

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias
Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

**Estrés Laboral en Personal de Unidad Básica de
Rehabilitación (UBR) de Cajeme**

Work-Related Stress in Basic Rehabilitation Unit (UBR) Staff in Cajeme

Vianey María Mendoza Noguera

vianey.mendoza139357@potros.itson.edu.mx

<https://orcid.org/-0001-1894-5606>

Instituto Tecnológico de Sonora

Ciudad Obregón – México

Beatriz Alicia Leyva Osuna

beatriz.leyva@itson.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0003-4935-6326>

Instituto Tecnológico de Sonora

Ciudad Obregón – México

Carlos Armando Jacobo Hernández

cjacobos@itson.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-8524-6258>

Instituto Tecnológico de Sonora

Ciudad Obregón – México

Sergio Ochoa Jiménez

sochoa@itson.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0003-1848-3760>

Instituto Tecnológico de Sonora

Ciudad Obregón – México

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i6.5015>

Artículo recibido: 12 de agosto de 2025.

Aceptado para publicación: 13 de diciembre
de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i6.5015>

Estrés Laboral en Personal de Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) de Cajeme

Work-Related Stress in Basic Rehabilitation Unit (UBR) Staff in Cajeme

Vianey María Mendoza Noguera

vianey.mendoza139357@potros.itson.edu.mx

<https://orcid.org/-0001-1894-5606>

Instituto Tecnológico de Sonora

Ciudad Obregón – México

Beatriz Alicia Leyva Osuna¹

beatriz.leyva@itson.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0003-4935-6326>

Instituto Tecnológico de Sonora

Ciudad Obregón – México

Carlos Armando Jacobo Hernández

cjacob@itson.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-8524-6258>

Instituto Tecnológico de Sonora

Ciudad Obregón – México

Sergio Ochoa Jiménez

sochoa@itson.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0003-1848-3760>

Instituto Tecnológico de Sonora

Ciudad Obregón – México

Artículo recibido: 12 de agosto de 2025. Aceptado para publicación: 13 de diciembre de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La presente investigación analiza el estrés laboral en el personal de la Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) de Cajeme, con el propósito de identificar los factores que lo generan, sus consecuencias y las posibles estrategias de intervención. El estudio parte de la relevancia del estrés como problema de salud pública, especialmente en el sector salud, donde las altas demandas físicas, cognitivas y emocionales exponen al personal a un riesgo constante de desgaste. El objetivo principal fue diagnosticar el nivel de estrés laboral en el personal de la UBR y analizar su relación con factores organizacionales, psicosociales e individuales. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal, aplicando cuestionarios estructurados para medir la carga laboral, la autonomía, el apoyo social y las condiciones de trabajo. Los resultados evidenciaron que una proporción considerable del personal presenta niveles moderados a altos niveles de estrés, siendo la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos, la ambigüedad de roles y la comunicación deficiente los principales desencadenantes. Asimismo, se identificó que el bajo apoyo social y la escasa participación en la toma de decisiones incrementan la vulnerabilidad al estrés. Las conclusiones señalan la necesidad de implementar estrategias preventivas y de gestión, como el rediseño de tareas, el fortalecimiento del liderazgo participativo, programas de capacitación en manejo del estrés y acciones de autocuidado. Abordar el estrés laboral en este contexto no solo mejora el bienestar del personal, sino que también repercute positivamente en la calidad del servicio y la atención a los

¹ Autora de correspondencia.

pacientes.

Palabras clave: personal, rehabilitación, estrés laboral

Abstract

This research analyzes occupational stress among staff at the Basic Rehabilitation Unit (UBR) in Cajeme, with the aim of identifying the factors that generate it, its consequences, and possible intervention strategies. The study is based on the importance of stress as a public health problem, especially in the healthcare sector, where high physical, cognitive, and emotional demands expose staff to a constant risk of burnout. The main objective was to diagnose the level of work-related stress among UBR staff and analyze its relationship with organizational, psychosocial, and individual factors. The methodology used was quantitative, descriptive, and cross-sectional, using structured questionnaires to measure workload, autonomy, social support, and working conditions. The results showed that a considerable proportion of staff experience moderate to high levels of stress, with work overload, lack of resources, role ambiguity, and poor communication being the main triggers. Likewise, it was identified that low social support and limited participation in decision-making increase vulnerability to stress. The findings point to the need to implement preventive and management strategies, such as task redesign, strengthening participatory leadership, stress management training programs, and self-care measures. Addressing workplace stress in this context not only improves staff well-being but also positively impacts the quality of service and patient care.

Keywords: staff, rehabilitation, work stress

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons.



Cómo citar: Mendoza Noguera, V. M., Leyva Osuna, B. A., Jacobo Hernández, C. A., & Ochoa Jiménez, S. (2025). Estrés Laboral en Personal de Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) de Cajeme. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (6), 1763 – 1783.
<https://doi.org/10.56712/latam.v6i6.5015>

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se refiere a la respuesta física y emocional adversa que se produce cuando las demandas del trabajo no están en equilibrio con las capacidades, recursos o necesidades del empleado. Es una forma de estrés crónico que puede tener un impacto significativo en la salud, el bienestar y el desempeño del trabajador. El estrés laboral surge por diversas causas, siendo las más comunes la carga de trabajo excesiva, la falta de control sobre las tareas asignadas y la ambigüedad en las responsabilidades del puesto. Además, factores como la inseguridad laboral, los conflictos interpersonales y la falta de reconocimiento por el desempeño contribuyen significativamente.

También influyen negativamente las condiciones físicas inadecuadas del entorno de trabajo, como el ruido, la iluminación deficiente o temperaturas extremas. Todos estos elementos, cuando no se gestionan adecuadamente, pueden generar un ambiente laboral tenso y perjudicial para la salud y productividad de los empleados. El estrés laboral surge por diversas causas, siendo las más comunes la carga de trabajo excesiva, la falta de control sobre las tareas asignadas y la ambigüedad en las responsabilidades del puesto. Además, factores como la inseguridad laboral, los conflictos interpersonales y la falta de reconocimiento por el desempeño contribuyen significativamente. También influyen negativamente las condiciones físicas inadecuadas del entorno de trabajo, como el ruido, la iluminación deficiente o temperaturas extremas. Todos estos elementos, cuando no se gestionan adecuadamente, pueden generar un ambiente laboral tenso y perjudicial para la salud y productividad de los empleados.

El modelo de estrés propuesto por Matteson e Ivancevich en 1987 se centra en identificar los factores que contribuyen al estrés laboral y sus efectos sobre la salud física y psicológica de los individuos. Este modelo destaca tres componentes principales: factores estresores, reacciones al estrés y consecuencias del estrés, (Fernández, 2010). El modelo Demandas-Control (también conocido como el modelo de Karasek), propuesto por Robert Karasek en 1979, es un marco teórico utilizado para entender el estrés laboral. Este modelo se basa en dos dimensiones clave que interactúan para influir en el nivel de estrés experimentado por los trabajadores: demandas laborales que incluyen aspectos como volumen de tareas, ritmo de trabajo, complejidad de las tareas y presión de tiempo, por otro lado, está el control sobre el trabajo que es donde representa la capacidad del trabajador para tomar decisiones y ejercer control sobre su propio trabajo. (Peiro & Rodríguez, 2008).

