

XV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXX Jornadas de Investigación. XIX Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. V Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional V Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2023.

Una mirada al estrés laboral para profesionales de TI: causas, consecuencias y prevención.

Costa, Julia y Vido, Keli Cristiane.

Cita:

Costa, Julia y Vido, Keli Cristiane (2023). *Una mirada al estrés laboral para profesionales de TI: causas, consecuencias y prevención*. XV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXX Jornadas de Investigación. XIX Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. V Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional V Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-009/721>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ebes/rCo>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

UNA MIRADA AL ESTRÉS LABORAL PARA PROFESIONALES DE TI: CAUSAS, CONSECUENCIAS Y PREVENCIÓN

Costa, Julia; Vido, Keli Cristiane
Centro Universitário Senac. São Paulo, Brasil.

RESUMEN

Este artículo busca comprender el concepto, así como las causas, consecuencias y modelos de prevención del estrés laboral para los profesionales de Tecnologías de la Información. La relevancia de este estudio está ligada al nexo de causalidad de las ausencias al trabajo, que ocupa el 2º lugar en motivos de enfermedad profesional en Brasil (MPS - Ministério Social Previdência, 2022), junto con el aumento significativo de profesionales en el sector TI, que es una advertencia dado que la salud mental ya es un desafío comercial notable. Por lo tanto, el estudio busca presentar los factores que causan estrés ocupacional, que impregnan el ambiente de trabajo, específicamente para los profesionales de tecnología de la información (TI), así como presentar sus consecuencias y posibles agentes mitigantes.

Palabras clave

Estrés Laboral - TI - Salud Mental - Sostenibilidad

ABSTRACT

A LOOK AT OCCUPATIONAL STRESS FOR IT PROFESSIONALS: CAUSES, CONSEQUENCES AND PREVENTION

This article seeks to understand the concept, as well as the causes, consequences, and models of prevention of occupational stress for Information Technology professionals. The relevance of this study is linked to the causal link of absences from work, which ranks 2nd in reasons for occupational illness in Brazil (MPS - Ministério Previdência Social Brasileiro, 2022), along with the significant increase in professionals in the IT sector, which is a warning given that mental health is already a notable business challenge. Therefore, the study seeks to present the factors that cause occupational stress, which permeate the work environment, specifically for information technology (IT) professionals, as well as to present its consequences and possible mitigating agents.

Keywords

Occupational stress - Information technology - Mental health - Sustainability

INTRODUCCIÓN

Derivado del término *Stringere* en latín los primeros registros sobre el concepto de estrés presentan la idea traída por la perspectiva derivada del conocimiento físico, es decir, haciendo referencia a situaciones de ocurrencia de traición, de la sensación de apretar. Como señalan Cooper y Eaker (1988) son las definiciones del siglo XVII presentadas por la ciencia de la medicina y la ingeniería que utilizaban el concepto de estrés como el causado por el uso de diferentes niveles de cargas, pesos y presiones que se hacía la analogía con la situación de estrés humano que, en ese período, se describía por la sensación de angustia y fatiga. Fue a través de Robert Hooke que se consolidó la percepción a cerca del perfil humano, por lo que llegó a ser visto como algo que se expresa como un fenómeno natural del organismo como un individuo experimenta situaciones en las que uno percibe amenaza o cierto peligro, con el fin de desencadenar el estado de alerta, hoy se complementa con la ampliación del estudio sobre este fenómeno que los síntomas no se limitan a la angustia y la fatiga siendo representados entonces por un cuadro de sensaciones y comportamientos como boca seca, manos y pies fríos, malestar estomacal, sudoración, tensión muscular entre otros según lo definido por el Ministerio de Salud (2022).

1. Estrés ocupacional

Restringiendo el concepto de estrés al ambiente de trabajo se conoce como estrés laboral u ocupacional. La primera revolución industrial que, ante tantos cambios, trajo entre ellos el cambio en la dinámica en las relaciones laborales, de esta manera, se percibió la relación intrínseca entre marcos de estrés derivados de situaciones y/o factores del ambiente de trabajo, como explican los estudios de Albrecht (1990), que muestran que el estrés es una enfermedad recurrente en los países altamente industrializados y trae consigo un alto costo en términos de salud y bienestar emocional. Uno de los grandes enemigos de la salud de las personas ya no es una crisis laboral, una perturbación emocional o una situación peligrosa, sino que también pasa a ser el prolongado y constante estado de preocupación, alerta y ansiedad, que caracteriza a una fuerte carga de estrés. Sin embargo, vale la pena mencionar que las particularidades individuales con respecto a la percepción y manifestación del estrés también permanecen en valencia en este escenario a pesar de que el ambiente de trabajo es homogéneo, Moraes (1995) presenta su percepción de las particularidades de modo que

incluso en un contexto de trabajo, las fuentes de tensión y estrés están mediadas por las diferencias específicas de cada individuo, es decir, en una misma situación laboral, los elementos negativos y estresantes no afectan homogéneamente a todas las personas.

