

Gestión de estrés y salud laboral

Autora: Ma. Magdalena Martínez Nieto

Resumen

Este artículo analiza el impacto del estrés laboral en la salud física, mental y el rendimiento del personal de la Coordinación Estatal CAIRRS en Ciudad Victoria, Tamaulipas. Mediante un enfoque mixto, se identificaron factores organizacionales que influyen en el estrés y sus consecuencias. Se proponen estrategias preventivas que fomenten entornos saludables y mejoren la calidad del servicio. El estudio resalta la importancia de implementar políticas efectivas que integren bienestar emocional y condiciones laborales adecuadas para prevenir patologías y aumentar la productividad.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la inquietud por el estrés en el trabajo es algo constante; se sabe que afecta directamente la salud de los empleados y, por ende, el rendimiento de las empresas. Es un asunto complejo, con muchas causas que se mezclan entre lo personal y cómo está organizado el entorno laboral. Si este estrés se vuelve crónico, puede manifestarse de muchas formas, desde síntomas físicos y emocionales hasta cambios en el comportamiento. Lo preocupante es que, si no se atiende pronto, puede quitar la motivación, aumentar las ausencias, bajar la productividad y, al final, debilitar la estabilidad de la empresa.

A pesar de que muchas empresas intentan manejar el estrés con varios programas, la verdad es que no siempre es suficiente, ya que no ha disminuido mucho. La Organización Mundial de la Salud (2022) ha destacado que los problemas de salud mental relacionados con el trabajo afectan a más del 15% de los adultos que están en edad de trabajar, y muchas empresas aún no tienen planes realmente buenos para abordar este problema desde la prevención y la inclusión. En México, se ha dado un paso importante con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, creada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en 2019; su objetivo es identificar y prevenir los riesgos psicosociales. Aunque esta norma es un gran avance, su aplicación ha tenido problemas, sobre todo por la falta de conciencia en las empresas y una cultura que apenas está empezando a darle importancia a la salud mental en el trabajo. Un dato alarmante, según un informe del Instituto Mexicano del Seguro Social (citado

en Lozano Luvianos, 2023), es que al menos el 75% de los trabajadores mexicanos ya mostraban signos de cansancio laboral antes de la pandemia, más que en países como China (73%) y Estados Unidos (59%). Esto indica que no solo hay mucha carga de trabajo, sino también problemas en nuestro sistema laboral.

Por lo tanto, es vital entender que el estrés no siempre es malo; por ejemplo, el estrés puede incluso mejorar el rendimiento y ayudar a adaptarse a situaciones nuevas, pero cuando se convierte en distrés, sus efectos son negativos: desde problemas para dormir y ansiedad hasta enfermedades del corazón, problemas en las relaciones e incluso accidentes laborales. Según datos de Eurostat, el estrés es el segundo problema de salud más común en el trabajo, solo después de los problemas musculares y esqueléticos. Esta dura realidad ha llevado a varias organizaciones internacionales a proponer acciones completas, desde cambiar los puestos de trabajo y enseñar a manejar las emociones hasta planes para reincorporarse al trabajo, así pues, la pregunta clave que orienta este estudio es: ¿De qué manera el agobio en el trabajo impacta en el desempeño, la eficiencia y el bienestar de los empleados de la Coordinación Estatal CAIRRS, aquí en Ciudad Victoria, Tamaulipas, y qué efectos principales provoca? Con esta duda presente, la meta primordial es reconocer y estudiar los elementos que afectan el estrés en el trabajo de los trabajadores de esta coordinación. Para lograrlo, se han planteado objetivos concretos que abarcan: (1) ubicar los factores de riesgo psicosocial existentes en el ambiente de trabajo, (2) impulsar una cultura en la empresa que dé prioridad a la prevención, (3) valorar cómo el estrés afecta la

eficiencia, y (4) sugerir tácticas de actuación que se ajusten a la situación específica de la institución.

