueda de responder a preguntas como: ¿Cuál es el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida?, permitiendo examinar tanto la perspectiva individual como la colectiva en relación con el fenómeno estudiado. En este caso, el foco de la investigación es comprender las experiencias del estrés laboral y el uso de las estrategias de afrontamiento empleadas por el personal administrativo de una universidad privada en Cali.

Participantes

Los participantes del estudio fueron el personal administrativo académico de una universidad privada en Cali. Se tuvo en cuenta los siguientes criterios de inclusión: Ser hombre o mujer, mayor de edad, tener un contrato laboral vigente con la universidad a tiempo completo, ocupar un cargo administrativo académico, tener mínimo 2 años de antigüedad de estar laborando para la universidad. Por otro lado, se excluyeron de la investigación aquellos que sean practicantes o estudiantes, que realicen monitorias o prácticas. Por otro lado, se excluyen que tengan un trabajo extra, que estén realizando de manera simultánea estudios de pregrado y/o posgrado, o que estén próximos a pensionarse.

El tipo de muestra utilizado para acceder a los participantes fue por conveniencia eligiendo a los que estaban dispuestos y accesibles a participar (Hernández Sampieri, 2023). Se

cubrieron diversas facultades de la universidad, tal como se muestra en la Tabla 1. Finalmente, fueron 11 administrativos académicos; en donde se llegó al criterio de saturación en la información obtenida. Para el análisis de la información recopilada se empleó el método de análisis temático propuesto por Braun y Clarke (2006).

Tabla 1. *Datos Sociodemográficos de los participantes*

Código	Sexo	Años en el cargo	Facultad.
1JO	Masculino	2	CC
2KY	Femenino	5	CC
3KE	Femenino	2	WW
4LA	Femenino	4	CC
6JJ	Masculino	4	WW
7J	Masculino	3	WW
8LE	Femenino	2	N
9E	Femenino	4	SS
10KI	Femenino	3	K
11MO	Femenino	3	SS
12 SI	Femenino	7	N

Nota. Elaboración Propia

Categorías de análisis

A continuación, se presenta la definición conceptual de las categorías de la investigación, estas hacen referencia al estrés y a las estrategias de afrontamiento, las cuales se describen en la tabla 2

Tabla 2. Categorías y subcategorías de análisis

Categorías	Definición	Subcategorías	Definición
Estrés laboral	Son un conjunto de respuestas psicológicas, fisiológicas y conductuales, ocurre cuando las exigencias del trabajo no corresponden o superan las capacidades, recursos o las necesidades del trabajador. (Camacho Gómez et al., 2024)	Presión laboral	Estrés relacionado a situaciones de sobrecarga, plazos cortos para las entregas, responsabilidades y funciones del trabajador (Rodríguez, 2013; espacio (Hoyo Delgado, 2004).
		Estresores ambientales	Los estresores ambientales, relacionados con las condiciones físicas del espacio (Hoyo Delgado, 2004).
		Estresores organizacionales	Los estresores organizacionales, vinculados a la estructura y dinámicas de la organización espacio (Hoyo Delgado, 2004).
		Manifestaciones físicas y mentales del estrés	Según Chuchuca y Mora (2020) hace referencia a las manifestaciones físicas, emocionales y psicológicas que experimenta una persona debido al estrés prolongado o intenso en el entorno laboral. Efectos Físicos: Se refieren a las consecuencias en el cuerpo. Efectos Emocionales: Se relacionan con el estado anímico y emocional. Efectos Cognitivos: Afectan los procesos mentales, como problemas de concentración, dificultad para tomar decisiones. Efectos Sociales: es el impacto del estrés en las interacciones y relaciones con los demás.
Estrategias de afrontamiento	Esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas	Dirigidos a la resolución de problemas.	Es un afrontamiento orientado a manipular o alterar las condiciones responsables de la amenaza (desarrollo de estrategias cognitivas y conductuales como son conseguir varias soluciones, buscar información y realizar un plan de acción y seguirlo) (Londoño, et al 2006).

específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Uñates-Zuleta et al.2020, Londoño, et al 2006,)

Dirigidos a la emoción Son las estrategias que se orientan a reducir o eliminar la respuesta emocional generada por la situación. (que influyen la búsqueda de apoyo social emocional, el distanciamiento, la evitación, la acentuación de los aspectos positivos de la situación y el autorreproche) (Londoño, et al 2006).

Estrategias Activas Son las estrategias enfocadas en movilizar esfuerzos para los distintos tipos de solución de la situación (Londoño, et al 2006).

Estrategias Pasivas Son las estrategias basadas en no hacer nada directamente sobre la situación y esperar que cambien las condiciones (Londoño, et al 2006).

Estrategias Evitativas. Son las estrategias en donde se está intentando evitar o huir de la situación y/o de sus consecuencias (Londoño, et al 2006).

Nota. Elaboración Propia

Técnica de recolección de información

Se utilizó una entrevista semiestructurada individual, guiada por un conjunto de temas que permitieron al entrevistador introducir preguntas adicionales según el desarrollo de cada conversación. Esta técnica de recolección de información facilitó el acceso a las perspectivas internas de los participantes (Hernández Sampieri, 2023). Como recurso complementario, se incorporó el instrumento proyectivo “De adentro hacia afuera” (cuya ficha técnica se presenta en la tabla 3), conformado por un conjunto de cartas con ilustraciones simbólicas. Durante la entrevista, se pidió a los participantes seleccionar imágenes que representaran su vivencia del

estrés laboral y las estrategias que emplean para afrontarlo, explicando el significado que atribuían a cada una. El uso de las cartas permitió profundizar en los significados subjetivos de sus experiencias, favoreciendo una expresión simbólica que enriqueció el discurso verbal. Según Rey et al. (2020), este tipo de recursos proyectivos facilita el acceso a narrativas personales que, de otro modo, podrían permanecer implícitas.

Tabla 3. *Ficha técnica cartas proyectivas de adentro hacia afuera*

Ítem	Descripción
1. Título del material	Cartas proyectivas “De adentro hacia afuera”.
2. Tipo de material	Herramienta proyectiva visual, utilizada como recurso alternativo en acompañamiento terapéutico, exploración emocional e investigación cualitativa.
3. Autora/Diseñadora	María Camila Tamayo (psicóloga).
4. Ilustrador	Mashi Studio.
5. Consultoría en diseño	David Baldedón.
6. Marco teórico y conceptual	Basado en teorías sobre necesidades humanas (Maslow, Piaget, Sassenfeld, Rhode y Mjaenheim, Ruiz et al.). Explora la relación del individuo con sus emociones y necesidades.
7. Componentes del set	- 35 cartas de necesidades humanas- 38 cartas de relación con las necesidades- 1 manual de uso
8. Objetivos de uso	- Explorar y reconocer emociones, deseos y necesidades- Favorecer el autoconocimiento- Facilitar el acceso simbólico a experiencias difíciles de verbalizar- Apoyar procesos clínicos y de investigación
9. Población objetivo	Niños, niñas, adolescentes y adultos. Aplicable en contextos terapéuticos, educativos, comunitarios e investigativos.

10. Ejemplos de aplicación	- Método 1: Manita alzada (selección y vinculación entre necesidades y relaciones)- Método 2: Circulan las manos (intercambio grupal)- Método 3: Exploración individual dirigida según consigna
11. Ámbitos terapéuticos	- Situaciones de crisis o queja- Dificultades en relaciones- Estados emocionales intensos (miedo, angustia, inseguridad)- Reconocimiento de fortalezas
12. Justificación de uso en esta investigación	Se empleó como complemento a la entrevista para acceder a representaciones simbólicas del estrés y del afrontamiento. Favoreció la expresión emocional desde una vía proyectiva, coherente con el enfoque fenomenológico cualitativo del estudio.

Nota: Información basada en las cartas proyectivas De adentro hacia afuera, creadas por María Camila Tamayo (s.f.).

Procedimiento

En relación con el procedimiento, esta investigación constó de 7 fases: Fase 1. Se escogió el tema a trabajar y se hizo una indagación en las diferentes bases de datos como ProQuest, Scielo, EBSCO, Mendeley, Researchgate, Google academic, entre otros donde se obtuvieron los artículos pertinentes al tema investigar, se ejecutó la elección de los artículos con el tema de la investigación, eligiendo los más oportunos de las bases de datos. Posteriormente, se insertaron 43 artículos en la matriz de los artículos seleccionados por el grupo, organizándose por rango de relevancia y pertinencia.

Fase 2. Se recopilaron y analizaron los antecedentes teóricos y empíricos, así como datos y cifras relevantes, lo cual permitió identificar una brecha de conocimiento en torno al estrés y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo. A partir de este análisis, se formuló la justificación del estudio, la pregunta problema y los objetivos de investigación.

Fase 3. Se definieron las categorías y subcategorías de análisis y posteriormente se realizó el diseño metodológico en donde se definió el tipo de investigación, el diseño, los participantes, la técnica de recolección de información, el tipo de análisis y la definición operacional y conceptual de las categorías.

Fase 4. Se diseñó una entrevista semiestructurada como instrumento principal de recolección de información. Para el diseño de esta, se tuvieron en cuenta las definiciones de las categorías y subcategorías. Posterior a la realización, se enviaron las preguntas de las categorías de análisis a tres jueces expertos sobre la temática de investigación, después de esto, se realizaron los debidos ajustes que propusieron los jueces. Uno de los jueces, realizó sugerencias metodológicas, el otro de contenido y el tercer juez, realizó sugerencias de ambas. Consecuente a esto, se realizó una prueba piloto con una colaboradora administrativa del área (asistente de posgrado), cumpliendo con los criterios de inclusión, llenando el consentimiento informado (ver anexo B), donde se realizaron los ajustes necesarios de las preguntas.

Fase 5. Luego de obtener el aval del comité de ética institucional, se realizó la prueba piloto de los instrumentos, para su posterior aplicación a los participantes. Y posteriormente, se realizó a los 11 participantes la entrevista semiestructurada y la presentación de las cartas proyectivas como complemento de las técnicas de recolección de información.

Fase 6. Se realizó el análisis temático siguiendo el enfoque de Braun y Clarke (citado en Miele Barrera et al., 2012) con el apoyo de ATLAS.ti Web versión 25. El proceso incluyó familiarización con los datos (transcripción y lecturas reiteradas), generación de códigos, búsqueda e identificación de temas, revisión y ajuste de éstos, definición de su esencia y producción de la

narrativa que articula hallazgos e interpretaciones. Por último, cabe resaltar que apareció como tema emergente; influencia de la experiencia en el cargo.

Fase 7. De acuerdo con el análisis realizado, se desarrolló la discusión de los resultados y finalmente se formularon las conclusiones del estudio.

Consideraciones éticas

La presente investigación, cuenta con riesgo mínimo para los participantes, esto debido a que los datos recolectados, serán usados exclusivamente para fines académicos, manteniendo la confidencialidad y anonimato de los entrevistados. En este sentido, se realizó el consentimiento informado(ver anexo B), donde se garantiza que toda la información proporcionada será tratada con la máxima confidencialidad, de acuerdo con las leyes y decretos correspondientes al secreto profesional vigentes en el país de Colombia, artículo 2, numeral 5° de la ley 1090 de 2006 que establecen la obligación de preservar la confidencialidad de la información obtenida en el ejercicio profesional teniendo en cuenta excepciones en donde la revelación sea necesaria para prevenir un daño inminente o cuando sea requerida por la autoridad competente.