El estudio de este recorte a situaciones de estrés es relevante ya que el mercado se percibe como un escenario expuesto hay un número creciente de problemas psíquicos presentados por los empleados y, según la encuesta realizada por la Asociación Internacional de Gestión del Estrés (ISMA-BR, 2022), o Brasil ocupa el segundo lugar en el ranking de países con el mayor número de casos de burnout, en la práctica, el mercado laboral presenta el 30% de los más de 100 millones de empleados en condiciones psíquicas frágiles debido a la exposición no medida al estrés, según encuestas de la Asociación Nacional de Medicina del Trabajo (ANAMT, 2022).

Es necesario entender que el estrés por sí mismo no es psicopatológico, no es posible justificar solo con la confrontación de patologías de estrés que representan manifestaciones tanto en escala física como psíquica, debido a esto no es posible reportar los vínculos intermedios entre la variable trabajo y la salud mental del colaborador, es debido a esta relación no simple entre estrés laboral y colaborador que Dejours (1992) presenta la concepción de que una desorganización que causa al empleado cuadros de enfermedad, la misma no se expresará a través de síntomas mentales, sino por la aparición de una enfermedad somática.

Por lo tanto, el estrés ocupacional se describe como algo que se desencadena en el cuerpo por reacciones psicofísicas bajo las cuales el individuo se ve afectado como resultado de variables derivadas del entorno de trabajo, su cultura, liderazgo y/o alcance de función (Selye, 1965). Así, lo que caracteriza la situación de estrés en este entorno es la alteración del equilibrio en el cuerpo, siendo hasta cierto nivel, considerado saludable de una manera que no obstaculice las actividades diarias y el trabajo que forman parte de la rutina de esa persona (Lipp, 2004 & Straub, 2005).

2. La relación del profesional de TI con el estrés ocupacional

Relacionando este escenario a la realidad de los profesionales en el área de tecnología de la información se destacan algunas características situacionales de esta categoría en relación con el mercado y que se vuelven relevantes para el estudio del estrés ocupacional de los empleados como el tema de la demanda que según Softex (2009), industria brasileña de software y servicios de tecnología de la información (TI), La demanda de profesionales en esta actividad, en su conjunto, viene creciendo desde 2003 a una tasa media anual del 4,8%, teniendo, en 2009, una media anual del número de personas ocupadas en el sector del 12,6%. También se puede decir que esta demanda se ha agudizado aún más debido a la pandemia de COVID-19 según lo registrado por Brasscom (2021) que describe que con el mayor uso de la tecnología que llegó a suplir la imposibilidad de

contacto físico, hubo un cambio en la demanda de profesionales en el área, por lo que se espera para los próximos cinco años que el mercado incorpore 800 mil profesionales, el doble de lo esperado en los últimos cinco años.

Por otro lado, según el estudio realizado por Brasscom (2021), uniendo los cursos presenciales y a distancia de licenciatura, licenciatura y tecnología en tecnologías de la información y la comunicación presentes en Brasil son capaces de capacitar anualmente a 53 mil personas por año, es decir, un tercio de la demanda proyectada de 159 mil vacantes para 2025.

Aunque el registro del estrés está más presente de manera constante en profesiones caracterizadas por niveles de altas responsabilidades, gran poder de decisión y grandes cargas de trabajo como la de los médicos, todavía existen situaciones dispares como en el caso de mercado insuficiente, en el que el resultado directo para los profesionales termina siendo similar, como señala la investigación realizada por la empresa de gestión de proyectos Wrike con más de 1.400 empleados a través de la cual fue posible identificar los factores de un vínculo causal más intenso con el estrés laboral, y se ordenan de manera decreciente el desajuste de información; problemas con la prioridad de la tarea; metas poco realistas; cambios en los plazos; liderazgo confuso; asignación de tareas poco claras; distorsión de funciones y falta de colaboración y coordinación.