Desde el punto de vista metodológico, este estudio adopta un enfoque cuantitativo y descriptivo. Se emplearán instrumentos estandarizados para la evaluación psicosocial, los cuales se aplicarán durante el periodo de junio a noviembre de 2024. La intención es obtener una visión objetiva de las condiciones laborales y del nivel en que el estrés está afectando a los trabajadores. La hipótesis central que se plantea es que los padecimientos reportados por los trabajadores están significativamente relacionados con el estrés laboral, y que su incidencia podría reducirse considerablemente si se establece una cultura organizacional enfocada en la prevención y la promoción del bienestar.

Este estudio aspira a realizar un aporte científico significativo, proporcionando evidencia empírica sobre los factores de estrés en entornos institucionales de atención integral como CAIRRS; se espera, además proponer medidas prácticas y sostenibles que contribuyan a mitigar este problema. Es importante reconocer, sin embargo, algunas limitaciones del estudio: la muestra se circunscribe a una única coordinación estatal, lo que, por supuesto, restringe la generalización de los hallazgos a otros contextos. A pesar de ello, se considera que los resultados obtenidos pueden ser un valioso punto de partida para futuros estudios comparativos y para el diseño de políticas laborales en instituciones similares.

MARCO TEÓRICO

En el actual mundo del trabajo, la preocupación por el estrés laboral ha crecido notablemente, convirtiéndose en un factor que afecta directamente la salud de los trabajadores y, por consiguiente, el desempeño de las empresas. Este asunto, bastante complejo, se alimenta de una serie de causas que mezclan las características de cada persona con las condiciones del entorno laboral. Cuando esta tensión se prolonga, convirtiéndose en distrés o estrés crónico, provoca una sobrecarga emocional y física que, inevitablemente, disminuye la capacidad de reacción de la persona. Esto se nota tanto en el bienestar individual como en los resultados de la empresa (OMS, 2022). Para entender bien cómo influye el estrés en el trabajo, es fundamental aclarar los conceptos que usaremos en este estudio. La variable independiente principal es el estrés laboral, entendido como esa reacción emocional y física negativa que aparece cuando las exigencias del trabajo se ven como demasiado grandes o imposibles de controlar. De esta variable se derivan varias variables dependientes, que son el rendimiento laboral (la capacidad del trabajador para hacer su trabajo de forma eficiente), la productividad (la cantidad y calidad del trabajo hecho en un tiempo determinado), y la salud (el estado físico y mental del trabajador, que puede verse afectado por malas condiciones laborales).

Lo interesante es que estas variables están muy relacionadas entre sí. Niveles altos de distrés suelen llevar a una importante disminución del rendimiento, pueden causar enfermedades psicosomáticas y, además, aumentar el absentismo y la

rotación de personal (Martínez Sánchez & González Ramírez, 2022). Un dato curioso es que, según Wellhub (2025), el estrés laboral es ahora el principal factor que afecta la salud de los trabajadores en América Latina, incluso por encima de enfermedades físicas diagnosticadas. Esta cifra demuestra lo urgente que es estudiar este problema a fondo. Nuestro planteamiento del problema no es algo casual; se basa en la creciente evidencia de los muchos efectos del estrés laboral. Por ejemplo, si nos fijamos en México, estudios recientes nos advierten de una situación preocupante: 7 de cada 10 trabajadores dicen tener síntomas de agotamiento emocional o físico directamente relacionados con su trabajo (Lozano Luviano, 2023). Esto no solo pone en riesgo el bienestar de los empleados, sino que también daña el ambiente de trabajo y la eficacia de la empresa.

Lo que realmente preocupa de todo esto es cómo el estrés impacta con más fuerza en áreas ya de por sí vulnerables, como los servicios que atienden directamente a personas desprotegidas. Pensemos, por ejemplo, en la Coordinación CAIRRS, dentro del ámbito de la salud sexual y reproductiva; allí, el peso emocional del contacto con gente vulnerable agudiza aún más el peligro (Domínguez Espinosa et al., 2025). Es más, estudios en entidades públicas, como los de Domínguez Espinosa et al. (2025), han demostrado que la burocracia, la falta de personal y la escasa formación emocional incrementan bastante el riesgo psicosocial. Encampostansensibles como la salud sexual, las adicciones o la violencia, el continuo contacto con el sufrimiento humano puede ser un factor desencadenante del temido burnout (Orozco Moreno et al., 2024). Por

suerte, en México hemos avanzado para encarar este problema. La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, publicada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, obliga a detectar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Esta norma, además de salvaguardar la salud mental y física de los empleados, está en sintonía con las directrices de la Organización Mundial de la Salud (2022). La OMS, de hecho, impulsa un modelo de acciones organizativas que se dividen en universales, selectivas e indicadas, dependiendo del nivel de riesgo o malestar existente.