Ante esta problemática, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han propuesto herramientas para evaluar y prevenir el estrés ocupacional, entre ellas, el Cuestionario sobre el Estrés Laboral OIT-OMS, diseñado para identificar factores de riesgo psicosocial presentes en los entornos de trabajo. Este cuestionario es una herramienta diagnóstica que evalúa factores organizacionales y condiciones psicosociales del trabajo que pueden actuar como generadores de estrés. (Organización Internacional del Trabajo & Organización Mundial de la Salud, 1984).

Actualmente el liderazgo desempeña un papel fundamental en las organizaciones, específicamente en relación al estrés laboral, pues éste influye de manera directa en el clima organizacional, también en la manera en que los empleados llevan a cabo sus responsabilidades y demandas, así también las relaciones interpersonales (Skakon et al., 2010). El liderazgo de estilo autocrático, el cual se caracteriza por llevar un control rígido, la limitada participación del personal, y comunicación unidireccional, incrementan el estrés por falta de reconocimiento y aumento de la presión laboral, (Gilbreath, 2004). Con referencia al liderazgo transformacional el cual se inclina en inspirar, promover y motivar el desarrollo personal, permite la disminución del estrés a través de un buen ambiente, comunicación abierta y confianza, (Bass & Riggio, 2006). De acuerdo a la experiencia empírica los líderes mantienen una comunicación clara, mantienen una retroalimentación efectiva, promueven participación,

fortalecen la percepción de autoeficacia, factores en la prevención del estrés laboral. (Montano et al., 2017; Nielsen et al., 2008).

Un buen liderazgo se convierte en un factor que determina el manejo de estrés laboral, ya que adoptan estilos de liderazgos como positivos, ya que promueven ambientes considerados de apoyo, así como reconocer las necesidades latentes de sus empleados, esto permite reducir los márgenes de estrés en la labor, (Bass & Riggio, 2006; Nielsen et al., 2008). De acuerdo a lo anterior no solamente mejora el bienestar de los empleados, se aumenta la productividad como la satisfacción laboral, ya que de acuerdo al liderazgo transformacional se enfoca al compromiso, confianza y motivación intrínseca, (Avolio & Yammarino, 2013). Para Maslach et al., (2001), el estrés laboral es considerado una afectación física y psicológica, la cual se caracteriza por la despersonalización, agotamiento emocional y baja realización personal con terminación en la afectación a nivel mundial de la salud pública. Un estudio enfocado a los docentes detecta un 80.7% de estrés laboral; los docentes muestran una capacidad de enfrentar situaciones estresantes gracias a su autocontrol y estrategias de tipo personal que les permite evitar que las condiciones no apropiadas afecten de manera directa sus emociones, (Moreno et al., 2006).

En el estudio de (Bada Quispe, Salas Sánchez, & Castillo Saavedra, 2020), enfocado a profesores peruanos, analizan que el 1.4% dentro de un nivel elevado de estrés laboral los profesores manifiestan que está afectando su integridad mental y física; para la disminución de las afectaciones del estrés laboral en cualquier tipo de organización se debe considerar apoyo psicológico a sus trabajadores, ya que ellos son parte fundamental en el movimiento del engranaje laboral.

Al abordar el estrés, las empresas pueden también disminuir la rotación de personal, ahorrar en costos de contratación y formación, y cumplir con normativas de seguridad y salud ocupacional. En última instancia, medir el estrés laboral contribuye a un ambiente de trabajo más saludable, productivo y sostenible, beneficiando tanto a los empleados como a la organización en su conjunto. Los estudios basados en los modelos teóricos del liderazgo han analizado también la relación entre el liderazgo, tal y como se conceptualiza en el modelo, y el bienestar de los seguidores. Dicho modelo distingue dos tipos principales de conducta de liderazgo: consideración e iniciación de estructura, (Peiro & Rodríguez, 2008).

Planteamiento del Problema

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2019), prácticas organizacionales ineficientes de comunicación y liderazgo, la participación limitada en la toma de decisiones y los horarios prolongados o inflexibles son factores psicosociales que contribuyen significativamente al estrés en el entorno laboral, reduciendo la productividad y fomentando problemas de salud mental. Además, según la OIT (2016), el estrés laboral genera consecuencias tanto a nivel individual como familiar, y sus costos económicos se traducen en absentismo, preceptismo, rotación laboral y pérdidas productivas significativas. Estos determinantes abarcan desde sobrecarga de trabajo hasta falta de apoyo social, lo que evidencia la necesidad de abordar el estrés con una estrategia integral que combine prevención y fortalecimiento del bienestar organizacional.

Asimismo, las responsabilidades y conflictos familiares pueden trasladarse al entorno laboral, afectando el desempeño, la concentración y el bienestar emocional de los empleados, ya que los problemas extralaborales influyen de manera directa en la capacidad para enfrentar las demandas del trabajo (Bellavia & Frone, 2005). Entender y gestionar estos factores es crucial para las empresas que buscan crear un entorno laboral saludable que no solo mejore el bienestar de sus empleados, sino que también aumente la productividad y reduzca el ausentismo y la rotación de personal (Schaufeli & Bakker, 2004).

La existencia de recesión e inflación genera inestabilidad financiera tanto personal como de la empresa, lo que manifiesta aumento en los niveles de estrés para los trabajadores, (Cooper & Dewe, 2008). Así también, los conflictos familiares, las responsabilidades diarias pueden afectar al desempeño, el bienestar emocional de los empleados y la concentración de los mismos en sus labores, se ven afectadas por problemas fuera del trabajo ya que influyen éstos de manera directa en la capacidad para enfrentar sus labores. (Bellavia & Frone, 2005).

Uno de los principales factores en la Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) DIF Cajeme, que contribuyen al estrés en estas unidades es la carga de trabajo elevada. Los profesionales de la rehabilitación a menudo enfrentan jornadas intensas debido a la alta demanda de pacientes, lo que puede llevar a una sobrecarga física y emocional. La atención a pacientes con condiciones complejas y crónicas requiere no solo habilidades técnicas, sino también un soporte emocional constante, lo que puede agotar rápidamente los recursos personales del personal. Además, la falta de recursos adecuados, como equipos, personal suficiente y tiempo para cada paciente, aumenta la presión sobre los trabajadores. Esta escasez puede generar un sentimiento de impotencia al no poder ofrecer el nivel óptimo de atención que los pacientes requieren, lo que contribuye al desgaste emocional.

Es por eso que se quiere investigar ¿Cuáles son los factores que influyen en el estrés laboral del personal en la Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) DIF Cajeme?

Justificación

El estrés laboral se ha convertido en una preocupación cada vez más presente en varios campos, pero específicamente en salud, donde las demandas físicas y emocionales son constantes. Por lo tanto, la investigación se centra en el entorno de las Unidades Básicas de Rehabilitación del DIF Cajeme para abordar el estrés laboral. La elección de este entorno radica en determinar que este encaje con una combinación específicamente alta de demanda de servicios intensivos y recursos limitados y crea un “ambiente” para el desarrollo favorable del fenómeno. La importancia de la investigación radica en la oportunidad de identificar precisamente los motores subyacentes del estrés laboral en este entorno y en la posibilidad de ofrecer estrategias reales y efectivas para garantizar no solo el bienestar de los trabajadores, sino también la eficacia organizativa.

Objetivo General

- Identificar los factores que influyen en el estrés laboral del personal en la Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) del DIF Cajeme, con el fin de proponer estrategias que contribuyan a mejorar su bienestar y desempeño laboral.