Para comprender mejor el vínculo causal entre los factores identificados por la investigación, se aplica una mirada analítica e interrelacionada de las variables mencionadas con la estructura de un ambiente de trabajo, por lo que se puede decir que los dos primeros factores, “Desajuste de información” y “Problema con prioridades y tareas”, son resultados indirectos de una estructura organizativa de corporaciones que resulta insuficiente. Conceptualmente, la estructura organizacional lleva la comprensión sociológica de Max Weber quien presenta el concepto de un ambiente de trabajo alineado con los objetivos de la empresa, así como con la cultura para una mejor comprensión con respecto al modelo de diseño de departamentos, puestos y funciones y, en consecuencia, permitir una mejor distribución de las tareas a realizar por cada empleado. Debido a estas atribuciones, una estructura organizativa insuficiente no presenta una buena comprensión de la jerarquía de posiciones y provoca una falta de claridad ante la carga de funciones atribuidas a cada miembro del equipo, contribuyendo a una organización pobre, subjetiva y una comunicación defectuosa y problemática por la falta de comprensión de la dinámica de las actividades presentes (Chiavenato, 2006).

A continuación, estudiamos el rol de una figura de liderazgo y cómo se infiere sobre las dinámicas sociales presentes dentro de las empresas, de esta manera, se percibe que hoy en día a un líder de un equipo se le asignan las responsabilidades de distribuir las tareas, apoyar la optimización de las actividades realizadas por todo el equipo, pudiendo identificar y establecer el perfil de los empleados con el fin de desarrollar formas efi-

cientes de comunicación haciéndose capaces de articular. habilidades individuales, mejorando así los resultados, aumentando la percepción de satisfacción y crecimiento por parte del propio empleado, y sin embargo realizar sus tareas de una manera congruente con la cultura y los valores de la empresa como lo describe Aiesec (2019).

Sin embargo, cuando la estructura organizativa ya no es lo suficientemente robusta como para soportar las actividades y funciones de la empresa, el papel del líder se ve directamente afectado, lo que le dificulta realizar sus actividades y proporcionar a su equipo las herramientas que necesitan, muchas de ellas las citadas en la investigación de Wrike.

Al ser una organización, de sectores interdependientes, el mal funcionamiento de una unidad es suficiente para reflejar en las etapas posteriores, tener la comprensión de la colectividad es fundamental para potenciar los resultados individuales y colectivos, en consecuencia, exponencializar los resultados y el desempeño individual y de la empresa en su conjunto. Sin embargo, con la falta de comportamiento colectivo y coordinación de las partes, que una vez más necesitan tener clara por sí mismas la distinción entre el principio y el final de lo que es su responsabilidad, se vuelve inviable mantener un sistema inter correspondiente.

Así, se señala que la cultura organizacional junto con la comprensión de la misma por parte del liderazgo que se encarga de transferir este conocimiento básico a su equipo a través de sus herramientas de influencia es fundamental para el inicio de un buen funcionamiento del equipo y la formación de un ambiente colaborativo. Esta comprensión es reforzada por Chiavenato (2004, p. 375), cuando señala que a través del conocimiento de la cultura de una organización es posible identificar su comportamiento y hacia dónde puede llegar esta organización. Se puede decir, entonces, que confiriendo ambos entendimientos; Es a través de fallas en el comportamiento y/o desempeño de la jerarquía superior para/con su equipo que se inicia el proceso de ruptura de la cultura organizacional, debido a la falta de claridad y cohesión de su exposición a lo colectivo, abriendo espacio para la interpretación individual debutada en cada concepción de cultura y principios individuales. De esta manera, en momentos en que el ambiente de trabajo no puede mostrar los principios de colaboración y coordinación De una manera objetiva y poco clara, se vuelve problemático obtener los mismos comportamientos por parte de los individuos que constituyen el entorno en su conjunto.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del estudio se utilizó el método mixto que utilizó en la primera etapa para la revisión bibliográfica de los autores principales que articulan el tema. En la segunda etapa, se aplicaron cuestionarios anclados en 3 bloques: datos demográficos, perfil profesional y estrés ocupacional. Todos los sujetos de investigación fueron profesionales y estudiantes del área de Tecnología de la Información (TI), dedicados a medianas y

grandes empresas de la ciudad de São Paulo. Se recogieron un total de 176 respuestas, de las cuales los encuestados actúan como analistas de soporte, desarrolladores, gerentes de proyectos, consultores de TI e ingenieros de software y pasantes de TI. En cuanto a los cursos de pregrado de estas asignaturas (como) comprenden Tecnología en Análisis de la Información, Licenciatura en Sistemas de Información e Ingeniería Informática y de Software. De ellos, 30 se declararon mujeres y 124 hombres. Cabe señalar que todos antes de esta etapa de la investigación fueron informados de los objetivos del estudio y los datos mantuvieron el anonimato de los encuestados.

Los datos recolectados fueron sometidos a categorización a través de sus significados y posterior consolidación y tratamiento estadístico. Estos resultados fueron analizados y relacionados con la literatura que concierne al tema.