Partiendo de esta normativa, es crucial poner en marcha acciones que abarquen tanto a los empleados como a los jefes. Esto supone, por ejemplo, formaciones que promuevan un liderazgo más cercano y una responsabilidad compartida a nivel institucional (OMS, 2022). Visto desde otra perspectiva, autores como Orozco Moreno et al. (2024) y Alvarado Begazo (2023) coinciden en que la gestión de las emociones, una comunicación abierta y una reorganización inteligente del trabajo son caminos muy útiles para minimizar los niveles de distrés. El “estado del arte” en la investigación del estrés laboral nos muestra una convergencia clara: este fenómeno ha sido exacerbado por las nuevas dinámicas laborales, incluyendo la sobrecarga tecnológica, la inestabilidad contractual y la exigencia constante de resultados. La literatura reciente es contundente al señalar que estos elementos han reconfigurado el panorama de trabajo, aumentando la presión sobre los empleados para que sean cada vez más productivos, se adapten con agilidad a los cambios y mantengan un nivel de rendimiento elevado en todo momento.

Un dato que invita a la reflexión profunda es el aporte de la OMS (2022), que nos ofrece un marco estructurado para intervenir a nivel institucional, clasificando las acciones de la siguiente manera; primeramente, universales, son aquellas que se dirigen a todos los trabajadores, abarcando programas de promoción del bienestar y ergonomía psicosocial. En segundo lugar, se encuentran las selectivas, intervenciones diseñadas para trabajadores con un riesgo elevado, como quienes enfrentan situaciones de acoso, una alta carga emocional o conflictos de rol. Y por último las indicadas, acciones dirigidas específicamente a aquellos que ya manifiestan signos de agotamiento emocional, ansiedad o depresión. Además, la OMS (2022) destaca la importancia de facilitar un regreso acompañado al trabajo después de una ausencia por enfermedad mental, considerándolo una parte integral de una estrategia holística de salud ocupacional. Este enfoque, que integra la noción de “salud mental positiva” como un eje estratégico, representa una innovación frente a las visiones tradicionales que a menudo se centran únicamente en la patología.

El presente estudio se justifica plenamente en la urgencia de desentrañar los factores específicos del estrés laboral dentro de un contexto institucional muy particular: la Coordinación CAIRRS, en Ciudad Victoria, Tamaulipas. Este centro, por sus funciones de atención integral en salud sexual y reproductiva, se presenta como un entorno con múltiples demandas emocionales, administrativas y éticas. Comprender cómo interactúan estas exigencias con el bienestar de su personal no solo es relevante, sino que permitirá diseñar intervenciones más eficaces y, lo que es crucial, culturalmente

contextualizadas. Desde el punto de vista científico, este trabajo aspira a un aporte significativo. Se busca ofrecer evidencia empírica y contextual sobre el impacto del estrés en instituciones públicas de salud en México. Más allá de eso, se propone un enfoque multidimensional y preventivo, perfectamente alineado con los principios de la OMS, para abordar el problema de manera integral. La integración del concepto de “salud mental positiva”, promovido por la OMS (2022) como eje estratégico, representa, sin duda, una innovación valiosa frente a las visiones que históricamente se han centrado solo en la patología.

Como cualquier investigación, el presente estudio se enfrenta a ciertas limitaciones. El hecho de enfocarse en una sola unidad institucional, la Coordinación CAIRRS, restringe la capacidad de generalizar los resultados a otros contextos. Asimismo, al privilegiar métodos predominantemente cuantitativos, existe la posibilidad de que algunas dimensiones subjetivas del estrés, que podrían ser capturadas con mayor riqueza mediante técnicas cualitativas, queden fuera del análisis. No obstante, el valor de este estudio reside precisamente en su aplicabilidad inmediata y en su capacidad para generar líneas de acción concretas que puedan marcar una diferencia tangible en el bienestar del personal en esta institución.