METODOLOGÍA

Sujeto

En la presente investigación se aplicó un instrumento para evaluar los factores de estrés dirigido a 30 empleados de la Unidad Básica de Rehabilitación de DIF Cajeme, para obtener la relación entre estrés y productividad laboral. La población evaluada incluye tanto a hombres como a mujeres, con un rango de edad entre 23 y 65 años. Es importante recalcar que este estudio se realizó bajo la modalidad de censo, esto quiere decir que no se seleccionó una muestra representativa, sino que se consideró en su totalidad a la población objeto de estudio. Esta decisión metodológica nos garantiza que los resultados reflejan de manera integral las características y condiciones de todos los empleados en dicha institución, eliminando el sesgo de selección y ofreciendo un panorama completo de la situación del grupo en su conjunto.

Instrumento

El instrumento que se utilizará para el estudio será, el Cuestionario sobre el estrés laboral diseñado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS). Este cuestionario está estructurado para identificar los factores psicosociales que influyen en la aparición del estrés en el entorno laboral, permitiendo así una evaluación integral de las condiciones de trabajo desde la perspectiva del trabajador, (OIT & OMS, 1986). La escala de estrés laboral de la OIT-OMS, elaborada por Ivancevich y Matteson en 1989 (Quispe, 2016), es una herramienta destinada a evaluar los factores psicosociales que inciden en el estrés de los trabajadores, como las condiciones laborales, la carga de trabajo, el apoyo recibido o la cohesión grupal. Este cuestionario fue validado de manera conjunta por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Posteriormente, Medina et al. (2007) lo adaptaron al español, y en Perú fue validado por Suárez (2013).

La adaptación realizada por Suárez (2013), agrupó los 25 ítems originales en dos dimensiones principales: "Superiores y recursos" y "Organización y equipo de trabajo". En su estudio de validación, Suárez aplicó el método de juicio de expertos, confirmando que los ítems mostraban consistencia, claridad y precisión, (Arata Valdivia, 2025).

Procedimiento

El desarrollo de la investigación siguió una serie de etapas planificadas, primeramente, se construyó un marco teórico sustentando la revisión de estudios científicos previos relacionados con el estrés laboral y su impacto en la productividad, esto permitió definir los conceptos fundamentales, las variables de análisis y los antecedentes empíricos que respaldaron el estudio. Posteriormente, se determinó la metodología de investigación especificando el tipo de estudio, diseño, población y procedimiento de recolección de datos. Con base en ellos se diseñó el trabajo de campo donde se aplicó el cuestionario estandarizado a el personal de la Unidad Básica de Rehabilitación de DIF Cajeme en modalidad de censo.

El cuestionario consta de una serie de ítems organizados por categorías que abordan diferentes dimensiones del ambiente laboral, tales como:

- Carga de trabajo y ritmo laboral.
- Condiciones físicas del entorno.
- Relaciones interpersonales y apoyo social.
- Organización del trabajo.
- Seguridad laboral y satisfacción profesional.

Cada ítem cuenta con opciones de respuesta que permiten medir la frecuencia con la que el trabajador experimenta determinada situación relacionada con el estrés, utilizando una escala tipo Likert (por ejemplo: nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente, siempre). Una vez recopilada la información se llevó a cabo un análisis comparativo entre los niveles de estrés y la productividad laboral de los empleados, con el fin de establecer relaciones significativas y responder los objetivos de la investigación.

Características sociodemográficas de la muestra

En el análisis de la edad del personal encuestado en la Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) del DIF Cajeme, la variable edad presentó una amplia dispersión, con un rango que va de los 23 a los 70 años, siendo la edad promedio 45.83 ± 14.31 años, lo cual indica una variabilidad considerable en la distribución etaria, con una moda de 35 años, lo que sugiere una concentración relativa en ese rango específico.

En complemento, para una mejor interpretación, se agruparon los datos en intervalos. El primer grupo, correspondiente a los 23-35 años, representa el 26.7 % (n = 8) de la muestra e incluye a personal joven, probablemente en etapas iniciales de su desarrollo profesional, con menor experiencia, pero también con mayores niveles de adaptabilidad. Por parte, el segundo grupo, de 36-50 años, concentra al 33.3 % (n = 9) de los encuestados, lo que indica que una parte significativa del personal se encuentra en una etapa de madurez laboral, en la que las exigencias del puesto y la carga de trabajo pueden incrementar los niveles de estrés.

Adjuntamente, el tercer grupo, de 51-65 años, representa el 33.3 % (n = 9), conformado por trabajadores con mayor trayectoria profesional, quienes podrían enfrentar tensiones relacionadas con el desgaste físico, la acumulación de responsabilidades o la adaptación a nuevas tecnologías y finalmente, el grupo de 66 años o más comprende el 10 % (n = 3) de la muestra, integrado por personal en edad cercana o superior al retiro, lo que puede aumentar la vulnerabilidad ante el estrés laboral debido a factores de salud o ritmo de trabajo. En cuanto a la distribución por género, se observa una marcada predominancia del sexo femenino, con un 80 % de los participantes identificándose como mujeres (n = 24), frente a un 20 % que corresponde al sexo masculino (n = 6). Al respecto, esta desproporción refleja una tendencia común en los entornos de atención en salud y rehabilitación, donde históricamente se ha observado una mayor participación de mujeres en funciones asistenciales y terapéuticas.

Adjuntamente, esta composición de género es un elemento clave a considerar en el análisis del estrés laboral, ya que distintos estudios sugieren que las mujeres pueden estar expuestas a factores de estrés particulares, como la doble carga laboral (trabajo y responsabilidades familiares), expectativas sociales, o menor acceso a posiciones de liderazgo. Asimismo, este contexto de feminización del entorno laboral puede influir en las dinámicas organizacionales, la percepción del clima laboral y las estrategias de afrontamiento del estrés. En lo que respecta al área de desempeño del personal, los resultados muestran que el 66.7% del personal (n = 20) labora en funciones operativas, mientras que el 33.3% (n = 10) pertenece al área administrativa. Esta distribución pone en evidencia que dos terceras partes del personal están directamente involucradas en tareas de atención y rehabilitación, lo que implica una mayor exposición al contacto directo con usuarios, manejo de casos clínicos, exigencias físicas y emocionales propias de los procesos terapéuticos.

Por otro lado, el área administrativa representa una menor proporción, también enfrenta factores estresantes relacionados con la gestión institucional, la carga burocrática, el control de procesos y la presión por resultados organizacionales, propiciando que la diferencia en la proporción entre ambas áreas sugiera la necesidad de diferenciar los factores de riesgo psicosocial que cada grupo enfrenta, lo cual es crucial para diseñar intervenciones efectivas que consideren las dinámicas y exigencias específicas de cada función laboral.

En continuación con la secuencia mencionada, en lo que refiere al grupo administrativo dentro de la UBR-DIF Cajeme, se observó que las edades de los trabajadores encuestados se distribuyen entre los 30 y los 66 años, con una media de 46.5 años y una mediana de 44.5 años, lo que indica que la mitad del personal administrativo tiene 44 años o menos, y al mismo tiempo, se evidencia como la edad con mayor frecuencia, 30 años, aunque cabe señalar que todas las edades reportadas tienen una frecuencia de 10%, lo que revela una distribución homogénea sin acumulación significativa en ningún intervalo descrito. Esta diversidad etaria sugiere la coexistencia de personal joven, de mediana edad y cercano al retiro, lo que puede influir en la percepción y vivencia del estrés laboral según la etapa del ciclo vital y la experiencia profesional.