RESULTADOS PRELIMINARES

Como se refuerza con la explicación de los agentes anteriores, 176 respuestas fueron registradas a través de los cuestionarios, a través de los cuales predominó el público joven entre 17 y 29 años (89,7%), con formación continua (59,4%), con predominio de jóvenes residentes en la región sudeste de Brasil (81,3%). Y a partir del escenario presentado buscando comprender la percepción de estos profesionales sobre el estrés ocupacional sentido por el profesional en el área de tecnología de la información, se captó a través de los participantes que los diez términos más recurrentes son: trabajo (41,07%), cansancio (25,44%), ira (20,08%), cobrança (18,75%), ansiedade (12,94), problema (9,37%), pressão (8,03%), erros (8,03%), prazos (6,69%) e desorganização (6,25%).

Los datos recogidos promueven la precisión del escenario presentado anteriormente, ya que las palabras con mayor presencia, ya que aluden a los factores generadores y las consecuencias del estrés laboral, comentadas anteriormente, corroboran con la idea de un entorno aún no maduro y que demanda una gestión más preparada para afrontar el modelo de negocio.

REFLEXIONES

Estudiar y comprender estas variables es esencial para mantener el mercado y la calidad de vida de los empleados, ya que la forma en que el escenario expuesto es el registro de un número creciente de problemas psíquicos en los empleados, como ya se presentó.

Aunque las enfermedades psicosomáticas no tienen una relación única con el estrés ocupacional, son relevantes debido a los registros referidos al número de casos de Trastornos Mentales Relacionados con el Trabajo (TMRT) que se define en el Formulario de Investigación Sinan (Sistema de Información para la Notificación de Enfermedades del Sistema Único de Salud), tales como:

Los trastornos mentales y conductuales relacionados con el

trabajo son aquellos resultantes de situaciones en el proceso de trabajo, derivadas de factores específicos como la exposición a ciertos agentes tóxicos, hasta la articulación completa de factores relacionados con la organización del trabajo, como la división y la instalación de tareas, las políticas de gestión de personas, el acoso moral en el trabajo y la estructura jerárquica organizativa. Trastornos mentales y del comportamiento, para en el uso de este instrumento, se considerarán los estados de estrés postraumático resultantes del trabajo (CIE F43.1).

Este aumento se registra en Brasil a través de las estadísticas del MPS, que, aunque se refieren solo a los trabajadores con registro formal, señalan a los trastornos mentales como la tercera causa de concesión de beneficios y pensiones por discapacidad, tanto para beneficios comunes, no relacionados con el trabajo como para beneficios relacionados con el trabajo (Brasil 2001) y por el Anuario Estadístico de la Seguridad Social - 2014, que demuestra el otorgamiento de 209.930 beneficios urbanos y rurales de las prestaciones comunes de enfermedad y 11.791 prestaciones de enfermedad por accidente urbano y rural.

Por lo tanto, además de las enfermedades más comúnmente reportadas, como el agotamiento, la depresión, la ansiedad y el trastorno de pánico, se agrega la lista de enfermedades relacionadas con el trabajo, definida de acuerdo con la Ordenanza / MS No. 1,339/1999 que son demencia en otras enfermedades específicas clasificadas en otros lugares; Delirio, no superpuesto a la demencia; Deterioro cognitivo leve, Trastorno orgánico de la personalidad; Trastorno mental orgánico o sintomático no especificado; Alcoholismo crónico (relacionado con el trabajo); Episodios depresivos; Estado de estrés postraumático; Neurastenia (incluye síndrome de fatiga); otros trastornos neuróticos especificados (incluye neurosis profesional) y trastorno del ciclo sueño-vigilia debido a factores no orgánicos.

En situaciones de ambientes de trabajo estresantes, los modelos más adoptados en cuanto a medidas de prevención utilizan el conocimiento sobre el modelo de demanda de control y el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa.

El modelo de control de demandas propuesto por Karasek (1979), considera que el estrés resulta de la interacción de lo poder de la decisión siendo esta como el control del trabajo por parte del individuo, su poder de influencia en la política organizacional, el control sobre las incertidumbres potenciales y sobre los recursos para la decisión, la autonomía del mismo sobre sus tareas y su conducta durante la jornada laboral. Esto sucede ya que el uso de habilidades intelectuales representa una oportunidad para hacer un juicio fortaleciendo la sensación de efectividad y la capacidad de enfrentar el entorno, y funciona como un factor protector contra el estrés.