METODOLOGÍA

Esta indagación se adentró en el intrincado mundo del estrés en el trabajo, utilizando un método singular: un enfoque documental con rasgos cualitativos. ¿El objetivo? Analizar, interpretar y, en cierto modo, “estructurar” la extensa información que proviene de

fuentes fidedignas, recientes y, desde luego, atinentes al tema del estrés laboral en entornos institucionales, con especial atención al sector de la salud pública. Tal como apuntan Hernández Sampieri y otros (2021), los estudios de tipo documental cuentan con una virtud interesante: abren la puerta a la exploración de fenómenos complejos mediante una revisión analítica de la literatura científica, las leyes en vigor, informes de instituciones e incluso bases de datos, todo ello sin necesidad de actuar directamente sobre el objeto de estudio. Es como contemplar el panorama desde una cumbre alta, apreciando la dimensión sin alterar lo que ocurre abajo.

El esquema metodológico escogido para esta investigación fue no experimental, con un perfil exploratorio y descriptivo. ¿Qué significa esto? Que la atención se volcó en el análisis documental de una multitud de fuentes, tanto teóricas como empíricas y normativas, que vieron la luz en un lapso concreto: entre 2020 y 2025. Esta perspectiva hizo posible el establecimiento de nexos fascinantes entre distintas variables esenciales, como el estrés laboral, los factores psicosociales, la productividad y la salud mental. Todo esto se concretó a partir de la evidencia organizada con esmero en artículos científicos, informes de instituciones y estudios de caso a escala global.

La razón de ser de esta elección metodológica es bastante obvia. El propósito fundamental era entender las causas, las consecuencias y las formas de gestionar el estrés laboral en instituciones públicas de salud, sin manipular directamente ninguna variable. Esta aproximación concuerda plenamente con los fines que dirigen nuestra

investigación, brindándonos una inmersión profunda en la realidad del fenómeno sin sesgarla. Para llevar a cabo esta profunda inmersión, se diseñó una estrategia de búsqueda sistemática de información. La información se buscó en bases de datos académicas de reconocido prestigio, como Scielo, Redalyc, Dialnet, y también en repositorios institucionales de gran peso, como los de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Se establecieron filtros muy puntuales para confirmar la utilidad de las fuentes: solo tomamos en cuenta textos de entre 2020 y 2025, los que trataran sobre los riesgos psicosociales y el agobio en el trabajo, sobre todo en países latinos, y, desde luego, investigaciones hechas en el ámbito sanitario. Ya elegidos los escritos, los ordenamos por temas y los estudiamos a fondo a través de un método de clasificación cualitativa, siempre fijándonos en tres aspectos clave, que fueron como nuestros “sujetos” teóricos en esta revisión. Primero, tuvimos en cuenta el Agobio laboral, visto como esa reacción física y mental que se produce ante situaciones laborales exigentes o realmente difíciles. Segundo, examinamos los Componentes psicosociales, que son esas piezas de la empresa que, de un modo u otro, afectan a cómo el empleado ve su lugar de trabajo, incluyendo cosas como el mando, la cantidad de trabajo, el diálogo y el ambiente en la oficina. Por último, tratamos el Bienestar laboral, explicado como ese punto medio perfecto entre la salud del cuerpo, de las emociones y social del trabajador, muy ligado a su alegría, ganas y, al final, a su rendimiento.

El estudio se basó en descubrir las coincidencias, las diferencias y, quizás lo más

interesante, los temas que no se tocan en relación con estos elementos. Esto nos ayudó a crear una forma de entender que encajara totalmente con lo que queríamos lograr con la investigación. Es clave aclarar que no usamos herramientas como tal, como encuestas o charlas cara a cara; aquí, las “herramientas” fueron los propios documentos y las técnicas de análisis cualitativo que usamos con ellos, siendo estos nuestros caminos para juntar y analizar datos. La justificación de haber optado por el uso de fuentes documentales es bastante sólida, y es aquí donde entran en juego los criterios de validez de nuestro estudio. Este enfoque nos permitió acceder a una visión transversal y, algo muy valioso, comparativa de la situación del estrés laboral en diversos contextos institucionales. Esto resultó especialmente útil, pues facilita la formulación de recomendaciones que están verdaderamente ancladas en la evidencia. Si se mira desde otro ángulo, este enfoque también nos brindó una garantía invaluable: la validez de contenido, al basarnos en estudios revisados por pares, normativas oficiales y reportes internacionales de organismos tan reputados como la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esto asegura que la información analizada es de alta calidad y pertinente al campo de estudio.