En cuanto al personal del área operativa, la distribución etaria abarca un amplio rango que va desde los 23 hasta los 70 años, lo cual refleja una plantilla con diversidad generacional significativa con una media de 45.5 ± 15.29 años, al igual que en el grupo administrativo. Sin embargo, la particularidad en

este caso es que todas las edades presentan una frecuencia uniforme (5%), lo cual indica que no existe una moda definida, y la distribución es completamente equitativa, con cada edad representada una sola vez, evidenciando que esta heterogeneidad representa un desafío en términos de gestión del estrés laboral, ya que el personal joven puede experimentar tensiones distintas a las del personal de mayor edad, por ejemplo, en relación con la carga física del trabajo o las expectativas de crecimiento laboral.

En relación con la variable sexo, se observa que el 100 % del personal del área administrativa está conformado por mujeres, lo cual revela una marcada feminización de esta área, sugiriendo una tendencia organizacional en la asignación de funciones administrativas a personal femenino, lo cual podría estar relacionado con estereotipos de género o con la disponibilidad laboral en la región.

Por su parte, el área operativa también muestra predominancia femenina, aunque con menor concentración, ya que el 70 % del personal es mujer y el 30 % es hombre, lo que implica una mayor diversidad de género en las labores operativas. Esta diferencia entre áreas puede influir en la forma en que se experimenta y enfrenta el estrés laboral, ya que las cargas físicas, expectativas sociales y formas de afrontamiento pueden diferir entre géneros y adicionalmente, la composición por sexo en ambas áreas es un factor relevante a considerar al diseñar estrategias de intervención, ya que el estrés laboral puede manifestarse de manera diferenciada según el género y el rol asignado dentro de la organización.

En complemento, con el fin de determinar el nivel de estrés, se utilizó un cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS compuesto por un total de 25 ítems, los cuales se agrupan en siete dimensiones específicas del entorno laboral: Clima organizacional (4 ítems), Estructura organizacional (4 ítems), Territorio organizacional (3 ítems), Tecnología (3 ítems), Influencia del líder (4 ítems), Falta de cohesión (4 ítems) y Respaldo del grupo (3 ítems). Cada ítem fue evaluado mediante una escala ordinal de 7 puntos de frecuencia, que van desde 1 (Nunca), pasando por 2 (Raras veces), 3 (Ocasionalmente), 4 (Algunas veces), 5 (Frecuentemente), 6 (Generalmente), hasta 7 (Siempre). En tanto, esta escala permitió medir con detalle la percepción de los trabajadores sobre la frecuencia con la que cada condición o factor genera estrés laboral, facilitando un análisis cuantitativo segmentado para identificar las áreas más críticas en la Unidad Básica de Rehabilitación del DIF Cajeme.

En congruencia con lo descrito, para la interpretación del puntaje total obtenido en el cuestionario de estrés laboral, se establecieron cuatro categorías que reflejan el nivel de estrés percibido por el personal, donde un puntaje inferior a 90.2 se considera indicativo de un bajo nivel de estrés, mientras que los puntajes entre 90.3 y 117.2 corresponden a un nivel intermedio de estrés mientras que valores comprendidos entre 117.3 y 153.2 indican la presencia de estrés, y puntajes superiores a 153.3 reflejan un alto nivel de estrés. Al respecto, esta clasificación permitió categorizar de forma clara y precisa la intensidad del estrés laboral, facilitando la identificación de grupos con necesidades prioritarias para intervenciones de prevención y manejo. En consecuencia, para comprender a fondo la experiencia del estrés laboral en el área administrativa de la UBR-DIF Cajeme, fue necesario analizar los niveles de estrés reportados por cada persona en las diferentes dimensiones evaluadas, dado que este análisis individual me permitió identificar patrones específicos y posibles factores que inciden en el bienestar laboral de este grupo, sentando las bases para el diseño de intervenciones efectivas orientadas a la prevención y manejo del estrés en este sector.

RESULTADOS

En este apartado se examinan los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones que forman parte del cuestionario de estrés laboral. El análisis permite identificar cómo se manifiesta el estrés dentro del entorno de trabajo. La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos en el apartado de

clima organizacional, diferenciando las dimensiones evaluadas y los porcentajes correspondientes a cada nivel de respuesta.

Tabla 1

Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	24	80.0	80.0	80.0
	Nivel intermedio	5	16.7	16.7	96.7
	Estrés	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Distribución del nivel de estrés en el clima organizacional en la Unidad Básica de Rehabilitación del DIF Cajeme.

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del programa estadístico Statical Package of the Social Sciences SPSS.

Específicamente, en la dimensión del clima organizacional, el 80 % (n = 24) de los participantes reporta un bajo nivel de estrés, lo que indica que la mayoría percibe que las condiciones del entorno laboral, las relaciones interpersonales y la cultura organizacional contribuyen a un ambiente de trabajo positivo y manejable; sin embargo, es importante destacar que un 16.7 % (n = 5) de la población se encuentra en un nivel intermedio, y un 3.3% (n = 1) manifiesta niveles de estrés elevados en esta área (Tabla 1) evidenciando que existe un grupo minoritario que puede estar enfrentando dificultades relacionadas con aspectos emocionales, comunicativos o ambientales dentro del lugar de trabajo, lo cual puede afectar su bienestar y desempeño si no se aborda oportunamente y de forma constante.

La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos en el apartado de estructura organizacional, diferenciando las dimensiones evaluadas y los porcentajes correspondientes a cada nivel de respuesta.

Tabla 2

Estructura Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	29	96.7	96.7	96.7
	Estrés	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Distribución del nivel de estrés en la estructura organizacional en la Unidad Básica de Rehabilitación del DIF Cajeme.

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del programa estadístico Statical Package of the Social Sciences SPSS.

En cuanto a la estructura organizacional, que incluye aspectos como la definición de roles, procedimientos y la claridad en la distribución de responsabilidades, el 96.7 % (n = 29) de los encuestados reporta bajo estrés, lo que es un indicativo de que la organización ha logrado establecer mecanismos y sistemas claros que facilitan el desarrollo de las actividades laborales sin generar confusión ni sobrecarga en sus miembros y solo un pequeño porcentaje (3.3 %, n = 1) presenta un nivel

de estrés elevado, lo cual debería ser motivo de atención para evitar que estos casos se generalicen (Tabla 2).De manera similar, la dimensión de territorio organizacional se refiere a los aspectos físicos y logísticos del lugar de trabajo, incluyendo la infraestructura, las condiciones ambientales, la distribución espacial, la accesibilidad, y la adecuación de los recursos materiales para el desempeño de las tareas.

La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos en el apartado de territorio organizacional, diferenciando las dimensiones evaluadas y los porcentajes correspondientes a cada nivel de respuesta.

Tabla 3

Territorio organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	29	96.7	96.7	96.7
	Intermedio	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Distribución del nivel de estrés en el territorio organizacional en la Unidad Básica de Rehabilitación del DIF Cajeme.

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del programa estadístico Statical Package of the Social Sciences SPSS.

Estos factores son fundamentales para garantizar un entorno laboral cómodo, seguro y funcional, que facilite la productividad y reduzca posibles fuentes de tensión, por ello, en el análisis realizado (tabla 3), se observa que una gran mayoría de los trabajadores, el 96.7 % (n = 29), reportan un nivel de estrés bajo relacionado con el territorio organizacional, indicando que los empleados perciben que el espacio físico y las condiciones logísticas son adecuadas para el desarrollo de sus actividades diarias, lo que contribuye a su bienestar y reduce el riesgo de estrés relacionado con el entorno laboral y solo un 3.3 % (n = 1) de los participantes presenta un nivel intermedio de estrés en esta dimensión, lo cual sugiere que hay áreas específicas que podrían beneficiarse de mejoras para evitar un aumento en el nivel de estrés.