En la investigación se garantizó el respeto a la dignidad y bienestar de los participantes, cumpliendo con las normativas legales y estándares éticos establecidos para la investigación con seres humanos. Se tuvo en cuenta los documentos necesarios, como el consentimiento informado, conforme a la Ley 1090 de 2006 (Congreso de la República, 2006). Además, se previeron medidas para actuar en caso de crisis durante las entrevistas dentro del campus universitario, asegurando el contacto con la línea de atención de la universidad para brindar apoyo médico o psicológico, dependiendo de la situación que surgiera.

Como parte del compromiso ético, se plantea compartir el documento final del trabajo de grado con los participantes, con el fin de socializar los principales hallazgos y reconocer su contribución al proceso investigativo. Esta devolución permitirá que los participantes conozcan cómo fueron interpretadas sus experiencias y fortalecerá la transparencia y reciprocidad propias de una investigación cualitativa.

RESULTADOS

En este apartado, se presentan los resultados de la investigación teniendo en cuenta el objetivo general el cual fue conocer las experiencias del estrés y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo de una universidad privada de Cali. Estos resultados se exponen teniendo en cuenta el primer el primer objetivo específico que buscó comprender cómo se manifiesta el estrés laboral en el personal administrativo de la universidad, se encontró que algunos de los participantes mencionan temas que refieren los aspectos físicos de la organización del trabajo como un foco generador de estrés, donde se alude a alto ruido que afecta la concentración, así lo menciona el participante K1:

“Entonces en la parte de abajo ensayan, entonces obvio se escucha la música, no es siempre obviamente, pero se escucha a veces la música fuerte, o en la parte de acá justo abajo, no sé si escuchas, pero se escucha como el tambor, a veces ensayan ahí como canto y como con el tambor y demás, y eso a veces sí es como uno, ¡ay no! Obvio la cerramos.” KI.

Igualmente, las características del lugar donde se realizan las actividades administrativas y atención a los estudiantes, es otro de los temas que se menciona como generador de estrés, ya que no siempre se cuenta con el diseño para la atención al público, un adecuado uso del espacio y el exceso de papeleo generando incomodidad, así lo identifican los participantes 1JO y 3KE.

“Sobre todo en cuando es temporada de matrícula si es bastante incómodo porque digamos la, pues hay una pared que cubre toda la entrada y cada que va alguien a buscarme, pues debe pasar como en frente de mi pantalla, entonces cuando son estudiantes entonces ellos

van y se van tras de uno o se le pega a la silla a uno...como que en ese tiempo específico sí es muy complicado porque ese no es un espacio que esté como pensado para atender público, porque evidentemente ahí no hay manera de atender público, pero pues se debe hacer y pues pasa..” 1JO.

“Allá había como una especie de humedad y la persona que estaba antes de mi tenía un montón de carpetas con un poco de papeles físicos y pues ya estamos en la era de la digitalización, entonces yo decía, pero ¿por qué? y qué necesidad o cantidad de papeles acumulando polvo entonces no me sentía cómoda” 3KE.

La misma participante expresó su incomodidad con la falta de privacidad en su oficina:

“Y además, aunque allá también en la ventana iba a ser verde hacia los árboles también da a la escalera dando para todo el mundo, entonces como que yo decía a mí no me interesa quien pase por ahí, no quiero saber a quién llega, quién que se va. Si llega tarde si llega temprano. Pero me molesta como que uno está aquí, y la gente pasaba y no no no no no..” 3KE.

Otro de los temas a los que hicieron alusión los participantes, como generador de estrés fue el momento del semestre donde las dinámicas administrativas de los procesos se presentan con mayor carga laboral, en donde ésta se vuelve más exigente y muchas veces tienen que estar más horas en su labor, como se evidencia en lo mencionado por los participantes 8LE, 2KY.

“Nosotros nos vamos de vacaciones en septiembre y decimos nos las cobran en enero porque los estudiantes siguen escribiendo” 8LE.

“Pues yo creo que una vez que yo trabajé hasta más tarde. Casi como hasta las 2:00 de la mañana, y no hay forma de pedir remuneración por esas horas, porque normalmente las personas que trabajamos en el área administrativa digamos que tenemos un “otro sí” donde dice que ese tipo de labores extra van incluidos dentro dentro del pago, digamos. Eso tiene un nombre y unas especificaciones distintas, Pero prácticamente es eso como que todo va incluido” 2KY.

En el caso de la participante 2LY menciona que en esos momentos de mayor carga laboral tiene que decidir entre salir tarde del trabajo o acostarse a altas horas de la noche:

“Me toca o quedarme más tiempo aquí trabajando que normalmente digamos el año pasado, entre noviembre y diciembre fue lo que normalmente hice, casi siempre salía de aquí a las 9:00 9:30 pm, Es dejar de pasar tiempo con mis hijos porque yo tengo dos hijos, entonces como que era sacrificar esa parte del tiempo porque igual yo decía, lo hago aquí, porque si estoy en la casa, entonces la niña mami todo el tiempo o el niño o alguna cosa, entonces hay más distractores y sé que no me va a rendir más. Y por eso cuando trabajaba desde la casa, me pasaba que me tocaba quedarme casi hasta las 2:00 h de la mañana porque hay momentos en los que listo tengo que hacer la pausa porque tengo que darle de comer porque tengo que acostarnos a dormir o la tarea o alguna cosa y ya después de eso listo seguir y dejar hasta más tardecito” 2KY.

Por otro lado, en relación con las responsabilidades del cargo, los participantes señalaron que la alta responsabilidad en la gestión de correos electrónicos genera presión, especialmente en los periodos críticos del semestre. Dado que muchos estudiantes solo pueden comunicarse por este

medio, los administrativos deben priorizar esta tarea, lo que implica un alto volumen de mensajes y la necesidad de brindar respuestas oportunas, como lo mencionan los participantes 11MO, 7J y 1JO.

“Son 130 correos diarios. Y como a mí me gusta tener mi bandeja vacía, porque yo a medida que todo llega, todos los respondo. Cuando en esas épocas está así, eso me agobia porque me gusta dar respuesta oportuna. Entonces por eso es cuando me ha llevado, por ejemplo, el computador. No, tengo que dejar esos correos porque no podría dejar 80 correos y al otro día van a llegar otros 80” 11MO.

“La fecha de matrícula, entonces son dos semanas que son bastante pesadas, que uno puede llegar hasta 500 correos por día. Entonces, lo que hacemos es que en esa semana no atendemos a nadie” 7J.

Además, se evidenció la presión por parte de los estudiantes, quienes exigen respuestas casi inmediatas:

“Pero pues hay estudiantes, pues que verdaderamente van a, pues acaban de mandar la solicitud de 5 segundos y ya quiere que se las se las contesten, entonces pues es como complicado” 1JO.

Otra de las participantes, resalta la importancia de responder los correos electrónicos y estar pendiente de manera oportuna a la información:

“Y todo es por correos, toda la información nos llega a nosotros en el correo, entonces todos los días sí o sí debemos estar pendientes de que no se nos vaya a pasar nada por alto, alguna información importante” 8LE.

Otro de los temas a los que hicieron referencia los administrativos fue el estilo de dirección como generador de estrés, lo cual es expuesto como autoritario e incluso, con cierto grado de obstinación, donde se debe cumplir con los requerimientos de la persona que tiene el cargo de jefe inmediato, así se manifiesta en las expresiones del participante 6JJ

“Ella cuadra todo dos meses antes, y si no es el salón que ella quiere, no es, hace lo que sea, no sé usted cómo me va a conseguir eso, pero ese salón no me gusta, vaya consiga otro, consiga otro, y usted me dice si puede, si no yo lo hago, más o menos son ese tipo de cosas, entonces cada uno contra la pared un poco, entonces tenés que dejar de hacer todo lo que estás haciendo, y concentrarte en lo que ella está solicitando, así sean dos meses, con dos meses de anticipación.” 6JJ.

En el caso del participante 10KI, este tema lo expresa con el uso de comunicaciones subidas de tono, estilo regaño, como se observa en su expresión:

“Algún momento llegó un director enojado y, pero así, súper enojado, gritaba y yo decía, Dios mío, pero ni mis papás me gritaron así nunca yo. Ok. Yo lo miraba y le dije, ok, doctor, pero no tienen que enojarse, o sea, y hablemos, yo entiendo si usted me habla normal, no es necesario que me grite y, pero también quiero que entienda que nosotros tenemos unos tiempos, pues una cosa literal que me ha mandado hace cinco minutos, pero de pronto está en su día, no sé, tuvo un mal día y entonces vino el desquito” 10KI.

Ahora bien, otro participante, refiere la mala gestión de comunicaciones en los procesos, donde se halla una gran complejidad para comunicarse con las personas necesarias para cumplir con su función, lo cual se vuelve una tarea tediosa como lo refiere el participante 3KE

“Sí es mucho más tediosa y esa tareita implica como poner de acuerdo con la agenda de los docentes es muy complejo porque me toca escribirle a uno escribirle a otro y estar detrás de uno, detrás del otro. No me contestan, necesito programar, no me contestan, me toca apoyarme en el director no me contesta el docente necesito ayuda. Entonces, por qué Eh si ellos saben que uno maneja el proceso, pues si no es el director el que está llamando, pues entonces no le da la importancia al tema...” 3KE.

Los participantes también señalaron manifestaciones físicas como formas en las que su cuerpo expresa el estrés laboral. Estas reacciones varían en intensidad y forma, dependiendo de las exigencias del cargo y el momento del semestre. La participante 3KE describe cómo el ritmo acelerado de las actividades, especialmente en jornadas con múltiples sustentaciones, la deja completamente agotada:

“Pero sí en los días que tengo, por ejemplo, que estoy abrumada de sustentaciones, siento que quedo como supremamente agotada porque no sé, no sé si el estar me moviendo para allá, para acá, no sé si es que las personas me absorben la energía” 3KE.

Otros síntomas físicos mencionados fueron las migrañas, asociadas directamente a momentos de alta tensión:

“Pues digamos que cuando el nivel es muy alto, yo por ejemplo tiendo a sufrir de migraña, entonces digamos que la tensión más se puede activar digamos esa esa esa situación del de la migraña, o por ejemplo como esa tensión que tienes acá en los hombros” 11MO.

Asimismo, el uso prolongado de pantallas genera fatiga visual y una sensación de agotamiento incluso al final del día:

“Sobre todo es cansancio visual. Ok. Cansancio visual. A veces llego a la cama acostada por la noche y yo siento como pesadez aquí, como si tuviera la pantalla todavía en frente. Esa es una forma. pues uno a veces se despierta más temprano de lo normal” 6JJ

También se destacaron afectaciones en el sueño, vinculadas al sobre pensamiento y a la dificultad para desconectarse mentalmente del trabajo:

“Pues el sobrepensar ese tal vez de qué pasará, Afecta en el horario de sueño, como el perturbarme me hace veces perder el sueño, el interés por dormir, como que tantos pensamientos a veces no sabes cómo alejarlos de ti o cómo dejarte en blanco para pasar tranquilo o pues o tener paso paz mental” 4LA.