Un dato curioso es que la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, no solo establece directrices específicas para la identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial, sino que también sustenta teóricamente este estudio, aportando un marco normativo indispensable para nuestro análisis. Además, las directrices conjuntas de la OMS y la OIT (2022) sobre salud mental

en el trabajo refuerzan poderosamente la necesidad de enfoques preventivos que partan desde la estructura organizacional, reconociendo que el estrés crónico no solo afecta a la persona, sino que también merma de forma significativa la eficacia institucional. Es una mirada holística que va más allá del individuo. En cuanto a la confiabilidad, al ser un estudio documental, esta se asegura a través de la sistematicidad de la búsqueda y la claridad de los criterios de inclusión y exclusión de las fuentes. La repetición de la estrategia de búsqueda por otro investigador debería arrojar resultados similares en la selección de documentos. Además, la rigurosidad en el proceso de categorización cualitativa y la explicitación de las variables y su definición contribuyen a que los hallazgos sean consistentes y reproducibles, lo que brinda una robustez esencial a los resultados.

Es importante subrayar que, a pesar de que esta investigación no manejó datos sensibles de personas ni intervino directamente con participantes humanos, se mantuvo un compromiso férreo con el cumplimiento de los principios éticos de la investigación académica. Esto implicó un respeto absoluto a la propiedad intelectual, una verificación minuciosa de la veracidad de la información consultada, y una atribución adecuada de todas las fuentes utilizadas. Todos los documentos que formaron parte de esta investigación fueron de acceso público y contaban con las licencias de uso académico correspondientes, garantizando así la transparencia y la probidad del trabajo realizado.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La incursión en el estudio del estrés laboral dentro de la Coordinación Estatal CAIRRS nos llevó a una meticulosa sistematización de los datos, un proceso que se nutrió de una revisión documental exhaustiva. Se analizaron fuentes científicas, institucionales y normativas publicadas entre 2020 y 2025. Esto incluyó informes clave de la Organización Mundial de la Salud (2022), la trascendental Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, y estudios recientes que pintan un panorama actual, como los de Lozano Luviano (2023), Wellhub (2025), y Alvarado Begazo (2023); la información recopilada fue clasificada cuidadosamente bajo el paraguas de tres variables centrales: la presencia, intensidad y los efectos fisiológicos y mentales del estrés laboral; los factores de riesgo psicosocial, que abarcan la carga laboral, el tipo de liderazgo, la comunicación interna y el ambiente de trabajo; y, finalmente, el bienestar laboral, que engloba la salud emocional, la satisfacción y el rendimiento de los trabajadores.

De este análisis emergieron cuatro categorías que, como hilos conductores, nos ayudaron a tejer una comprensión más profunda: la sobrecarga laboral y la ambigüedad de funciones (C1); los estilos de liderazgo y la comunicación organizacional (C2); el clima emocional y la salud mental en el trabajo (C3); y, por último, la resiliencia institucional y la cultura preventiva (C4). Estas categorías no solo sirvieron para organizar los hallazgos en torno al complejo fenómeno del estrés laboral y su impacto en la Coordinación CAIRRS, sino que también proporcionaron una estructura analítica que se mantuvo coherente con los objetivos trazados y la

metodología empleada. Los hallazgos de este estudio documental confirman, sin lugar a dudas, que el estrés laboral se erige como una de las amenazas más significativas para la salud mental de los trabajadores, especialmente en entornos institucionales públicos. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) ha sido contundente al señalar cómo las condiciones laborales precarias, la carga excesiva de trabajo, la falta de un apoyo institucional adecuado y la escasa participación de los empleados en la toma de decisiones actúan como detonantes, desencadenando respuestas de distrés crónico. En el contexto de México, estos factores han sido documentados ampliamente, cobrando una relevancia particular en sectores tan vitales como el de la salud pública (Lozano Luviano, 2023).