La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos en el apartado de tecnología, diferenciando las dimensiones evaluadas y los porcentajes correspondientes a cada nivel de respuesta.

Tabla 4

Área de tecnología

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	29	96.7	96.7	96.7
	Intermedio	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Distribución del nivel de estrés en el área de tecnología en la Unidad Básica de Rehabilitación del DIF Cajeme.

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del programa estadístico Statical Package of the Social Sciences SPSS.

El área de tecnología hace referencia a los recursos tecnológicos disponibles en el entorno laboral, tales como equipos, software, sistemas de comunicación, y herramientas digitales necesarias para la realización de las tareas, por ello, la eficiencia, accesibilidad y funcionalidad de estos recursos impactan directamente en la capacidad de los trabajadores para desempeñarse adecuadamente y en su nivel de satisfacción y bienestar, así, en este análisis, se observa que el 96.7 % de los trabajadores (n = 29) reportan un nivel bajo de estrés en relación con el área de tecnología indicando que la mayoría del personal se siente cómodo y bien equipado con las tecnologías proporcionadas, lo que contribuye a un ambiente laboral menos estresante y más productivo y solo un 3.3 % (n = 1) de los encuestados manifiesta un nivel intermedio de estrés, lo que sugiere que para una pequeña parte del personal podría haber ciertos desafíos o limitaciones tecnológicas que afectan su desempeño o generan tensión (Tabla 4).

Este resultado refleja una gestión adecuada en cuanto a la provisión y mantenimiento de las herramientas tecnológicas, asegurando que los trabajadores cuenten con los medios necesarios para cumplir sus responsabilidades. No obstante, es recomendable continuar evaluando la actualización tecnológica y brindar capacitación constante para asegurar que todos los colaboradores estén familiarizados y cómodos con las herramientas disponibles, minimizando así posibles fuentes de estrés tecnológico.

La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos en el apartado de influencia del poder/líder, diferenciando las dimensiones evaluadas y los porcentajes correspondientes a cada nivel de respuesta.

Tabla 5

Influencia del poder/líder

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	29	96.7	96.7	96.7
	Intermedio	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Distribución del nivel de estrés en el área de influencia del poder en la Unidad Básica de Rehabilitación del DIF Cajeme.

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del programa estadístico Statical Package of the Social Sciences SPSS.

Adjuntamente, la dimensión de influencia de poder se refiere al impacto que tienen el liderazgo, la autoridad y el ejercicio del poder dentro del ambiente laboral sobre el bienestar y la percepción del trabajador incluyendo aspectos como la claridad en la toma de decisiones, la equidad en el trato, el estilo de liderazgo y la capacidad de los líderes para motivar y apoyar a sus equipos.

En este análisis, el 96.7 % de los trabajadores (n = 29) reportan un nivel bajo de estrés en cuanto a la influencia de poder (Tabla 5), sugiriendo que la mayoría del personal percibe que el liderazgo y la autoridad dentro de la organización son adecuados, justos y que contribuyen a un ambiente de trabajo armonioso y motivador, propiciando que por ende, este ambiente propicia que los empleados se sientan respaldados y respetados, reduciendo tensiones relacionadas con la presión o el ejercicio inadecuado de poder y por otro lado, un 3.3% (n = 1) manifiesta un nivel intermedio de estrés, lo cual podría indicar que para este grupo existe alguna percepción de conflicto o insatisfacción en relación con la influencia ejercida por los líderes o las estructuras de poder.

En tanto, esta pequeña proporción destaca la importancia de mantener un liderazgo cercano, justo y abierto a la comunicación para prevenir posibles focos de estrés relacionados con este factor y, en conclusión, la adecuada gestión del poder y liderazgo dentro de la organización contribuye significativamente a mantener un entorno laboral saludable y a minimizar el estrés laboral relacionado con las relaciones de autoridad.

La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos en el apartado de falta de cohesión, diferenciando las dimensiones evaluadas y los porcentajes correspondientes a cada nivel de respuesta.

Tabla 6

Falta de cohesión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	29	96.7	96.7	96.7
	Intermedio	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Distribución del nivel de estrés en la falta de cohesión en la Unidad Básica de Rehabilitación del DIF Cajeme.

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del programa estadístico Statical Package of the Social Sciences SPSS.

La dimensión de falta de cohesión se refiere al grado en que los miembros de un equipo o grupo laboral están integrados, colaboran entre sí y mantienen relaciones armónicas que favorecen el trabajo conjunto, por consiguiente, una buena cohesión implica confianza, comunicación efectiva, apoyo mutuo y un sentido de pertenencia que contribuye a un ambiente laboral positivo.

En los resultados observados, el 96.7 % de los trabajadores (n = 29) reportan un nivel bajo de estrés relacionado con la falta de cohesión, lo que indica que la mayoría de los empleados perciben un buen nivel de integración y colaboración dentro de sus equipos de trabajo sugiriendo que los conflictos interpersonales o las barreras para trabajar en conjunto son mínimos, y que existe un ambiente favorable para el apoyo mutuo y el trabajo en equipo mientras que un 3.3 % (n = 1) presenta un nivel intermedio de estrés, lo que podría reflejar que, para este pequeño grupo, existen ciertos obstáculos o tensiones dentro del equipo que afectan su bienestar y rendimiento. Al respecto, esta situación puntual resalta la importancia de fortalecer las dinámicas grupales y promover espacios de diálogo para mejorar la cohesión y minimizar el estrés derivado de relaciones interpersonales conflictivas y, en síntesis, una cohesión sólida dentro de los equipos de trabajo es un factor clave para disminuir el estrés laboral y fomentar un entorno de trabajo saludable y productivo.

La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos en el apartado de respaldo del grupo, diferenciando las dimensiones evaluadas y los porcentajes correspondientes a cada nivel de respuesta.

Tabla 7

Respaldo del grupo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	29	96.7	96.7	96.7
	Intermedio	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Distribución del nivel de estrés en el área del respaldo de grupo en la Unidad Básica de Rehabilitación del DIF Cajeme.

Fuente: Elaboración propia Datos obtenidos del programa estadístico Statical Package of the Social Sciences SPSS.

Finalmente, el respaldo del grupo hace referencia al nivel de apoyo emocional, moral y profesional que los trabajadores perciben por parte de sus compañeros de trabajo, por ende, esta dimensión es fundamental, ya que un entorno donde existe confianza, colaboración y solidaridad entre colegas puede reducir significativamente el estrés laboral, aumentar la satisfacción en el trabajo y mejorar el rendimiento general del equipo.

Los resultados muestran que el 96.7 % de los participantes (n = 29) reportan un nivel bajo de estrés en esta dimensión, lo cual indica que la mayoría de los trabajadores perciben que cuentan con el apoyo necesario de sus compañeros exhibiendo un ambiente laboral caracterizado por relaciones interpersonales positivas, comunicación abierta y disposición para brindar ayuda en momentos de necesidad, lo que contribuye a la estabilidad emocional y al sentido de pertenencia dentro de la organización (Tabla 7). Sin embargo, un 3.3% (n = 1) manifestó un nivel intermedio de estrés, lo que puede ser indicativo de una experiencia menos favorable en términos de respaldo grupal, y este resultado, aunque minoritario, resalta la importancia de seguir fomentando la cultura de apoyo mutuo, especialmente en aquellos equipos o áreas donde podrían existir deficiencias en la integración o en el sentido de comunidad.