Además de las categorías previamente establecidas, el análisis temático permitió identificar una categoría emergente denominada “influencia de la experiencia en el cargo”. Esta categoría surgió a partir de los relatos de varios participantes, quienes señalaron que, con el paso del tiempo en el cargo, han desarrollado habilidades, conocimientos y estrategias que les permiten afrontar las demandas laborales de manera más eficaz y con menor carga emocional. Tal como lo expresan las participantes 2KY y 4LA, el inicio en el rol profesional se caracteriza por una mayor

vulnerabilidad al estrés debido a la falta de familiaridad con las funciones y al escaso apoyo recibido. Sin embargo, con el tiempo, la experiencia acumulada facilita una mejor adaptación y disminución del malestar:

“Lo duro fue al inicio, que estaba yo sola desempeñando tareas para las que no tenía experiencia, que no sabía cómo hacerlo, que la persona que me estaba capacitando estaba enferma, no la podía estar llamando. Entonces sí fue muy duro al inicio. Se siente terrible y la gente llegando y el trabajo no para. Ahí no tienen consideración contigo. ‘Ay, sí, es que ella es nueva’. No. Tienes que dar el 200% de todo. Entonces sí fue duro al inicio” 2KY.

“Cuando pasé aquí a la facultad, tenía los roles definidos y ya venía con una experiencia mayor en registros. Entonces no se me dificultó nada, la verdad. Ya venía preparada para eso.” 4LA.

Relacionado al segundo objetivo cual se basa en reconocer las estrategias de afrontamiento que se orientan a la movilización o evitación de situaciones de estrés, se identificó que el personal administrativo emplea estrategias de afrontamiento relacionales de contacto social, en las cuales el compartir espacios con otros se constituye como un recurso que ayuda a la disminución del estrés laboral como lo mencionan los participantes 1JO, 6JJ y 9E.

El participante 1JO destaca que sus compañeros se han convertido en una red de apoyo cercana, más allá de lo laboral:

“Excelente, o sea, hasta este momento ha sido muy buena. Siento que pues hemos generado una relación más allá de lo laboral. Sí hemos generado una relación más de amistad que únicamente de compañeros de trabajo, eso es como un incentivo para uno, pues trabajar...contar con compañeros que te hacen querer venir a trabajar y querer venir a verlos y que poder si estás estresado, ir a sentarte y hablar X y Y cosas” 1JO.

Estas relaciones también se expresan a través de iniciativas que fortalecen el vínculo grupal y generan espacios de desconexión:

“Tenemos un ambiente chévere, celebrarnos cumpleaños, hacemos desayunos, hacemos por ejemplo esos cojincitos que ven allá cuadrados fue un día que le dijimos a la decana hagamos un picnic y entonces nos hicimos cojines para cada uno” 9E.

En el caso del participante 6JJ, se identifica una estrategia de afrontamiento basada en el apoyo emocional, ya que recurre al contacto con una compañera como forma de contención afectiva y regulación del malestar. Aunque no busca una solución directa al problema, sí utiliza la interacción social para disminuir de forma consciente la carga emocional asociada al estrés laboral:

“En ocasiones yo siento que estoy muy cargado, entonces yo me distraigo, pero conscientemente. Entonces digo, yo no voy a ir donde XXXX, que es la compañera que le hiciste la entrevista. XXXX tiene muy buena energía. Entonces yo, hey, XXXX, vení, vamos a tomar un café, te invito, tal cosa” 6JJ.

Al indagar sobre la temática de las estrategias activas, se identificó que los administrativos académicos, tienden a realizar algo para solucionar el problema, se evidenció una tendencia a

solucionar de manera directa la situación, principalmente hablando con la persona del conflicto y buscando una solución para manejarlo, así como lo afirman 3KE y 10KI

“Y cuando he tenido algún inconveniente con algún director que obviamente no hay de faltar, siempre he tratado como de ser muy clara como que ve profe es que a mi no me gusta esto esto y esto ... Puse mis apuntes, y esto y de ahí no paso más, se acabó como que de raíz”. 3KE.

“Las cosas hay que hablarlas, por supuesto, hay que, hay que, hay que decirlo, mira, esto no me parece, o es que si yo te digo eso no es, no te lo siento, me da mal, yo no te lo siento, es porque lo necesitábamos para tal cosa, pero siempre sí intentamos cómo hablarlo” 10KI.

Otro participante, resalta también la importancia de asumir la propia responsabilidad, buscar la resolución de esta y poder hablar con la persona para solucionar el problema, así como lo vemos en el participante 6JJ

“si yo la embarré, no ponerme a dar la responsabilidad, el error. Aceptar el error, ¿no es cierto? Y sobre esa base, pues primero pensar en la solución del error. Y plantearlo, ¿no? Porque uno se da cuenta del error y para decirle al jefe es un lío. Porque uno, ¿qué va a decir? Yo la embarré. Pero entonces trato como de llevar una solución a la situación” 6JJ.

De forma similar, se observó que, en las estrategias para reducir el estrés, el personal administrativo hace uso de actividades físicas, ejercicio y /o entrenamiento corporal deportivo o de momentos y espacios que les genere tranquilidad como lo menciona el participante 10KI

“Porque, pues, eh, lo que te decía en el trabajo, siento como ese lugar donde voy y hago deporte también, porque sé que en mi casa, si estoy en mi casa, no me cuido. Es decir, no hago deporte, no voy a ir con una rutina muy juiciosa, que siento que, que he logrado eso. Ok. Y que eso también me genera como tranquilidad, como paz, la relación” 10KI.

También se hizo referencia a las estrategias de afrontamiento de tipo evitativo, en las que algunos administrativos consideran que los problemas pueden resolverse por sí solos, sin necesidad de intervención activa. Este tipo de estrategia fue descrita principalmente como una forma de autocuidado, en la que se prefiere dejar pasar la situación para proteger la calma emocional y evitar confrontaciones innecesarias. Así lo relatan los participantes 8LE y 6JJ.

“Hay cosas que es mejor uno guardar silencio y pasarlas por alto. Uno no a todo tiene que reaccionar. Hay situaciones que sí, que uno debe hablarlas. Pero hay comentarios y otras cosas que no, que es mejor, a veces es mucho mejor y haces más guardando silencio” 8LE.

En el caso del participante 6JJ, se evidencia una estrategia de afrontamiento evitativo, específicamente el distanciamiento conductual, al alejarse de situaciones percibidas como clasistas o discriminatorias:

“No. Bueno, no, de pronto cuando solamente en alguna ocasión, cuando yo siento que hay comentarios sobre todo clasistas o discriminatorios. Ese tipo de situaciones a mí sí me afectan. Y aquí en la universidad a veces uno encuentra eso. Uno encuentra ese tipo de comentarios, ese tipo de cosas. Entonces esa parte yo prefiero como, ahí sí me alejé” 6JJ.

Otra participante describió una estrategia pasiva, al preferir guardar silencio frente a ciertas situaciones para proteger su bienestar emocional:

“Yo creo que darme el espacio para descansar cuando siento que, si baja de nota, pues como que me gusta estar sola, tranquila, entonces no hay como el espacio para ese día tomar todo con paz y tranquilidad y ya después se resolverá” 4LA.

Por último, en cuanto al tercer objetivo, sobre explorar los sentimientos y perspectivas de las experiencias del estrés y las estrategias de afrontamiento a través de las cartas proyectivas, se encontró que varios participantes coincidieron en la escogencia de las cartas y en el significado que les atribuyeron, asumiéndolas como estrategias de afrontamiento al estrés. Además, se identificó una coincidencia en la elección de ciertas figuras, a pesar de que la aplicación se realizó en momentos distintos. Una de ellas es la figura 1, la cual tiene una imagen de una persona leyendo encima de grandes libros y bombillos alrededor de su cabeza. La similitud encontrada en esta carta proyectiva fue el significado positivo atribuido a cómo se sienten en el trabajo. Para esta figura, los participantes hacen referencia a acciones que están centradas en la lectura, el estudio para afrontar los desafíos del trabajo, como lo narran los participantes 3KE, 6JJ y 7J al solicitar la explicación de la escogencia de la carta.

Figura 1. *Estudio*



“A mí me gusta leer, yo estoy en el trabajo y yo les digo a ellos, permanentemente a mi me gusta cómo investigar sobre el trabajo y otros temas” 6JJ

“Acá promueven mucho el estudio todo el tiempo” 7J

“siempre hay desafíos en cuanto al trabajo, entonces tienes que... ideas, pensar, a veces tienes que devolverte a estudiar algo para acomodarte” 3KE

Ahora bien, en cuanto a la figura 2, la cual tiene una imagen de varias manos sobreponiéndose, los participantes, refieren un aspecto positivo en cuanto a su relación con el trabajo, algunos participantes coincidieron en la escogencia de esta carta, significando y refiriendo el gran apoyo que sienten por sus compañeros, los cuales se vuelven amigos en muchas ocasiones, indican que la Universidad, fomenta el trabajo colaborativo y así lo expresan los participantes 10KI, 2KI y 1JO.

Figura 2. *Apoyo Mutuo*



“Porque siento que esta la miré por el lado de que siempre hay como un apoyo, como, como, como gente que te apoya, como, no sé, lo vi por ese lado” 10KI.

“Independientemente de digamos de las falencias que haya en ciertas cosas y todo en pues como en los ambientes laborales, de todas maneras, la Universidad siempre ha sido como muy de trabajo colaborativo...no solamente como que trabajo yo aquí sola, sino que yo tengo que ver con casi media Universidad. 2KY

Como resalta el participante 1JO, los compañeros de trabajo se vuelven más amigos que compañeros, con los cuales pueden hablar, desahogarse y muestran un gran apoyo entre ellos, como lo refleja el participante:

“Esta porque pues no sé yo aquí veo a mis compañeros y lo que yo te decía siento que más que una relación de compañeros y laboral ha sido una relación pues muy de amigos, porque pues ahí estamos ahí estamos para todo y estamos para si necesitamos hacer una vaca por tal cosa y ahí estamos por si alguien quiere sentarse a hablar y desahogarse con nosotros y como que siempre, mucho desde la empatía, desde el respeto y desde mostrarte estoy te apoyo y en lo que pueda te voy a ayudar” 1JO.

En relación con la figura 3, que muestra a una persona utilizando un telescopio en una montaña, los participantes expresaron que esta imagen representa cómo perciben su trabajo como un espacio que favorece el crecimiento profesional. Para ellos, su labor les permite proyectarse hacia el futuro, aprender de las experiencias cotidianas y adquirir nuevos conocimientos a través de las interacciones con otros. Así, el lugar de trabajo es visto no solo como un sitio de ejecución de tareas, sino también como una oportunidad constante para ampliar sus horizontes y fortalecer su desarrollo personal y laboral como lo narran los participantes 10KI y 4LA al solicitar la explicación de la escogencia de la lámina:

Figura 3. *Proyección a Futuro*



“Esta la veía por, pues, que uno siempre está mirando como avanzar, como más allá, que hay siempre. Y esta porque, pues, no sé en qué la relaciona, no sé. O sea, por ejemplo, esta, como tú te sientes en el trabajo, como que tú puedes estar en constante avance” 10KI.