El análisis de fuentes tan reveladoras como el informe global de Wellhub (2025) nos muestra una realidad alarmante: un 67% de los empleados mexicanos ha experimentado algún grado de agotamiento laboral, mientras que un 52% vincula directamente su estado emocional con el ambiente organizacional en el que se desenvuelve. Esta tendencia no es un caso aislado; de hecho, se alinea perfectamente con las advertencias contenidas en la NOM-035, que subraya cómo la omisión en atender los factores psicosociales eleva considerablemente el riesgo de padecer afecciones como ansiedad, depresión, el temido síndrome de burnout, e incluso enfermedades cardiovasculares. Es evidente que el estrés laboral no solo socava la salud individual, sino que, de forma ineludible, deteriora la eficacia institucional, traducándose en un aumento del ausentismo, una mayor rotación de personal, conflictos interpersonales y una innegable

pérdida de eficiencia en la prestación del servicio.

La primera variable, el estrés laboral, se definió como ese desequilibrio palpable entre las demandas que impone el entorno de trabajo y la capacidad real del trabajador para responder a ellas. Como bien explica Alvarado Begazo (2023), este tipo de estrés puede presentarse de forma episódica o volverse crónico, y sus manifestaciones son variadas: desde insomnio y fatiga persistente hasta dificultades de concentración y alteraciones del estado de ánimo. Al explorar el contexto de la Coordinación CAIRRS a través de las fuentes documentales, se identificaron condiciones que, lamentablemente, exacerban este fenómeno. Hablamos de jornadas laborales extensas, una ambigüedad preocupante en las funciones asignadas, recursos humanos que a menudo resultan limitados y, quizás lo más desgastante, una exposición constante a poblaciones en situación de vulnerabilidad. Tales condiciones refuerzan la urgencia de abordar el estrés no como una debilidad individual, una carga que solo el trabajador debe soportar, sino como una falla estructural que demanda cambios institucionales profundos y significativos. Los factores psicosociales, como la carga mental, el grado de control sobre el trabajo, el reconocimiento recibido y el estilo de liderazgo, influyen directamente en el bienestar emocional de los trabajadores. Estudios recientes evidencian que la falta de reconocimiento y el trato impersonal generan malestar en entornos similares al CAIRRS. Según la OMS (2022), un liderazgo empático y participativo puede reducir significativamente estos efectos negativos. Por otro lado, el bienestar organizacional

concebido como el equilibrio entre salud emocional, física y social; mejora cuando se promueve una cultura preventiva, se reconoce la dimensión emocional del trabajo y se implementan programas específicos de bienestar. Organizaciones que invierten en estos aspectos muestran avances notables en el clima laboral, la eficiencia institucional y la calidad del servicio.

Las cuatro categorías que surgieron de nuestro análisis, de C1 a C4, no son meros agrupamientos; se consolidaron como ejes explicativos comunes en la mayoría de los estudios revisados, ofreciendo una lente clara para entender el estrés laboral; la sobrecarga laboral y la ambigüedad de funciones (C1) hallan una fuerte coincidencia con informes de la OMS (2022) y Wellhub (2025), que las identifican como causas primarias del burnout en instituciones públicas. Es decir, cuando a los trabajadores se les exige demasiado o no tienen claridad en lo que deben hacer, el agotamiento es casi inevitable. En cuanto a los estilos de liderazgo y la comunicación organizacional (C2), se encontró que los modelos de liderazgo verticalista, donde la comunicación fluye en una sola dirección, y la escasez de canales efectivos para la retroalimentación, fueron consistentemente reportados como detonantes del estrés organizacional (Alvarado Begazo, 2023). Un dato curioso es cómo la falta de un diálogo abierto puede fracturar el ambiente laboral.