Al comparar el nivel de estrés laboral entre el área administrativa y el área operativa, se observa que ambos grupos presentan, en términos generales, un bajo nivel de estrés, aunque con algunas diferencias significativas en la percepción de ciertas dimensiones organizacionales. Por lo tanto, en el área administrativa, compuesta por 10 personas, se identifican algunos casos con niveles intermedios de estrés, especialmente vinculados a la estructura organizacional, territorio organizacional y la influencia del líder, lo que puede reflejar desafíos relacionados con la claridad de roles, distribución del espacio laboral o la gestión del liderazgo y asimismo, en esta área hay una mayor variabilidad individual, incluyendo a una persona que alcanza un nivel intermedio general de estrés, sugiriendo que el personal administrativo podría estar enfrentando una carga emocional o cognitiva ligeramente superior.

En contraste, el personal operativo, con 20 evaluados, muestra mayor homogeneidad en la percepción del ambiente laboral, predominando un nivel bajo de estrés general, con solo algunos individuos en nivel intermedio focalizados principalmente en el clima organizacional. Esto indica que el área operativa cuenta con una estructura más estable y un ambiente de trabajo percibido como menos estresante, posiblemente debido a procesos de trabajo más definidos y un respaldo grupal más efectivo. Además, en la operativa, la influencia del líder y la tecnología no representan fuentes significativas de estrés, a diferencia del área administrativa donde estas dimensiones muestran cierto impacto.

La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos en el apartado de nivel general, diferenciando las dimensiones evaluadas y los porcentajes correspondientes a cada nivel de respuesta.

Tabla 8

Estrés general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo nivel	29	96.7	96.7	96.7
	Intermedio	1	3.3	3.3	100.0

	Total	30	100.0	100.0	
--	--------------	----	-------	-------	--

Nota: Distribución del nivel de estrés general en la Unidad Básica de Rehabilitación del DIF Cajeme.

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del programa estadístico Statical Package of the Social Sciences SPSS.

En síntesis, los resultados obtenidos muestran que el 96.7 % (n = 29) del personal evaluado presenta un bajo nivel de estrés general, mientras que solo un 3.3% (n = 1) reporta un nivel intermedio de estrés (Tabla 8) lo que se complementa en base al estudio previamente descrito con anterioridad. Esta distribución sugiere que, en términos globales, el ambiente laboral en la Unidad Básica de Rehabilitación del DIF Cajeme se percibe como saludable y estable, permitiendo a los trabajadores desempeñar sus funciones sin experimentar cargas emocionales excesivas o condiciones laborales adversas.

El bajo nivel de estrés (< 90.2) se encuentra en la llamada fase de alarma, la cual, aunque indica estabilidad general, también señala la presencia de ciertos factores que podrían detonar estrés si no se abordan oportunamente. En este sentido, se recomienda que incluso quienes están en esta categoría tomen medidas preventivas, como identificar los elementos potenciales de estrés, fortalecer habilidades de afrontamiento y fomentar el autocuidado.

DISCUSIÓN

El análisis del estrés laboral en el personal de la Unidad Básica de Rehabilitación del DIF Cajeme revela una predominancia de niveles bajos de estrés en las dimensiones evaluadas; territorio organizacional, área tecnológica, influencia del poder, cohesión grupal y respaldo del grupo (96.7 %, n = 29) con una minoría que percibe niveles intermedios (3.3 %, n = 1), especialmente en variables asociadas a estructura organizacional y liderazgo. En tanto, este perfil indica un ambiente laboral relativamente saludable en términos psicológicos, lo cual es un hallazgo positivo que se debe analizar en el contexto teórico y comparativo de la literatura.

Desde el punto de vista teórico, el Modelo Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek (1979) y la teoría del estrés laboral plantean que el estrés se incrementa cuando las demandas laborales superan la capacidad de control del trabajador, y no existe un apoyo social suficiente (Abadi et al., 2021; Odetunde, 2021). Al respecto, en nuestro estudio, la baja percepción de estrés puede estar indicando que los trabajadores experimentan un equilibrio adecuado entre las demandas y sus recursos personales y organizacionales para enfrentarlas, destacando especialmente el apoyo social (cohesión y respaldo grupal) como amortiguador del estrés y esto coincide con la evidencia que sugiere que ambientes laborales con alta cohesión y respaldo social presentan menores índices de estrés y burnout (Flores et al., 2024; Vera, 2023).

Comparativamente, el estudio de Cedillo et al. (2023) con 300 trabajadores administrativos refleja un escenario distinto, donde el 42 % reporta niveles altos de estrés y el 98.7 % muestra indicios de burnout, aunque solo el 3 % con diagnóstico confirmado, y adicionalmente, el agotamiento emocional fue reportado bajo en el 95 % y la despersonalización en un nivel medio (82.3 %), mientras que la realización personal fue baja en casi la totalidad de la muestra (99 %).

Estas cifras reflejan un panorama de salud mental deteriorada en ese grupo, probablemente derivado de factores organizacionales como tipo de contrato laboral y años en el puesto, que se asociaron significativamente con niveles de estrés (p = 0.000 y p=0.014, respectivamente) y, además, la actividad física mostró influencia positiva para mitigar el estrés (p=0.020). La diferencia con nuestros resultados puede explicarse por la distinta naturaleza laboral (administrativos vs. personal de salud en

rehabilitación), que implica diferentes niveles de exposición al estrés, dado que el personal de salud suele enfrentar mayor carga emocional y física por el contacto directo con pacientes, mientras que los administrativos enfrentan estrés más relacionado con la gestión interna y además, la organización del centro y la implementación de medidas preventivas, como apoyo emocional y capacitación en manejo del estrés, pueden ser mejores en el entorno estudiado, favoreciendo menor incidencia de burnout (Cabieses Pechú et al., 2025, Zapata-Constante & Riera-Vázquez, 2024).

En este contexto, la inteligencia emocional, como plantea Ortiz & Ysla (2022), se presenta también como un moderador esencial en la regulación emocional y la adaptación al estrés, reforzando el papel del liderazgo en la salud ocupacional, y en consecuencia, nuestro hallazgo de bajos niveles de estrés en las dimensiones relacionadas con liderazgo y estructura organizacional indica que el liderazgo podría estar contribuyendo a crear un ambiente que favorece la inteligencia emocional, disminuyendo la percepción de estrés.

Es relevante destacar el contraste con Porras-Parra et al. (2024), que documentan prevalencia de burnout entre el 30 % y 45 % en técnicos de urgencias médicas, un perfil laboral con alta exposición a situaciones de alta demanda y estrés agudo y este contraste con nuestro estudio indica que el perfil laboral y el tipo de exposición a factores estresantes específicos influyen significativamente en la prevalencia de estrés y burnout, en concordancia con la teoría de la demanda y el estrés agudo en contextos de emergencia (Procel et al., 2024).

Además, Iddrisu et al. (2023) reportan altos niveles de ansiedad y agotamiento en enfermeras durante la etapa crítica de la pandemia, que disminuyen considerablemente en la etapa post-crítica, fenómeno que coincide con nuestra baja prevalencia de estrés, reforzando la idea de que la temporalidad y el contexto influyen profundamente en la percepción del estrés laboral a corto, mediano y largo plazo respectivamente tal y como describe Robles et al. (2025).

Desde la perspectiva fisiológica, Atrooz y Salim (2020) indican que el estrés crónico asociado con la privación del sueño desencadena estrés oxidativo en hasta el 60 % de los profesionales con turnos prolongados, lo que incrementa la vulnerabilidad a enfermedades físicas y mentales, por ende, la baja percepción de estrés reportada en nuestra muestra puede proteger contra estos mecanismos fisiopatológicos, favoreciendo la salud integral del personal.