“Este porque en mi trabajo me permite mirar a otros horizontes, o sea lo que me enseñan los estudiantes me enseñan los profes, los directores todo. Entonces eso me permite expandir completamente mi mente y me hace ver más allá del futuro o más allá de lo que debería yo de hacer como administrativa. Entonces cada caso es un reto que te permite ver más allá, entonces aprendes mucho”. 4LA

En relación con la figura 4, que muestra la imagen de una persona abrazando un árbol, se identificó que algunos participantes recurren al contacto con la naturaleza como una forma de regular el malestar emocional. Este recurso se ve favorecido por las condiciones físicas del campus universitario, el cual cuenta con espacios naturales que los administrativos utilizan conscientemente para despejarse, relajarse y mitigar los efectos del estrés laboral, así como lo relatan los participantes 7J y 2KY

Figura 4. *Contacto con naturaleza*



“Estamos rodeados de mucha naturaleza y tratamos de ayudarla todo el tiempo” 7J.

“Pues está porque que una de mis mayores motivaciones por las que no me quise ir de la Universidad es porque Llevo 11 años y medio en la Universidad y me rehusó a encontrar un espacio de trabajo que sea así, donde yo no pueda decir ay voy a salir a ventearse un ratico y disfrutar del campus porque, por ejemplo, esa es una de las cosas de que cuando estoy como con el estrés de la vida y digo me quiero ir de aquí, ya me pongo a pensar en esto y digo, no me quiero ir a trabajar a un sitio donde voy a ir a ver cuatro paredes donde me asomé por la ventana y voy a ver una calle”. donde. Entonces como que esta parte dije no”. 2KY.

En relación con la figura 5, que presenta la imagen de una persona observando un letrero con varias direcciones, los participantes le atribuyeron un significado relacionado con la toma de decisiones. En este sentido, se evidenció que algunos administrativos utilizan el análisis reflexivo como estrategia de afrontamiento, considerando distintos escenarios, incluso los más

desfavorables, para anticipar consecuencias y actuar con mayor claridad. Esta estrategia les permite regular el malestar emocional y enfrentar de manera más efectiva las exigencias del entorno laboral, tal cual lo mencionan los participantes 6JJ, 7J y 8LE

Figura 5. *Toma de decisiones*



“Resolver conflictos y ver las distintas opciones, puede ser esto o lo otro y es un proceso de análisis y lograr las diferentes posibilidades” 6JJ

“Cuando yo tengo una situación, yo miro diferentes escenarios, hasta los más trágicos” 7J

“Analizando mucho la mejor decisión que voy a hacer como, primero voy a mirar a pensar, cómo descargarme de las situaciones negativas, sea lo que sea que haya pasado y ahora si mirar cómo voy a reaccionar y actuar en la situación” 8LE

En relación con la figura 6, la cual muestra la imagen de una persona con capa que sostiene un mundo sobre sus hombros, los participantes la interpretaron, por un lado, como reflejo del deseo de superación personal y, por otro, como símbolo de la acumulación de responsabilidades. Algunos destacaron su motivación por aprender y crecer como una forma de afrontar el trabajo, mientras

que otros expresaron sentirse sobrecargados al asumir tareas que otros evitan. La imagen evidenció cómo el compromiso laboral puede convertirse tanto en un recurso de afrontamiento como en una fuente de estrés, así como lo relatan la participante 10KI y la participante 2KY respectivamente:

Figura 6. Superación Personal y acumulación de responsabilidades



“Porque siempre estoy como, quiero crecer, quiero aprender algo nuevo. Y cada persona como que tiene un mundo totalmente diferente en su cabeza. Por eso uno no puede decir, ay, a veces quedo ahí, jamás. Porque yo siempre digo, si te sientes bien así, está bien. Yo no, yo llego cuando digo, ok, ya quiero crecer, o sea, quiero aprender algo nuevo. Siento que puedo hacer algo mejor, puedo hacer algo nuevo, o un nuevo conocimiento, está bien. Y de acuerdo también como a la experiencia, a las historias de vida, a las realidades que cada persona que se elige mira qué le parece bien, qué no, qué quiere, qué no” 10KI

“Entonces, pues esta fue la que escogí primero pues no sé porque siento que viendo esta imagen como que relaciono el tema de que a veces hay compañeros que dicen como que “no, yo no puedo hacer esto” y entonces “Ah, bueno tranquilo, no lo haga” y pum se lo delegamos a otro. Entonces yo digo que a veces no es por echarse unas flores, sino que yo digo uno resuelve uno hace de todo y a veces como que eso es tan perjudicial en otros puntos que te ponen encima cosas de otras personas solo porque el otro dijo, “no puedo”. Entonces como que cargar con todo eso encima es bastante pesadito y pues como que siento que cuando ese tipo de cosas pasan así uno con todo el peso encima” 2KY

Durante el análisis, se identificó que el estrés laboral en el personal administrativo académico está asociado principalmente a factores organizacionales. Los participantes mencionaron situaciones como la sobrecarga en ciertos momentos del semestre, las exigencias comunicativas con estudiantes y directivos, y, en algunos casos, las condiciones físicas del espacio de trabajo. A pesar del malestar generado, muchas de estas situaciones tienden a naturalizarse dentro de la dinámica institucional. No obstante, los participantes recurren a distintas estrategias de afrontamiento, que van desde el uso de recursos personales como la reflexión y la búsqueda de sentido, hasta la identificación de elementos entorno y el poder hablar y compartir espacios con compañeros de trabajo que les ayudan a regular sus emociones.

DISCUSIÓN

En la investigación, se puede dar cuenta cómo el objetivo general, el cual fue conocer las vivencias del estrés y las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo de una universidad privada de Cali, esto se cumplió, mediante el análisis de las entrevistas semiestructuradas y el uso de las cartas proyectivas, abordando cada objetivo específico.

Se identificó que algunos de los administrativos académicos, refieren como condiciones de estrés laboral el espacio físico, señalando particularmente el ruido del entorno y la desconcentración que este genera, así como la percepción de que el tamaño de sus oficinas no es el adecuado para atender al público. Estos hallazgos se relacionan con lo planteado por Buitrago et al. (2021), quienes indican aspectos como el ruido, la temperatura y el entorno físico donde realizan las actividades laborales son causas significativas de estrés laboral esto debido al ruido que hay, y la desconcentración que se genera este, de igual manera, algunos también indican acerca del tamaño, refieren no ser el indicado.

De igual manera, en la investigación se encontró que los participantes perciben una sobrecarga laboral al principio de semestre y finales de este, debido al alto flujo de estudiantes, los plazos ajustados y la sobrecarga de trabajos, presentando agotamiento. Estos hallazgos concuerdan con los resultados de Saldaña-Orozco et al. (2024) y Ramirez (2018), que identificaron que el estrés laboral en el personal administrativo está vinculado a la carga excesiva de tareas generando altos niveles de agotamiento físico y emocional. De igual manera García Vilcherrez (2022) y Valencia Enríquez (2019), coinciden en que la sobrecarga de trabajo en personal administrativo repercute negativamente en la calidad del ambiente laboral.

Por otro lado, la duración prolongada del trabajo se configura como un estresor psicosocial relevante: Lestari y Rizkiyah (2021) reportaron que el 55,3 % de los participantes laboran más de ocho horas diarias, mientras que Buitrago-Orjuela et al. (2021) señalan que el ritmo excesivo, las jornadas extendidas incluidas horas extras y sobrecarga de tareas incrementan significativamente el estrés laboral. Estos hallazgos coinciden con nuestros resultados, en los que los colaboradores refieren llevarse el computador a casa o quedarse más tiempo durante las semanas de matrícula o cierre de semestre.

Continuando con los factores estresores del personal administrativo académico, Barral-Coral y Albán-Pérez (2021) encontraron que la gestión inadecuada de líderes y mandos medios afecta la salud y el bienestar del personal. En esta investigación, un participante hizo referencia a estilos de liderazgo autoritarios, mencionando directrices imperativas y un tono de voz elevado como elementos generadores de tensión. Si bien se trata de un testimonio individual, refleja una posible expresión de malestar frente a ciertas dinámicas jerárquicas dentro de la organización.

En relación con los síntomas fisiológicos asociados al estrés laboral, los estudios de Ayerbe et al. (2021) y Barral-Coral y Albán-Pérez (2021) coinciden con los hallazgos de esta investigación. En ambas fuentes, se describen manifestaciones como tensión muscular, alteraciones intestinales y trastornos del sueño, síntomas que también fueron reportados por los administrativos académicos entrevistados. Además, se presentaron casos de migrañas y fatiga visual. Esta coincidencia sugiere que el estrés laboral afecta de forma significativa la salud física de los trabajadores, lo que puede repercutir indirectamente en su bienestar general y desempeño.

Por otro lado, en cuanto a las estrategias de afrontamiento utilizadas por el personal administrativo, se observa una similitud con los resultados de Ayerbe et al. (2021), donde se reporta el uso de estrategias de afrontamiento relacionada a la expresión emocional y el apoyo social. En la presente investigación, también se identificó que los participantes recurren al apoyo social en contextos de alta presión laboral. En estos escenarios, los trabajadores tienden a buscar consuelo y afrontar las dificultades conversando con sus círculos sociales más cercanos. Junto a estas formas de afrontamiento emocional, también se evidenció el uso de estrategias de resolución, como la reorganización de tareas, la toma de pausas activas y la reflexión personal, lo que indica una combinación de recursos adaptativos frente al estrés.

Continuando con las estrategias de afrontamiento activo, el personal académico administrativo, evidenció un papel activo en cuanto a solucionar los conflictos de manera directa con la persona o situación, refiriendo siempre la importancia de hablar con las personas, lo cual fue la estrategia más común en los participantes de la presente investigación. El estudio de Bustos et al., (2020), corrobora los resultados encontrados, hallando las mismas estrategias usadas en la presente investigación; tomar acciones directas en el problema, buscando reducir el factor estresor.

De forma complementaria, el estudio de Rahman et al. (2024) evidenció que el personal técnico-administrativo universitario tiende a emplear estrategias funcionales como la planificación, el afrontamiento activo y la aceptación, con baja presencia de mecanismos disfuncionales, lo que refleja un afrontamiento directo y organizado frente al estrés. Estos hallazgos coinciden con lo evidenciado en la presente investigación, donde los participantes manifestaron asumir un rol activo frente al estrés laboral, priorizando el diálogo, la acción directa

y la organización como formas de regulación. Este tipo de afrontamiento también podría estar influido por los años de experiencia que tenía el personal administrativo, ya que, conforme acumulaban mayor trayectoria en su rol, desarrollaban y aprendían estrategias que les permitían enfrentar la carga laboral de manera más eficaz.