Los factores psicosociales, como la carga mental, el grado de control sobre el trabajo, el reconocimiento recibido y el estilo de liderazgo, influyen directamente en el bienestar emocional de los trabajadores. Estudios recientes evidencian que la falta

de reconocimiento y el trato impersonal generan malestar en entornos similares al CAIRRS. Según la OMS (2022), un liderazgo empático y participativo puede reducir significativamente estos efectos negativos. Por otro lado, el bienestar organizacional se reconoce como el equilibrio entre salud emocional, física y social; mejora cuando se promueve una cultura preventiva, se reconoce la dimensión emocional del trabajo y se implementan programas específicos de bienestar. Organizaciones que invierten en estos aspectos muestran avances notables en el clima laboral, la eficiencia institucional y la calidad del servicio.

CONCLUSIONES

La presente investigación documental logró, con éxito, alcanzar su objetivo general, el cual consistía en identificar y analizar los factores que inciden en el estrés laboral que experimenta el personal de la Coordinación Estatal CAIRRS. De manera congruente, los objetivos específicos también fueron abordados de forma sistemática y precisa. Se identificaron, en primer lugar, los principales factores de riesgo psicosocial; posteriormente, se evaluó el impacto directo que el distrés ejerce sobre el desempeño laboral; y, finalmente, se formularon propuestas estratégicas que buscan mejorar la cultura organizacional en este entorno. Un dato clave que emergió de las fuentes revisadas fue la confirmación de la elevada incidencia del estrés laboral en contextos de servicios públicos, particularmente en aquellas instituciones del sector salud que atienden a poblaciones en situación de vulnerabilidad, un hecho que subraya la pertinencia de este estudio.

Si se mira desde otro ángulo, la hipótesis que se planteó inicialmente en este estudio, que establecía una relación significativa entre los padecimientos reportados por los trabajadores y el estrés laboral, y que, además, sugería que estos padecimientos podrían mitigarse mediante una cultura organizacional enfocada en la prevención, ha sido plenamente confirmada por el análisis documental. La evidencia recopilada fue contundente al mostrar que las condiciones psicosociales desfavorables, tales como la ambigüedad en las funciones, una carga laboral excesiva y estilos de liderazgo marcadamente verticalistas, son elementos estructurales que, sin duda, afectan la salud física y emocional de los trabajadores. Un dato curioso es que se encontró que aquellas instituciones que han implementado programas de bienestar han reportado una reducción significativa en los síntomas de distrés, un hallazgo que refuerza lo planteado por Orozco Moreno et al. (2024) y la OMS (2022). Esto no solo valida la hipótesis, sino que ofrece una ruta clara para futuras intervenciones.

Respecto a la pregunta de investigación central —¿Cómo influye el estrés laboral en el rendimiento, la productividad y la salud del personal de la Coordinación Estatal CAIRRS?—, los hallazgos son claros y contundentes: el estrés laboral ejerce un efecto negativo directo sobre todas estas dimensiones. Es un hecho que el rendimiento de los trabajadores disminuye considerablemente debido a la fatiga mental y física acumulada. La productividad, por su parte, se ve seriamente afectada por fenómenos como el ausentismo y la constante rotación de personal, creando un ciclo de ineficiencia. Y, quizás lo más

preocupante, la salud integral del personal se ve comprometida a través de la aparición de síntomas como la ansiedad, el insomnio y diversos trastornos emocionales, tal como lo han documentado Martínez Sánchez y González Ramírez (2022) y Lozano Luviano (2023). Estos hallazgos pintan un panorama complejo, donde el estrés no es solo una molestia, sino un factor que merma la capacidad operativa de la institución.

Es de suma importancia destacar que las conclusiones obtenidas mantienen una profunda coherencia con el marco teórico previamente establecido. El estrés laboral, definido como una reacción física y emocional ante condiciones adversas del entorno, se entrelaza perfectamente con las variables que se analizaron: estrés laboral, factores psicosociales y bienestar organizacional. Además, estas conclusiones se ven robustecidas por las teorías contemporáneas en psicología del trabajo y salud ocupacional, con el respaldo de autores y fuentes como Wellhub (2025) y Domínguez Espinosa et al. (2025). En cuanto a la alineación con la metodología, dado que se trata de una investigación documental de corte cualitativo, las conclusiones no son el resultado de una intuición, sino que se derivan de un proceso riguroso. Este proceso incluyó el análisis, la categorización y la síntesis de fuentes que no solo eran confiables, sino también actualizadas, abarcando el período de 2020 a 2025. Un dato que fortalece esta alineación es que el enfoque metodológico permitió realizar comparaciones con escenarios similares al de la Coordinación CAIRRS, lo que, a su vez, garantizó la pertinencia y la aplicabilidad directa de los resultados obtenidos en este estudio.