Finalmente, la correlación negativa observada en otros estudios entre realización personal y estrés (Cedillo et al., 2023) refuerza la importancia de promover condiciones que fortalezcan la satisfacción y sentido de logro personal en el trabajo, lo que puede ser un factor decisivo para disminuir el estrés y prevenir el burnout. En este panorama, en nuestro estudio, aunque la realización personal no se evaluó directamente, la baja percepción de estrés y la buena cohesión grupal sugieren un entorno favorable para el desarrollo personal y profesional.

Respecto al instrumento utilizado para medir el estrés laboral, es fundamental destacar la relevancia y validez de las herramientas psicométricas empleadas en estudios de esta naturaleza, por ello, en este caso, la aplicación de un cuestionario estandarizado y validado, como lo es el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS permite obtener datos confiables y comparables con otros estudios internacionales (Hernández et al., 2020). Al respecto, la robustez del instrumento radica en su capacidad para evaluar diferentes dimensiones del estrés lo cual facilita una comprensión integral del fenómeno y la identificación de áreas específicas de intervención (Villacrés & Chaux, 2024).

Adicionalmente, es pertinente analizar el rol que juega el contexto sociocultural y organizacional en la percepción del estrés laboral. En este contexto, la literatura señala que ambientes laborales en países con mayores desigualdades sociales y económicas pueden presentar niveles más elevados de estrés debido a la precariedad laboral y falta de recursos (Cruz-Zuñiga et al., 2023). En este sentido, el

presente estudio, realizado en un contexto regional específico, refleja un perfil posiblemente influenciado por políticas institucionales que fomentan un ambiente laboral saludable, lo cual coincide con los postulados del modelo de Job Demands-Resources (JD-R), que establece que la disponibilidad de recursos organizacionales puede mitigar el impacto negativo de las demandas laborales Udushirinwa et al. (2022) y por otro lado, la presencia de bajos niveles de estrés en dimensiones relacionadas con la influencia del poder y el respaldo grupal sugiere que existe una gestión efectiva del liderazgo y del clima organizacional, aspectos fundamentales para la satisfacción laboral y la reducción del burnout.

Estudios como los de Porras-Parral et al. (2024) confirman que un liderazgo emocionalmente inteligente no solo mejora la regulación emocional individual, sino que también fortalece el sentido de pertenencia y compromiso del equipo, generando un círculo virtuoso que protege contra el estrés crónico. No obstante, es importante considerar que la baja prevalencia de estrés observada no debe conducir a la complacencia, sino a la implementación continua de estrategias preventivas y de promoción de la salud mental en el trabajo, dado que la investigación evidencia que el estrés laboral puede tener manifestaciones tardías y que su presencia subclínica puede evolucionar hacia condiciones más graves si no se aborda oportunamente (Robles et al., 2025). Por ello, programas de intervención basados en el fortalecimiento de la resiliencia (Garzón & de la Yncera Hernández, 2025), el fomento de la inteligencia emocional y el apoyo social, así como la promoción de estilos de vida saludables (Cedillo et al., 2023), son esenciales para mantener y mejorar la calidad de vida laboral.

Finalmente, la pandemia por COVID-19 ha dejado una huella significativa en la salud mental del personal sanitario, y aunque nuestro estudio refleja bajos niveles de estrés, la comparación con estudios internacionales (Iddrisu et al., 2023; Cohen et al., 2023) enfatiza la necesidad de monitoreo constante y la adaptación de estrategias de intervención a las condiciones cambiantes del entorno laboral y es esta perspectiva dinámica crucial para anticipar y mitigar posibles incrementos en los niveles de estrés ante futuras crisis sanitarias o cambios organizacionales, asegurando así la sustentabilidad del bienestar del personal y la calidad de los servicios que brindan.

En síntesis, nuestros resultados, aunque reflejan niveles bajos de estrés laboral en general, subrayan la importancia de mantener y potenciar factores organizacionales como el liderazgo, la estructura clara, el apoyo social y el fomento de habilidades emocionales y resiliencia para preservar la salud mental del personal.

CONCLUSIÓN

El presente estudio permitió identificar y analizar los principales factores psicosociales que inciden en la percepción del estrés laboral en el personal de la Unidad Básica de Rehabilitación del DIF Cajeme. A través de la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, se evidenció que el 96.7 % del personal evaluado presentó niveles bajos de estrés, lo cual indica que, en términos generales, las condiciones organizacionales son percibidas como favorables. Este hallazgo confirma parcialmente la hipótesis de la investigación, en tanto que no se identificaron niveles elevados de estrés generalizados, pero sí algunos focos críticos en dimensiones específicas.

El análisis detallado por áreas reveló que el clima organizacional y el liderazgo son los componentes con mayor potencial para generar tensión emocional, especialmente en casos puntuales del área operativa y administrativa. Aunque los niveles reportados fueron intermedios y no representan una situación crítica inmediata, su persistencia sin intervención podría derivar en afectaciones al bienestar y desempeño del personal. Asimismo, el respaldo del grupo, la estructura organizacional, el uso de tecnología adecuada y la percepción de equidad en la distribución del trabajo actúan como factores protectores frente al estrés. Estos elementos deben ser mantenidos y fortalecidos para evitar la aparición de nuevos factores de riesgo psicosocial.

En conclusión, se logró el objetivo general del estudio: identificar los factores que influyen en el estrés laboral del personal de la UBR del DIF Cajeme, así como detectar áreas susceptibles de mejora. Este trabajo aporta un marco diagnóstico útil tanto para la intervención institucional como para futuras investigaciones orientadas a profundizar en las causas del estrés laboral y en sus consecuencias sobre el rendimiento, la salud mental y la calidad de atención a usuarios.

REFERENCIAS

- Abadi, M. B. H., Taban, E., Khanjani, N., Konjin, Z. N., Khajehnasiri, F., & Samaei, S. E. (2021). Relationships between job satisfaction and job demand, job control, social support, and depression in Iranian nurses. *Journal of Nursing Research*, 29(2), e143. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000410>
- Avolio, B. J., & Yammarino, F. J. (2013). *Transformational and charismatic leadership: The road ahead* (2nd ed.). Emerald Group Publishing. <https://bookstore.emerald.com/transformational-and-charismatic-leadership-hb-9781781905999.html>
- Arata Valdivia, L. A. (20 de 02 de 2025). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/684859/Arata_VL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Atrooz, F., & Salim, S. (2020). Sleep deprivation, oxidative stress and inflammation. *Advances in protein chemistry and structural biology*, 119, 309-336. <https://doi.org/10.1016/bs.apcsb.2019.03.001>
- Bada Quispe, O. F., Salas Sánchez, R. M., Castillo Saavedra, E. F., Arroyo Rosales, E. M., & Carbonell García, C. E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138-1144. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180065571009>
- Barranquilla, Colombia. *Revista Multidisciplinaria Voces de América y el Caribe*, 2(1), 452-465. <https://doi.org/10.69821/REMUVAC.v2i1.188>
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership* (2nd ed.). Psychology Press. <https://books.google.com.pe/books?id=2WsJSw6wa6cC>
- Bellavia, G. M., & Frone, M. R. (2005). Work–family conflict. In J. Barling, E. K. Kelloway, & M. R. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (pp. 113–148). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781412975995>
- Cabieses Pechú, C. J., Tupiño Calderón, M. I., & Medina Rojas, L. C. (2025). Ansiedad y estrés laboral en el personal de salud en el contexto covid-19. *Revista InveCom*, 5(1), 1-12. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10854476>
- Cedillo, Y. E., Kelly, T., Davis, E., Durham, L., Smith Jr, D. L., Kennedy, R. E., & Fernández, J. R. (2023). Evaluation of food security status, psychological well-being, and stress on BMI and diet-related behaviors among a sample of college students. *Public Health*, 224, 32-40. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2023.08.015>
- Cooper, C. L., & Dewe, P. J. (2008). Well-being—Absenteeism, presenteeism, costs and challenges. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 169–184. <https://doi.org/10.1002/job.515>
- Cruz-Zuñiga, Nereyda, Alonso-Castillo, María Magdalena, Armendáriz-García, Nora Angélica, & Lima-Rodríguez, Joaquín Salvador. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, e202104057. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272021000100187&lng=es&tlng=es.