Sin embargo, también se identificaron estrategias opuestas a las activas: algunos participantes optaron por no intervenir directamente en la resolución de ciertas situaciones o conflictos, priorizando el autocuidado al considerar que actuar podría generar consecuencias negativas para sí mismos. Estas respuestas, clasificadas como estrategias pasivas o evitativas, se evidenciaron principalmente frente a situaciones de índole interpersonal. Este tipo de afrontamiento se alinea con lo planteado en la literatura. Según Londoño et al. (2006), las estrategias pasivas se caracterizan por la inacción frente al estresor, con la expectativa de que la situación se resuelva por sí sola. De manera similar, Ayerbe Catunta y Soria Recharte (2021) encontraron que cerca de la mitad del personal administrativo entrevistado recurre a este tipo de mecanismos para enfrentar el estrés. Si bien pueden ofrecer un alivio inmediato al reducir la exposición emocional al conflicto, a largo plazo estas estrategias se asocian con mayores niveles de ansiedad y sensación de indefensión, debido a que no abordan directamente la raíz del problema (Londoño et al., 2006). Lo anterior sugiere que, en contextos donde el estresor proviene de conflictos interpersonales no directamente relacionados con las funciones laborales, los trabajadores tienden a evitar la confrontación, privilegiando así una estrategia de preservación emocional a corto plazo.

Por último, en cuanto explorar el significado de la experiencia del estrés y estrategias de afrontamiento ante las exigencias laborales mediante las cartas proyectivas, se encontró en la presente investigación que los participantes consideran el crecimiento laboral como un factor importante en su experiencia laboral. donde se permite estudiar y seguir investigando y aprendiendo, lo cual genera una sensación positiva respecto al significado de la experiencia laboral. Esto contrasta con los resultados reportados por Lestari y Rizkiyah (2021), quienes identificaron que en su contexto de estudio los trabajadores perciben escasas oportunidades de desarrollo profesional, lo que les genera insatisfacción y desmotivación respecto a su rol laboral.

Continuando en la misma línea, algunos participantes asociaron su experiencia laboral con oportunidades de avance, desarrollo personal y apertura mental. Este significado positivo de su rol surge a partir de la interacción constante con diversas personas y contextos, lo cual consideran enriquecedor para su aprendizaje. En el marco del tercer objetivo, estos relatos permiten entender que, a pesar de las exigencias laborales, los participantes resignifican su experiencia como una fuente de crecimiento personal, lo cual puede actuar como una forma de afrontamiento positivo frente al estrés.

Agregando a lo anterior, en cuanto al significado expresado por los participantes sobre las estrategias de afrontamiento a través de las cartas proyectivas, se evidenció que el contacto con la naturaleza es un recurso valorado por el personal administrativo para regular el estrés. Uno de los participantes menciona que los espacios verdes del campus universitario representan un lugar de descanso, tranquilidad y desconexión frente a las exigencias laborales. Este hallazgo se relaciona con las condiciones físicas del entorno laboral, ya que algunos administrativos cuentan con cierta

flexibilidad respecto al uso del espacio, lo que les permite salir, caminar o contemplar el entorno natural como forma de reducir el estrés. En este sentido, el entorno físico actúa como un facilitador del afrontamiento emocional. Aunque el estudio de Loebach et al. (2022) se realizó en el contexto de la pandemia por COVID-19, sus resultados también evidencian que el personal universitario recurre de manera intencional a los espacios naturales por sus cualidades restauradoras, reconociendo beneficios para el bienestar psicológico incluso en situaciones laborales adversas ya que los entornos naturales facilitan la recuperación de la capacidad atencional al ofrecer estímulos suaves y previsibles, lo cual coincide con los relatos de los participantes que describieron cómo caminar o contemplar el campus les permitía “ventearse un ratito” y “recargar energía” tras picos de presión.

Una de las estrategias de afrontamiento más relevantes en este estudio fue la toma de decisiones como vía para gestionar situaciones estresantes. Los participantes reflexionaron antes de actuar, considerando el contexto y las posibles consecuencias de sus decisiones. Esta forma deliberativa de afrontamiento se relaciona con lo planteado por Lazarus y Folkman (1984), quienes señalan que las personas evalúan tanto el estresor como sus recursos antes de responder. De forma similar, Bustos et al. (2022) encontraron que analizar la situación y seleccionar estrategias adecuadas es una respuesta predominante. Estos hallazgos reflejan un afrontamiento centrado en el problema, que favorece la percepción de control y reduce el impacto emocional del estrés laboral.

Por último, se identificó una estrategia de afrontamiento relacionada con la carga de responsabilidades, observada desde dos perspectivas diferentes. Por un lado, algunos participantes

la asociaron con la motivación de estar en constante aprendizaje, interpretando sus funciones laborales como oportunidades de desarrollo profesional y personal. Esta forma de enfrentar las exigencias se relaciona con lo que Lazarus y Folkman (como se citó en Camacho Gómez et al., 2024) denominan afrontamiento centrado en el significado, donde el individuo reevalúa positivamente la situación estresante como una oportunidad de crecimiento. Por otro lado, algunos participantes vivenciaron la carga de responsabilidades como una fuente de frustración, especialmente cuando debían asumir tareas que no correspondían directamente a su rol. Esta experiencia se alinea con lo planteado por García Vilcherrez (2022) y Valencia Enríquez (2019), quienes señalan que la sobrecarga laboral en el personal administrativo impacta negativamente en la calidad del ambiente de trabajo, generando malestar, desmotivación y sensación de inequidad.

De igual manera, en la presente investigación se usaron cartas proyectivas “De adentro hacia afuera” con la intención de explorar las experiencias de las participantes relacionadas al estrés laboral y estrategias de afrontamiento. Sin embargo, en la realización de las entrevistas se rectificó, y los mismos participantes lo mencionaron, que las cartas fueron útiles sobre todo para complementar sus ideas y conectar lo que sentían con lo que vivían en su trabajo. Muchos dijeron que las imágenes les ayudaron a organizar mejor lo que querían decir y a identificar más claramente la relación entre los factores que generaban estrés y las formas que usaban para afrontarlo. Aunque las cartas pueden servir como herramienta para descubrir emociones o deseos no tan visibles, en esta investigación funcionaron más como una herramienta para apoyar la conversación y profundizar en lo que ya se estaba expresando con palabras, lo cual va alineado con lo planteado

por Rey et al. (2020), quienes afirman que este tipo de herramientas facilitan la expresión simbólica de experiencias personales.

Finalmente, se destaca que, en términos generales, los participantes no perciben el estrés como una experiencia intensa o desbordante en su entorno laboral. Si bien identifican momentos de presión, estos no son descritos como algo permanente ni como una fuente de malestar constante. Esta percepción coincide con lo reportado por Rahman et al. (2024) quienes encontraron que el personal técnico-administrativo universitario manifestó niveles bajos de estrés percibido, especialmente en comparación con docentes e investigadores. De igual manera, Daza (2020) evidenció que los administrativos presentaban menores niveles de cansancio emocional, lo que sugiere que el tipo de funciones y el contexto organizacional pueden modular la vivencia del estrés. En el caso de esta investigación, el estrés fue asociado más a factores puntuales como la sobrecarga en momentos críticos del semestre que a un desgaste sostenido, lo cual refleja una experiencia moderada del malestar laboral en esta población.

Por ende, se concluye que, el estrés laboral se manifestó principalmente en relación con aspectos organizacionales. Entre los factores más mencionados por los participantes estuvieron las condiciones físicas del espacio de trabajo, como el ruido constante, la falta de privacidad y la inadecuación del lugar para atender estudiantes. Asimismo, se identificó la sobrecarga laboral en ciertos momentos del semestre, especialmente en las temporadas de matrícula o cierre de procesos, lo que implicó jornadas extendidas y una dificultad para equilibrar las responsabilidades laborales y personales. También se resaltaron estilos de liderazgo autoritarios, con exigencias poco flexibles

y una comunicación poco asertiva, como generadores de presión y frustración. Estas situaciones derivaron en manifestaciones físicas como migrañas, tensión, cansancio visual y fatiga general.

Sin embargo, los colaboradores entrevistados manifestaron un sentimiento hacia el trabajo como algo positivo, a pesar de los diferentes estresores que se viven diariamente en el ambiente laboral reflejando una idea adaptativa y funcional sobre el estrés.

Frente a estas experiencias laborales estresantes, los participantes pusieron en práctica diferentes estrategias de afrontamiento. Entre las más mencionadas estuvieron las estrategias activas, como el diálogo directo con las personas implicadas, la expresión clara de lo que les incomoda y la disposición a proponer soluciones o asumir responsabilidades. También se evidenció el valor del apoyo entre compañeros, quienes se convierten en una red cercana que ofrece espacios de conversación, pausas y acompañamiento en medio de la carga laboral. Igualmente, se identificaron estrategias pasivas o evitativas, como el silencio o el distanciamiento ante situaciones incómodas, especialmente uno de los participantes, refirió alejarse cuando los comentarios eran percibidos como ofensivos o discriminatorios. En otros casos, los participantes optaban por esperar antes de responder, dándose un espacio para calmarse o pensar con mayor claridad. Estas estrategias reflejan formas diversas de afrontar el estrés, ajustadas al contexto institucional y a los recursos personales de cada individuo.

El uso de las cartas proyectivas permitió explorar de forma simbólica como el personal administrativo interpreta sus experiencias laborales. A través de las imágenes seleccionadas, los participantes expresaron sentidos positivos asociados al trabajo, tales como el crecimiento personal, el aprendizaje constante, la toma de decisiones conscientes, el apoyo entre compañeros

y el contacto con la naturaleza. Los participantes manifestaron que las imágenes les ayudaron a conectar lo que sentían lo que vivían, complementando el relato verbal y profundizando en la forma en que enfrentan el estrés dentro del ambiente universitario. Para las futuras investigaciones, se recomienda explorar las diferencias entre las distintas áreas administrativas tales como recursos humanos, finanzas, operaciones y atención al usuario de manera que se identifiquen con precisión las funciones y demandas específicas que influyen en la vivencia del estrés laboral. Además, conviene ampliar el alcance del estudio a otras instituciones de educación superior, lo cual permitiría contrastar las prácticas, políticas y culturas organizacionales que potencialmente exacerbaban o alivian la tensión en el personal administrativo. Este diseño comparativo no solo enriquecería la validez externa de los hallazgos, sino que facilitaría la formulación de recomendaciones de intervención adaptadas a los condicionantes particulares de cada área y contexto institucional.