En cuanto a las demandas de trabajo, se refieren a factores estresantes psicológicos involucrados en el desempeño de la carga de trabajo, estando representados por eventos imprevistos, volumen de trabajo, nivel de atención requerido, distribución de plazos, frecuencia de interrupciones, relación de dependencia

con otra función, entre otros indicadores.

Según Karasek (1979), los estudios han registrado una asociación entre las medidas de satisfacción y depresión, lo que indica una relación con el nivel de actividad laboral. Por lo tanto, los trabajos más activos (alta demanda y alto control) se asocian con satisfacción y reducción de la depresión, incluso si son más exigentes. Una implicación importante de estos estudios es que puede ser posible mejorar la salud mental en el trabajo sin sacrificar productividad, aumentando el control del trabajo independientemente de los cambios en las demandas. Además, los cambios en la estructura administrativa son importantes para mejorar las habilidades de toma de decisiones del trabajador y para aumentar su influencia en las decisiones organizacionales, permitiendo el uso de su potencial.

Aunque este modelo es capaz de demostrar la relación del estrés con la demanda y los factores de control, no basta con identificar estresores específicos, ni considera la interacción entre el individuo y el entorno, así como los valores individuales de cada empleado, impidiendo una acción de prevención más efectiva sobre la situación.

Las ideas que presentan el desequilibrio esfuerzo-recompensa fueron desarrolladas por Siegrist (1998), quien defiende el papel del trabajo en la vida adulta como algo crucial y que actúa sobre las cuestiones autorreguladoras de un individuo como la autoestima, su autopercepción de eficacia, entre otros. En esta perspectiva, la actividad laboral se entiende como un sistema de intercambio, socialmente organizado con el fin de garantizar recompensas sociales caracterizadas por dinero, estima y estatus, por lo que el desequilibrio entre la falta de reciprocidad entre el costo y la ganancia de este proceso puede desencadenar reacciones asociadas de tensión y estrés con efectos a largo plazo no beneficiosos para la salud física y mental del empleado.

Los enfoques presentados enfatizan modelos explicativos sobre el estrés ocupacional con una perspectiva de salud colectiva en los que su prevención debe centrarse en la adaptación del trabajo a las expectativas, habilidades y necesidades del trabajador, a través del monitoreo de los factores psicosociales del entorno. Se percibe que las diversas perspectivas se complementan entre sí a través de elementos que interactúan y se agregan, construyendo un ambiente abierto y dinámico entre los agentes moderadores o causantes del estrés ocupacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Papa del Prado, C. E. (2016). Estrés laboral: causas y consecuencias. Estadual, D.-C., Boguchwal, B., Patta, C. A., Alves dos Santos, I. A., Varella Menezes, I., do Carmo, J. C., de Jesus Cardoso Ferreira, M., Gomes Bronhara Yoshida, M. A., & Toyoko Oyadomari, W. (2021). Directrices técnicas para la notificación de trastornos mentales relacionados con el trabajo (TMRT).
- Graciotti, J., Mello, F. (2014). Causas y efectos del estrés en el trabajo.
- Limongi Francia, A. C. (2010). Una perspectiva psicosocial sobre la psicopatología a través del estrés y el trabajo.



- Alves Silva da Costa, J., Cristiane Vido, K., Gameiro da Fonseca Pachi, C., Tavares, S., Lima Souza, Í. y Rosa da Silva, S. (2022). Profesional de TI: Una mirada al estrés laboral de los empleados y estudiantes de HCFMUSP del Centro Universitario SENAC Campus Santo Amaro.
- Pellegrini Pessoa dos Reis, A. L., Pereira Fernandes, S. R., & Ferraz Gomes, A. (2010). Estrés y factores psicosociales.
- Servino, S., Rabelo, E., Pires de Campos, R., & Neiva . (2013). Estrés ocupacional y estrategias de afrontamiento entre profesionales de la tecnología de la información.
- Daiane Ferreira da Silva, M., Lopes y Silva Junior, F., do Carmo Cruz Robazzi, M. L., & de Oliveira Gouveia, M. T. (2021). Reducción del estrés ocupacional en profesionales de enfermería: aplicación de una intervención.
- María, García, F., Lima, C. S. y Castro, P. M. (2011). Estrés ocupacional de los trabajadores de un hospital público de Belo Horizonte: Un estudio de caso en centros de cuidados intensivos.
- Feliciano, S., Edimar Agnaldo Moreira, Sâmara Fernandes Leite, Fernanda, C., Malu Emanuelle Silva, Mendes, L., Nice, D. y Fernanda, D. (2015). Determinación de los signos y síntomas del síndrome de burnout a través de los profesionales sanitarios de la santa casa de la caridad de alfenas Nuestra Señora del Perpetuo Socorro.