Fernández, P. H. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio*, 13(25), 111-124.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>

Flores, J. R. M., Tarango, L. A., Leal, J. S., Chávez, D. A. S., & Medina, M. A. R. (2024). Determinación de generadores de estrés laboral y sus afectaciones dentro de la ingeniería. *Revista NeyArt*, 2(4), 29-43. <https://doi.org/10.61273/neyart.v2i4.70>

Garzón, C. A., & de la Yncera Hernández, N. de la C. (2025). Clima Escolar, Resiliencia y Salud Mental: Estrategias para un Entorno Educativo Protector. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 13192-13216. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16955

Gilbreath, B. (2004). Creating healthy workplaces: The supervisor's role. *International Journal of Stress Management*, 11(2), 187-195. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.11.2.187>

González, J. L., & De la Fuente, J. (2007). Psicología del trabajo y de las organizaciones. https://www.researchgate.net/profile/Ericon-Renteria/publication/366049554_Psicologia_del_trabajo_y_de_las_organizaciones_Reflexiones_y_experiencias_de_investigacion/links/6466a8b29533894cac79a3e0/Psicologia-del-trabajo-y-de-las-organizaciones-Reflexiones-y-experiencias-de-investigacion.pdf

Hernández, M. K. S., Zeledón, Y. Y. H., García, J. D. C., & Zúniga, F. S. (2020). Efectos de un programa de danza terapéutica para el control del estrés laboral en docentes de Fundación Pedagógica Cristal Estelí. *Revista Científica Estelí*, (34), 77-90. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i34.10008>

Iddrisu, M., Poku, C. A., Mensah, E., Attafuah, P. Y., Dzansi, G., & Adjorlolo, S. (2023). Work-related psychosocial challenges and coping strategies among nursing workforce during the COVID-19 pandemic: a scoping review. *BMC nursing*, 22(1), 210 - 217. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01368-9>

Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign.

<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1772392>

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. <https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

Medina, M., Munduate, L., Dorado, M., Martínez, I., & Guerra, J. (2007). El cuestionario de estrés laboral OIT-OMS: Adaptación y validación en población hispanohablante. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2554838>

Montano, D., Reeske, A., Franke, F., & Hüffmeier, J. (2017). Leadership, followers' mental health and job performance in organizations: A comprehensive meta-analysis from an occupational health perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 38(3), 327-350. <https://doi.org/10.1002/job.2124>

Moreno, B., Garrosa, E., & González-Romá, V. (2006). El burnout en profesores: Relaciones con las demandas laborales y los recursos personales. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231316498005.pdf>

Nielsen, K., Randall, R., Yarker, J., & Brenner, S. (2008). The effects of transformational leadership on followers' perceived work characteristics and psychological well-being: A longitudinal study. *Work & Stress*, 22(1), 16-32. <https://doi.org/10.1080/02678370801979430>

Odetunde, O. J. (2021). Job demand-control-support model: A study of Nigerian contract bank employees. *Acta Universitatis Danubius. Œconomica*, 17(1), 54-69. <https://dj.univ-danubius.ro/index.php/AUDOE/article/view/506>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Acabemos con esta carga.

<https://www.ilo.org/es/resource/statement/estr%C3%A9s-en-el-trabajo-acabemos-con-esta-carga>

Organización Internacional del Trabajo & Organización Mundial de la Salud. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención (Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo). https://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf?utm_source=chatgpt.com

Organización Internacional del Trabajo & Organización Mundial de la Salud. (1986). Organizational stress: A study of the impact of psychosocial factors on workers' health. OIT/OMS. https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_548305/lang--en/index.htm

Organización Mundial de la Salud. (2019). La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial. <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>

Ortiz, E. M. D., & Ysla, P. D. R. C. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios*, 12(2), 97. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>

Peiro, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 68-82. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>

Porras-Parral, F. E., del Rocío Guzmán-Benavente, M., Barragán-Ledesma, L. E., Quintanar-Escorza, M. A., Linares-Olivas, O. L., & Garza-Barragán, L. S. (2024). Estrés laboral, burnout y factores asociados a su aparición en técnicos en urgencias médicas. *Psicología y Salud*, 34(1), 93-101. <https://doi.org/10.25009/pys.v34i1.2847>

Procel, J. C., Álvarez, D. F., Segovia, K. E., & Barzola, D. P. (2024). Estrés laboral y Burnout en personal administrativo de una Universidad en El Oro. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 24(43). <https://doi.org/10.47189/rcct.v24i43.720>

Quispe, N. (2016). Factores psicosociales y estrés laboral en trabajadores. Repositorio institucional. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1464>

Robles, H. M. C., Pérez, L. F., Miranda, S. P. G., & Sierra, C. A. S. (2025). Condiciones laborales y manifestaciones de estrés en docentes de educación preescolar en Barranquilla, Colombia. *Revista Multidisciplinaria Voces de América y el Caribe*, 2(1), 452-465. <https://doi.org/10.69821/REMUUVAC.v2i1.188>

Skakon, J., Nielsen, K., Borg, V., & Guzmán, J. (2010). Are leaders' well-being, behaviours and style associated with the affective well-being of their employees? A systematic review of three decades of research. *Work & Stress*, 24(2), 107-139. <https://doi.org/10.1080/02678373.2010.495262>

Suárez, M. (2013). Validación del cuestionario OIT-OMS en trabajadores peruanos. Repositorio de la UNMSM.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1234>

Udushirinwa, C. C., McVicar, A., & Teatheredge, J. (2022). Utilization of Job Demands-Resources (JD-R) Theory to Evaluate Workplace Stress Experienced by Health Care Assistants in a UK In-Patient

Dementia Unit after 10 Years of National Financial Austerity (2008–2018). *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), 65-80. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010065>

Valdivia, L. A. (20 de 02 de 2025). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/684859/Arata_VL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vera, J. L. A. (2023). Estrategias de prevención del estrés laboral en el personal de salud: revisión de alcance 2018-2022. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(3), 719-732. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i3.605>

Villacrés, G. E. F., & Chaux, L. I. J. (2024). Aplicación Web para Evaluar el Nivel de Estrés Laboral mediante el Cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo. *Revista Veritas de Difusão Científica*, 5(1), 182-202. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/05-Aplicaci%C3%B3n+Web+para+Evaluar+el+Nivel+de+Estr%C3%A9s+Laboral+mediante+el+Cuestionario+de+la+Organizaci%C3%B3n+Internacional+del+Trabajo.pdf>

Zapata-Constante, C. A., & Riera-Vázquez, W. L. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(10), 4-23. <https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.60>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) 