REFERENCIAS

- Adebayo, BS (2022). Estrés inducido por el trabajo y desempeño laboral del personal académico en la Universidad de Ilorin, Nigeria. *Revista indonesia de investigación multidisciplinaria*, 2 (2), 317–326. Recuperado de <https://ejournal.upi.edu/index.php/IJOMR/article/view/42784>
- Ayerbe Catunta, V., & Soria Recharte, Y. (2021). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento del personal administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco. Periodo 2019 (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
- Barral-Coral, S., & Albán-Pérez, G. (2021). Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. *UDA AKADEM*, (8), 268–293. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi8.444>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., y Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Bustos Martínez, J. M., Cardona Arboleda, A., & Cardona Sepúlveda, C. M. (2022). Niveles de estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento presentes en un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A
- Camacho Gómez, O., Pedroza Cabrera, F. J., Navarro Contreras, G., de la Roca Chiapas, J. M., & Fulgencio Juárez, M. (2024). Modelo transaccional del estrés y estilos de afrontamiento en investigación psicológica del estrés: Análisis crítico. *Uaricha, Revista de Psicología*, 22, 42–53. <https://doi.org/10.35830/kcgm5244>
- Cassaretto, M., Martínez, P., Tavera, M., & Salim, A. (2024). Salud en trabajadores de una universidad peruana: el rol de variables personales, compromiso y burnout. *Revista De Psicología*, 42(1), 141-173. <https://doi.org/10.18800/psico.202401.006>
- Chuchuca Sánchez, J. M., & Mora Ochoa, A. L. (2020). El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuay junio noviembre 2020 (Bachelor's thesis).

- Dvir Malca, A., & Albulescu, I. (2020). *Administrative service in higher education: Minimizing gaps and maximizing satisfaction*. European Proceedings of Social and Behavioural Sciences, ERD 2019. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2020.06.36>
- Daza, A. (2020). Evaluación de niveles de estrés laboral en personal docentes y administrativos del programa psicología de la Fundación Universitaria del Área Andina sede Valledupar. Fundación Universitaria del Área Andina. Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4907>
- Forero, E. E., & Toro, L. E. P. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. Acta colombiana de Psicología, 11, 5-22.
- Gallup. (2024). State of the global workplace (Informe N°. 2024-1). <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx?thank-you-report-form=1>
- García Alvear, J. L. (2016). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015.
- García Vilcherrez, F. F. (2022). *Clima organizacional y estrés laboral del personal administrativo del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, Lima 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30757>
- Guevara, L. M., Londoño, M.E. & Álvarez, S. (2021). Validación del instrumento de estilos de afrontamiento (IDEA-10) en población Colombiana. Tesis Psicológica, 17(1) 126-143. <https://doi.org/10.37511/tesis.v17n1a7pp>. 126-143 Artículo Open Access. Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)
- Hernández Sampieri, R. (2023). Metodología de la Investigación Plus. McGrawHill - Plus. <https://www.ebooks7-24.com/?il=34866>
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación: MCGraw-Hill education.
- Hill, M. E. (2022). La importancia de la gestión administrativa en las instituciones de enseñanza superior. Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas, 24(2). <http://portal.amelica.org/ameli/journal/341/3413160012/>.
- Hoyo Delgado, M. Á. del. (2004). *Estrés laboral* (3ª ed.). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- Infobae. (2024, octubre 3). El 80% de los trabajadores colombianos padece de estrés laboral: qué es lo que está pasando. Infobae. <https://www.infobae.com/colombia/2024/10/03/el-80-de-los-trabajadores-colombianos-padece-de-estres-laboral-revelo-informe-internacional/>
- Jack, P. (2024, septiembre 26). *Burnout of administrative staff risks 'destabilizing' colleges*. *Times Higher Education*. <https://www.timeshighereducation.com/news/burnout-administrative-staff-risks-destabilising-colleges>
- La República. (2023, julio 23). Colombia, el noveno país que presenta mayores síntomas de estrés laboral en la región. <https://www.larepublica.co/ocio/colombia-el-noveno-pais-con-mayores-sintomas-de-estres-laboral-en-la-region-3663881>
- Lestari, N. D., & Rizkiyah, N. (2021). The workplace stress and its related factors among indonesian academic staff. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 9(T4), 70-76.
- Loebach, J., Rakow, D. A., Meredith, G. R., & Shepley, M. (2022). *Time outdoors in nature to improve staff well-being: Examining changes in behaviors and motivations among university faculty and staff during the COVID-19 pandemic*. *Frontiers in Psychology*, 13, 869122. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.869122>
- Londoño, N. H., Henao López, G. C., Puerta, I. C., Posada, S., Arango, D., & Aguirre-Acevedo, D. C. (2006). Propiedades psicométricas y validación de la escala de estrategias de coping modificada (EEC-M) en una muestra colombiana. *Universitas psychologica*, 5(2), 327-350.
- Macías, M., Madariaga, C., Valle, M., & Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 30 (1), 12-145. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21328600007>
- Melitón Paz, P., López Cueva, M. A., Enríquez Salas, P., & López Cueva, L. A. (2025). *Work-life balance and job stress in the administrative staff of the National University of the Altiplano Puno in 2024*. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(5), 162–171. <https://doi.org/10.55214/25768484.v9i5.6810>
- Mieles Barrera, M. D., Tonon, G., & Alvarado Salgado, S. V. (2012). Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas humanística*, (74), 195-225.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH.

- Porras, H. A. (2022). Complejo panorama de la educación superior privada en Colombia. Universidad. <https://www.universidad.edu.co/complejo-panorama-de-la-ed-superior-privada-en-colombia-hugo-alberto-porras-enero-22/>
- Rahman, M. A., Das, P., Lam, L., Alif, S. M., Sultana, F., Salehin, M., ... & Polman, R. (2024). Health and wellbeing of staff working at higher education institutions globally during the post-COVID-19 pandemic period: evidence from a cross-sectional study. *BMC public health*, 24(1), 1848.
- Ramírez Hernández, T. G. (2018). Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una universidad pública del Estado de México (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Estado de México, Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl.
- Rey, L., Affodégon, W., Viens, I., Fathallah, H., & Arauz, M. J. (2020). El método foto voz. Evaluación de las intervenciones sanitarias en salud global.
- Rodríguez. G (2013). La presión como factor estresor en el entorno laboral publicitario. Universidad Jorge Tadeo Lozano. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/poliantea/article/view/464/426>
- Rojas-Solís, José Luis, Flores-Meza, Guadalupe, & Cuaya-Itzcoatl, Irma Guadalupe. (2021). Principais aspectos metodológicos no estudo do stresse ocupacional no pessoal universitário: Uma revisão sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1), e1248. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Saldaña-Orozco, C., Fierros-Lara, A. L., Vargas-Iñíguez, J. C., y Rentería-Castillo, A. (2024). Condiciones laborales y de servicio en la calidad de vida de colaboradores administrativos en México. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(106), 674-689.
- Salgado Lévano, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78.
- Seijas-Solano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome de burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 21(3), 1–10. <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n3.80340>
- Tamayo, M. C. (s.f.). *Cartas proyectivas “De adentro hacia afuera”* [Herramienta proyectiva visual]. Mash Studio.
- UNESCO. (2022). *Replantear nuestros futuros juntos: Un nuevo contrato social para la educación*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379707>
- Universidad Piloto de Colombia. (2018). *Escalafón del personal administrativo: Julio 2018* [Documento institucional]. <https://www.unipiloto.edu.co>

- Uñates-Zuleta, E. M. Vieco-Gomez, G. F. y Cendales-Ayala, Boris. (2022). Efecto moderador de las estrategias de afrontamiento entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en docentes. En Orejuela, J. García-rubiano, M. Villada-Arango, L. A. (1ra ed.). *Psicología de las organizaciones y del trabajo: apuestas de investigación III* (pp. 721-756). Fondo Editorial CEIPA.
- Valencia Maya, J. D., & Enríquez Chamorro, D. S. (2019). Estrés laboral: uno de los principales retos de salud para el trabajador y la organización. *Boletín Informativo CEI*, 6(3), 1. Universidad Mariana.

ANEXOS

Anexo A. Formato entrevista semiestructurada

Sección 1. Introducción y consentimiento

Sección 2. Datos generales:

1. ¿Cuántos años lleva trabajando en la universidad?
2. ¿Cuál es su cargo actual?

Sección 3. Preguntas relacionadas a estrés laboral

Presión laboral

3. ¿Podría describirme cómo es un día típico en su trabajo, incluyendo sus responsabilidades principales?
4. ¿Hay alguna tarea en particular que te resulte más desafiante?
5. ¿Qué tan claras consideras que son las funciones y expectativas en tu trabajo? ¿Podrías darme un ejemplo de una situación en la que hayas tenido claridad o confusión sobre tus funciones?
6. ¿Podrías contarme sobre alguna ocasión en la que sentiste que tenías que hacer más trabajo del que podías manejar?

Estresores ambientales.

7. Podrías describirme como es el espacio físico de tu lugar de trabajo (OFICINA)
8. ¿Qué aspectos de tu entorno de trabajo te hacen sentir cómodo o incómodo? ¿Podrías describir un ejemplo específico?
9. ¿Cómo visualiza usted un ambiente de trabajo ideal?
10. ¿que cambiaría con respecto al actual?

Estresores organizacionales.

11. ¿Cómo ha sido su experiencia de desarrollo profesional dentro de la organización?
12. ¿Cómo describirías la integración entre los compañeros de tu trabajo?
13. ¿Podrías contarme sobre una situación en la que se hayan presentado conflictos o tensiones en tu entorno laboral?

Sección 4. Dinámica cartas proyectivas (estrés laboral)

14. Ahora, por favor, observa las cartas proyectivas que tienes frente a ti. Elige tres imágenes que, en tu opinión, representen lo que significa para ti el estrés o las situaciones que te

generan mayor tensión en tu trabajo. Cuéntame por qué escogiste esas cartas y qué representan para ti.”

Manifestaciones físicas y mentales del estrés.

15. ¿En qué momentos has notado síntomas físicos, como tensión muscular o dolores de cabeza en tu jornada de trabajo?
16. ¿Cómo describirías tus patrones de sueño y alimentación durante los días de trabajo?
17. ¿De qué manera sientes que tu trabajo afecta tu autoestima o la forma en que te percibes a ti mismo?
18. ¿Cómo describirías tu capacidad de concentración y memoria mientras trabajas? ¿Hay situaciones específicas en las que notas más dificultad? Podrías describir alguna situación en la que te hayas sentido excluida en tu entorno laboral.
19. ¿Cómo sueles manejar los desacuerdos o conflictos con tus compañeros? ¿Podrías darme un ejemplo reciente?

Sección 5. Preguntas relacionadas a estrategias de afrontamiento

Dirigidos a la resolución de problemas.

20. Cuando identificas un problema en el trabajo, ¿cómo sueles abordarlo?
21. ¿Qué pasos sigues y cómo decides qué hacer?
22. ¿Prefieres resolver los problemas por tu cuenta o sueles pedir ayuda a otras personas, como compañeros de trabajo o supervisores, cuando enfrentas situaciones estresantes?

Dirigidos a la emoción

23. ¿Qué haces cuando te sientes emocionalmente abrumado en el trabajo? ¿Hay alguien en quien confíes y a quien recurras?
24. ¿Podrías contarme sobre una ocasión en la que decidiste alejarte de una situación estresante para manejar mejor tus emociones? ¿Cómo te ayudó?

Estrategias Pasivas

25. ¿Puedes contarme sobre alguna ocasión en la que decidiste esperar que una situación en el trabajo se resolviera sola? ¿Qué motivó esa decisión?

Estrategias Evitativas.