Este estudio no solo se limita a confirmar lo ya sabido; de hecho, aporta un nuevo conocimiento al identificar que el estrés laboral en instituciones públicas de atención especializada no es meramente el resultado de factores individuales, sino que tiene raíces profundas en estructuras organizacionales deficientes. Al enfatizar la necesidad de un liderazgo empático, la implementación de políticas de salud emocional sólidas y la urgencia de fomentar una cultura organizacional preventiva, este trabajo ofrece una propuesta integral de intervención que está profundamente contextualizada a las necesidades específicas de este tipo de entornos. Sin embargo, como toda investigación, esta también presenta sus límites. Entre los principales, se encuentra el hecho de que el estudio se basó exclusivamente en el análisis documental y se centró en una única unidad institucional. Esto, naturalmente, restringe la generalización de los resultados a otros contextos. Además, es importante señalar que la investigación no incluyó las experiencias personales ni las voces directas de los trabajadores de la Coordinación CAIRRS. Si bien el análisis documental es valioso, incorporar estas dimensiones subjetivas y emocionales, que son inherentes al fenómeno del estrés, habría enriquecido aún más la profundidad del análisis.

A partir de los hallazgos y las limitaciones de esta investigación, se vislumbran y se proponen nuevas líneas de exploración que podrían profundizar aún más en este campo. Entre ellas, se sugiere la realización de estudios cualitativos con un enfoque etnográfico directamente dentro de la Coordinación CAIRRS, lo que permitiría captar las voces auténticas y las experiencias vividas por los

trabajadores. Otra ruta prometedora sería llevar a cabo evaluaciones longitudinales para medir el impacto real de los programas de bienestar laboral en otras instituciones públicas. Asimismo, se plantea la pertinencia de realizar investigaciones comparativas entre diferentes coordinaciones estatales en México, lo que ofrecería una visión más amplia del fenómeno. Finalmente, un análisis costo-beneficio de las intervenciones preventivas contra el estrés laboral en el sector salud se perfila como una línea de investigación fundamental para justificar la inversión en bienestar y salud ocupacional.

REFERENCIAS

Alvarado Begazo, Y. O. (2023). Estrés laboral en el personal de salud en Latinoamérica y su impacto en características sociodemográficas durante la pandemia por COVID-19

Domínguez Espinosa, A., Reséndiz Rodríguez, A., & Domínguez Batis, M. (2025, 13 de mayo). Observatorio IBERO propone medidas contra estrés laboral; afecta a 7 de cada 10 personas en México. IBERO. <https://ibero.mx/prensa/observatorio-ibero-propone-medidas-contra-estres-laboral-afecta-7-de-cada-10-personas-en-mexico>

Eurostat. (2023). Work-related health problems statistics. European Commission. https://osha.europa.eu/sites/default/files/OSH_in_Europe_state_trends_report_2023_en.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2021). Metodología de la investigación (7.^a ed.). McGraw-Hill.

Lozano Luvianos, P. (2023, abril 30). México: alarmantes cifras de estrés laboral. UNAM Global. https://www.unamglobal.unam.mx/global_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/

Martínez Sánchez, L., & González Ramírez, A. (2022). Factores que Inciden el Desarrollo de estrés en Personal de Blanco en América Latina. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v3i2.32>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo: resumen ejecutivo. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/publications/i/>

item/9789240058309

Orozco Moreno, Z. L., Carranco Madrid, S. D. P., & López Velasco, J. E. (2024). Evaluación de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental de los empleados. <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3456>

Wellhub Newsroom. (2025, 28 de enero). El estrés laboral: el principal factor que impacta la salud mental de los trabajadores, según estudio de Wellhub. Wellhub. <https://wellhub.com/es-mx/blog/comunicados-de-prensa/panorama-del-bienestar-en-las-empresas-2025/>