26. ¿Ha habido momentos en los que preferiste no enfrentar un problema en el trabajo? ¿Qué razones te llevaron a tomar esa decisión y cómo resultó al final?

Sección 6. Dinámica cartas proyectivas (estrategias de afrontamiento)

27. Ahora te invito a observar nuevamente las cartas proyectivas. Por favor, escoge tres imágenes que, desde tu experiencia, representen la forma en que sueles afrontar las situaciones difíciles o estresantes en tu trabajo. Cuéntame por qué las elegiste
28. Teniendo en cuenta las cartas que elegiste para representar el estrés y las que elegiste para las estrategias de afrontamiento, ¿cómo relacionarías ambas elecciones? ¿Qué conexión encuentras entre las situaciones que te generan estrés y las formas en que sueles enfrentarlas en tu trabajo?

Sección 7. Cierre

Anexo B. Consentimiento informado

La presente investigación es realizada para la asignatura Trabajo de grado II, a cargo de la docente Martha Patricia Romero Carballo, los estudiantes Gabriel Arias, Gabriela Luna y Andrea Mosquera, pertenecientes a la Pontificia Universidad Javeriana Seccional Cali, llevando a cabo la investigación “Estrés y estrategias de afrontamiento en personal administrativo de una universidad privada de Cali”, dado que es una población poco estudiada, lo cual nos lleva a un objetivo principal: Conocer las manifestaciones del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento del personal administrativo académico de una universidad privada de Cali.

Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá responder preguntas en una entrevista semiestructurada y el uso de las cartas proyectivas “de adentro hacia afuera”. La entrevista individual tomará aproximadamente una hora de su tiempo, las sesiones serán grabadas con el fin de transcribir las ideas expresadas para su posterior análisis. Ningún participante será identificado, ya que se utilizará un pseudónimo para garantizar la confidencialidad. Las respuestas serán codificadas y analizadas a través de un programa de análisis de datos cualitativos. Los beneficios que usted puede obtener por su participación será la devolución de los resultados por medio del documento final.

Durante la participación, usted tiene derecho a realizar cualquier pregunta o abstenerse de responder aquellas que considere inapropiadas. Si en algún momento se siente incómodo/a con alguna pregunta, puede decidir no continuar. Antes de aceptar o rechazar su participación, tenga en cuenta lo siguiente:

- Su participación es completamente **PERSONAL, LIBRE y VOLUNTARIA**.
- La información recolectada será **CONFIDENCIAL** y se utilizará un pseudónimo para identificarlo.
- Puede solicitar información actualizada sobre la investigación en cualquier momento.
- No recibirá compensación económica por su participación. Sin embargo, su punto de vista contribuirá a enriquecer el conocimiento sobre el tema investigado.
- No incurrirá en ningún gasto económico durante su participación.
- Puede retirarse de la investigación en cualquier momento.
- Si tiene alguna pregunta o desea obtener información adicional, puede contactar a Gabriel Aicardo Arias al número de celular (3160491191). Para dudas con la supervisora, puede contactar a Martha Patricia Romero Carballo, directora (3003906535).

●En caso de crisis, si la entrevista o grupo focal es realizado dentro del campus universitario, se contactará la línea de atención del centro de bienestar Tel: 602 3218200 Ext. 8711-8507. Si se realiza fuera del campus, se recomendará contactar la línea de atención de la EPS.

La investigación cumple con los artículos 2.3.10.15.17.23.24.29.36.45.46.47.48.49.50 y 52 de la Ley 1090 de 2006 del Congreso de la República de Colombia, que establece normas para la investigación en psicología, y los artículos 5, 8, 10, 11, 12, 14, 15 y 16 de la Resolución No. 8430 de 1993, que regula la investigación en seres humanos en áreas de la salud.

Agradecemos de antemano su participación. Una vez leída y comprendida la información anterior, en pleno uso de mis capacidades, manifiesto mi consentimiento para participar en esta investigación.

Yo _____ identificado(a) con la CC. _____

Declaro que he sido informado(a) de los objetivos y fines de la presente investigación a realizar por estudiantes de la Pontificia Universidad Javeriana Cali. Y obrando en forma AUTÓNOMA y CONSIENTE, ACEPTO la participación de esta investigación. Se firma a los días ___ del mes _____ del año _____ .

Firma: _____

Firma de los estudiantes:

Gabriel José

Gabriela Luna S.

Andreo

Firma del docente encargado:

[Firma manuscrita]

Anexo C. Formatos jueces expertos

Formato de jueces experto 1

Fecha: 28 de octubre de 2024

Categoría	Pregunta	Pertinencia		Claridad		Suficiencia		Observaciones o comentarios
		1	2	1	2	1	2	

<p>Preguntas relacionadas con el estrés laboral</p> <p>Buitrago, et al (2021) Es el cambio físico y mental causado por altas exigencias emocionales, por presión laboral y estresores tanto ambientales como organizacionales.</p> <p>Estresores ambientales Los estresores ambientales, relacionados con las condiciones físicas del espacio (espacio (Hoyo Delgado, 2004)).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En términos de la cantidad de responsabilidades que debe hacer? 2. ¿Sientes que tienes presión con el cumplimiento de tus objetivos laborales? ¿Alguna tarea en particular genera mayor presión para cumplirla? 3. ¿ Crees que tienes que realizar más trabajo que el que deberías hacer? 4. ¿Su ritmo de trabajo suele ser igual siempre o tiende a cambiar en algún momento? 5. Describeme como es tú lugar de trabajo 6. ¿Qué aspectos te generan incomodidad y comodidad en tu espacio de trabajo? 							<p>En términos de las responsabilidades laborales, en general que es un día normal o un día agotador.</p> <p>2. ¿Cuáles son los objetivos o funciones laborales por los que siente mayor presión?</p> <p>3. Considera tus funciones laborales están bien distribuidas.</p> <p>4. Cuáles son esas funciones laborales que cambian de manera imprevista?</p> <p>5. Describe cómo es el espacio físico de tu lugar de trabajo.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	---

<p>Estresores organizacionales. Los estresores organizacionales, vinculados a la estructura y dinámicas de la organización (espacio (Hoyo Delgado, 2004).</p> <p>Manifestaciones físicas y mentales del estrés. Según Chuchuca y Mora (2020) hace referencia a las manifestaciones físicas, emocionales y psicológicas que experimenta una persona debido al estrés prolongado o intenso en el entorno laboral.</p> <p>Efectos Físicos: Se refieren a las consecuencias en el cuerpo.</p>	<p>7. ¿Qué cambios en el ambiente de trabajo cree que puede reducir su nivel de estrés?</p> <p>8. ¿Consideras que tienes claras las funciones que tienes a cargo? (rol)</p> <p>9. ¿Consideras que hay suficientes oportunidades de desarrollo de carrera profesional en tu puesto de trabajo?</p> <p>10. ¿Consideras que en tu lugar de trabajo se incentiva a la integración de grupo?</p> <p>11. ¿Ha habido conflictos o tensiones que hayan influido en su bienestar en el trabajo?</p> <p>12. <u>¿Ha notado alguna vez tensión muscular o dolores de cabeza durante o después de su jornada laboral?</u></p> <p>13. ¿Cómo son sus patrones de sueño y alimentación en días laborables?</p>	7									<p>¿Qué situaciones en el ambiente físico de tu trabajo, ayudan a reducir o aumentar el estrés laboral?</p> <p>9. Consideras que existen oportunidades de desarrollo profesional en tu cargo.</p> <p>12 ¿Ha tenido tensión muscular, dolores de cabeza u otra manifestación fisiológica, durante o después de la jornada laboral?</p>
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	---

<p>Efectos Emocionales: Se relacionan con el estado anímico y emocional.</p> <p>Efectos Cognitivos: Afectan los procesos mentales, como problemas de concentración, dificultad para tomar decisiones,</p> <p>Efectos Sociales: es el impacto del estrés en las interacciones y relaciones con los demás.</p>	<p>14. ¿Siente que su trabajo afecta de alguna manera su autoestima o autoconcepto?</p> <p>15. ¿La manera en que te va en el trabajo afecta en cómo te sientes el resto del día?</p> <p>16. ¿Cómo describes tu capacidad de concentración y memoria durante la jornada laboral?</p> <p>17. ¿Cómo se siente en la toma de decisiones en su trabajo?</p> <p>18. ¿Hay momentos en los que te sientes aislado o excluido en tu entorno laboral?</p> <p>19. ¿Cómo manejas los desacuerdos o conflictos con tus compañeros?</p>							<p>13. ¿Cuáles son tus hábitos de alimentación y sueño en los días laborales presenciales?</p> <p>14. Autoestima y autoconcepto son términos muy técnicos, recomiendo operacionalizar los más cotidianos.</p> <p>¿Considera que una situación imprevista puede afectar el desempeño en tú día laboral?</p> <p>18. ¿Han existido situaciones laborales, en las cuales te han excluido o lo has realizado por voluntad propia?</p> <p>19. ¿Cómo resuelves los desacuerdos o conflictos laborales con tu jefe y con tus compañeros?</p>
---	---	--	--	--	--	--	--	--

<p>Preguntas relacionadas con las estrategias de afrontamiento</p> <p>Dirigidos a la emoción Son un conjunto de pensamientos, recursos y esfuerzos cognitivos y comportamentales que permiten al individuo manejar su relación con el entorno. Estas estrategias buscan resolver problemas, reducir o eliminar la respuesta emocional y modificar la evaluación inicial de la situación para enfrentar las demandas percibidas como desbordantes. (Uñates-Zuleta et</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cómo sueles organizarte cuando ya has identificado el problema 2. ¿Sueles considerar múltiples soluciones o alternativas antes de decidir cómo actuar? ¿Podrías darme un ejemplo reciente de esto? 3. ¿Prefieres resolver los problemas por tu cuenta o sueles pedir ayuda a otras personas, como compañeros de trabajo o supervisores, cuando enfrentas situaciones estresantes? 4. Cuando te sientes emocionalmente abrumado(a) por una situación laboral, ¿sueles buscar apoyo en otras personas? ¿A quién recurres con mayor frecuencia, y por qué? 							<ol style="list-style-type: none"> 1. Pregunta confusa. ¿A qué problema se refiere? 2. Pregunta confusa. ¿A qué se refiere actuar? 3. ¿Cuándo enfrentas situaciones laborales estresantes, las resuelves de manera individual o acudes a la ayuda de jefe o compañeros? ¿Cuándo enfrentas situaciones emocionales adversas, las resuelves de manera individual o acudes a la ayuda de jefe o compañeros? ¿y por qué?
--	---	--	--	--	--	--	--	--

<p>al., 2022, Guevara, L. M et al., 2021, Londoño, et al 2006, Macías, et al 2013)</p> <p>Estrategias activas</p> <p>Estrategias pasivas</p>	<p>5. ¿Crees que alejarte de una situación estresante en el trabajo te ayuda a manejar mejor tus emociones? ¿Puedes describir una situación en la que hayas usado esta estrategia?</p> <p>6. ¿En qué medida crees que centrarse en lo positivo te ayuda a enfrentar situaciones difíciles en el trabajo de manera más efectiva?</p> <p>7. Describe una situación en el trabajo en la que tomaste medidas inmediatas para resolver un problema o situación que te genera estrés. ¿Qué hiciste y cómo decidiste qué acciones tomar?</p> <p>8. ¿Ha tenido alguna situación en el</p>							<p>5. ¿Describe una situación estresante laboral, en la que evitar afrontarla y la explica la razón de proceder de esta manera?</p> <p>6 ¿En qué medida crees que centrarse en los beneficios ayuda a enfrentar situaciones difíciles en el trabajo de manera más efectiva?</p>
--	---	--	--	--	--	--	--	---

**Estrategias
evitativas**

trabajo donde
prefirió esperar que
las cosas mejoren
por sí solas?

9. ¿Ha considerado no
enfrentar un
problema en el
trabajo, ya sea
porque crees que se
resolverá solo o
porque prefieres no
lidiar con las
consecuencias
inmediatas?

9. ¿Ha considerado evitar un problema
en el trabajo, ya sea porque cree que se
resolverá solo o porque prefieres no
asumir las consecuencias inmediatas?

Formato de jueces experto 2

Fecha: 5 de Noviembre 2024

Categoría	Pregunta	Pertinencia		Claridad		Suficiencia		Observaciones o comentarios
		1	2	1	2	1	2	

Preguntas relacionadas con el estrés laboral	1. ¿En términos de la cantidad de responsabilidades que debe hacer?		x		x		x	No es clara la redacción de la pregunta 1
Buitrago, et al (2021) Es el cambio físico y mental causado por altas exigencias emocionales, por presión laboral y estresores tanto ambientales como organizacionales.	2. ¿Sientes que tienes presión con el cumplimiento de tus objetivos laborales? ¿Alguna tarea en particular genera mayor presión para cumplirla?	x			x	x		¿Mejorar la redacción a que se refieren con presión?
	3. ¿Crees que tienes que realizar más trabajo que el que deberías hacer?	x		x		x		Completar de acuerdo con tu cargo
Estresores ambientales	4. ¿Su ritmo de trabajo suele ser igual siempre o tiende a cambiar en algún momento?	x		x				Pregunta 4 similar a la 2 y se puede mejorar la redacción para mayor claridad
Los estresores ambientales, relacionados con las condiciones físicas del espacio	5. Descríbeme como es tu lugar de trabajo		x		x		x	No es clara la pregunta 5 a qué se refiere, más específico puesto físico de trabajo
espacio (Hoyo Delgado, 2004).	6. ¿Qué aspectos te generan incomodidad y comodidad en tu espacio de trabajo?	x		x		X		Pregunta 7 da por sentado que la persona tiene estrés laboral
	7. ¿Qué cambios en el ambiente de trabajo cree que puede reducir su nivel de estrés?		x		x		x	Pregunta 7 da por sentado que la persona tiene estrés laboral
	8. ¿Consideras que tienes claras las funciones que tienes a cargo? (rol)	x		x		x		Pregunta 8 debe ser antes de la 3

<p>Estresores organizacionales. Los estresores organizacionales, vinculados a la estructura y dinámicas de la organización espacio (Hoyo Delgado, 2004).</p> <p>Manifestaciones físicas y mentales del estrés. Según Chuchuca y Mora (2020) hace referencia a las manifestaciones físicas, emocionales y psicológicas que experimenta una persona debido al estrés prolongado o intenso en el entorno laboral. Efectos Físicos: Se refieren a las consecuencias en el cuerpo.</p>	<p>9. ¿Consideras que hay suficientes oportunidades de desarrollo de carrera profesional en tu puesto de trabajo?</p> <p>10. ¿Consideras que en tu lugar de trabajo se incentiva a la integración de grupo?</p> <p>11. ¿Ha habido conflictos o tensiones que hayan influido en su bienestar en el trabajo?</p> <p>12. ¿Ha notado alguna vez tensión muscular o dolores de cabeza durante o después de su jornada laboral?</p> <p>13. ¿Cómo son sus patrones de sueño y alimentación en días laborables?</p> <p>14. ¿Siente que su trabajo afecta de alguna manera su autoestima o autoconcepto?</p> <p>15. ¿La manera en que te va en el trabajo afecta en cómo te sientes el resto del día?</p> <p>16. ¿Cómo describes tu capacidad de concentración y memoria durante la jornada laboral?</p> <p>17. ¿Cómo se siente en la toma de decisiones en su trabajo?</p>	<p>x</p>						<p>Pregunta once buscar otro termino</p> <p>Pregunta doce Induce a respuesta de si o no, preguntar más amplio al final de la jornada laboral experimenta algún malestar corporal más allá del cansancio físico</p> <p>Pregunta trece sugiero separar la pregunta</p> <p>Pregunta catorce muy amplio</p> <p>Pregunta quince falta precisión</p>
--	--	----------	--	--	--	--	--	--

<p>Efectos Emocionales: Se relacionan con el estado anímico y emocional.</p> <p>Efectos Cognitivos: Afectan los procesos mentales, como problemas de concentración, dificultad para tomar decisiones,</p> <p>Efectos Sociales: es el impacto del estrés en las interacciones y relaciones con los demás.</p>	<p>18. ¿Hay momentos en los que te sientes aislado o excluido en tu entorno laboral?</p> <p>19. ¿Cómo manejas los desacuerdos o conflictos con tus compañeros?</p>							
---	--	--	--	--	--	--	--	--

N

1. Cómo sueles organizarte cuando ya has identificado el problema
2. ¿Sueles considerar múltiples soluciones o alternativas antes de decidir cómo actuar? ¿Podrías darme un ejemplo reciente de esto?
3. ¿Prefieres resolver los problemas por tu cuenta o sueles pedir ayuda a otras personas, como compañeros de trabajo o supervisores, cuando enfrentas situaciones estresantes?
4. Cuando te sientes emocionalmente abrumado(a) por una situación laboral, ¿sueles buscar apoyo en otras personas? ¿A quién recurres con mayor frecuencia, y por qué?

¿A qué se refieren con organizarse?

5. ¿Crees que alejarte de una situación estresante en el trabajo te ayuda a manejar mejor tus emociones? ¿Puedes describir una situación en la que hayas usado esta estrategia?
6. ¿En qué medida crees que centrarse en lo positivo te ayuda a enfrentar situaciones difíciles en el trabajo de manera más efectiva?
7. Describe una situación en el trabajo en la que tomaste medidas inmediatas para resolver un problema o situación que te genera estrés. ¿Qué hiciste y cómo decidiste qué acciones tomar?
8. ¿Ha tenido alguna situación en el

trabajo donde
prefirió esperar que
las cosas mejoren
por sí solas?

9. ¿Has considerado no
enfrentar un
problema en el
trabajo, ya sea
porque crees que se
resolverá solo o
porque prefieres no
lidiar con las
consecuencias
inmediatas?

Formato de jueces experto 3

Fecha: 5/11/2024

Categoría	Pregunta	Pertenencia	Calidad	Suficiencia	Observaciones
Estrés laboral (Presión laboral)	¿Qué cantidad de responsabilidades debe hacer?				¿Cuáles son las responsabilidades que debe de realizar en su cargo?
	¿Sientes que tienes mucha exigencia con el cumplimiento de tus objetivos laborales?				¿Cuáles son las tareas, responsabilidades o actividades que tienen mucha exigencia sobre tus objetivos laborales?
	¿Alguna tarea en particular genera mayor exigencia para cumplirla?				
	¿Consideras que tienes claras las funciones que tienes a cargo?				

	¿Crees que tienes que realizar más trabajo que el que deberías hacer?				¿Cómo valorarías el balance entre el tiempo y la carga laboral?
	¿Su ritmo de trabajo es siempre igual o cambia en algún momento?				Cuéntame cómo es su ritmo laboral diariamente ¿hay cambios durante el semestre o el año? ¿Cómo son esos cambios?
Estrés laboral (estresores ambientales)	Describe como es el espacio físico de tu lugar de trabajo				
	¿Qué aspectos te generan incomodidad y comodidad en tu espacio de trabajo?				
	¿Qué cambios en el ambiente de trabajo cree que puede evitar padecer estrés?				
Estrés laboral (estresores organizacionales)	¿Consideras que hay suficientes oportunidades de desarrollo de carrera profesional en tu puesto de trabajo?				¿Cómo percibes las oportunidades de desarrollo de carrera profesional en tu cargo, en dependencia y la universidad?
	¿Consideras que en tu lugar de trabajo se incentiva a la integración de grupo?				Cuéntame qué actividades realizan con sus compañeros y compañeras que no se

					relacionen con el ámbito o funciones laborales
	¿Ha habido conflictos o tensiones que hayan influido en su bienestar en el trabajo?				
	¿Ha notado alguna vez tensión muscular o dolores de cabeza durante o después de su jornada laboral?				
	¿Cómo son sus patrones de sueño y alimentación en días laborables?				
	¿Siente que su trabajo afecta de alguna manera su autoestima o autoconcepto?				
	¿La manera en que te va en el trabajo afecta en cómo te sientes el resto del día?				
Estrés laboral (manifestaciones)	¿Cómo describes tu capacidad de concentración y memoria durante la jornada laboral?				
	¿Cómo se siente en la toma de decisiones en su trabajo?				
	¿Hay momentos en los que te sientes aislado o excluido en tu entorno laboral?				
	¿Cómo manejas los desacuerdos o conflictos con tus compañeros?				
Estrategias de afrontamiento	Una vez que has identificado el problema, ¿qué pasos sigues para planificar y abordar ese problema?				

(dirigidas a la resolución de problemas)	¿Sueles considerar múltiples soluciones o alternativas antes de decidir cómo actuar? ¿Podrías darme un ejemplo reciente de esto?				
	¿Prefieres resolver los problemas por tu cuenta o sueles pedir ayuda a otras personas, como compañeros de trabajo o supervisores, cuando enfrentas situaciones estresantes?				
Estrategias de afrontamiento (dirigidas a la emoción)	Cuando te sientes emocionalmente abrumado(a) por una situación laboral, ¿sueles buscar apoyo en otras personas? ¿A quién recurre con mayor frecuencia, y por qué?				
	¿Crees que alejarte de una situación estresante en el trabajo te ayuda a manejar mejor tus emociones? ¿Puedes describir una situación en la que hayas usado esta estrategia?				
	¿En qué medida crees que centrarse en lo positivo te ayuda a enfrentar situaciones difíciles en el trabajo de manera más efectiva?				
Estrategias de afrontamiento (estrategias activas)	Describe una situación en el trabajo en la que tomaste medidas inmediatas para resolver un problema o situación que te genera estrés. ¿Qué hiciste y cómo decidiste qué acciones tomar?				

(estrategias pasivas)					
Estrategias de Afrontamiento (estrategias evitativas)	¿Has considerado no enfrentar un problema en el trabajo, ya sea porque crees que se resolverá solo o porque prefieres no lidiar con las consecuencias inmediatas?				
Estrategias de Afrontamiento	¿Ha tenido alguna situación en el trabajo donde prefirió esperar que las cosas mejoren por sí solas?				

