



FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Psicología

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE
DESENCADENAN ESTRÉS EN LOS JÓVENES
TRABAJADORES: EL CONTEXTO DE LIMA
METROPOLITANA**

Trabajo de investigación para obtener el Grado Académico de
Bachiller en Psicología

MATEO JOSÉ TORRES SILLAU

Lima – Perú

2017

Resumen

El estrés es uno de los problemas de salud pública que afectan a los individuos e indirectamente a las instituciones de manera significativa. El presente estudio tiene como objetivo describir los factores que desencadenan estrés laboral y sus potenciales consecuencias en jóvenes trabajadores, en el contexto de Lima Metropolitana. Para ello, se realizó una revisión teórica de los conceptos relacionados y un análisis de los principales estudios que abordan el tema en los últimos cinco años. Se encuentra que los principales factores de riesgo para la emergencia del estrés laboral son: la insatisfacción con los puestos de trabajo, la presión y sobrecarga laboral, la monotonía, las malas relaciones con el equipo de trabajo y la carencia de estímulos positivos que refuercen los buenos desempeños. Todo ello afecta el desempeño laboral y provoca la disminución de la productividad de las organizaciones.

Palabras claves: Estrés laboral, factores de riesgo, jóvenes trabajadores.

Abstract

Stress is one of the public health problems that affect individuals and indirectly to institutions in a significant way. The present study aims to describe the factors that trigger work stress and its potential consequences in young workers, in the context of Metropolitan Lima. For this, a theoretical review of the related concepts and an analysis of the main studies that addressed the subject in the last five years was carried out. The main risk factors for the emergence of work stress are: job dissatisfaction, work pressure and overload, monotony, poor relationships with the work team, and lack of positive stimulus to reinforce good performances. All this affects the work performance and causes the productivity decrease of the organizations.

Key words: Occupational stress, risk factors, young workers.

Introducción

Hoy en día, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, INEI, según cifras recabadas al 2015, se sabe que el rango de edad de la población en Lima Metropolitana compuesta por jóvenes, cuyo rango va entre los 14 a 24 años representa estadísticamente el 18.43%, siendo el género en mayor proporción el masculino con un 56.36%, seguido por el femenino en un 43.64%. Así mismo, cabe destacar que estos se desempeñan, por lo general, en empresas cuyo volumen laboral es de 1 a 10 personas y cuya rama actividad principal de actividad es la de “Otros Servicios” -la cual está constituida por las siguientes actividades: financiera, inmobiliaria, empresarial y de alquiler, enseñanza, servicios sociales y de salud- en un 30.70%, seguida por “Agricultura/ Pesca/ Minería” en un 26.90% y, siendo la tercera más representativa, la categoría “Comercio” en un 18.15%. Se puede acotar que la categoría de empleabilidad recibida por los mismos es en un 35.05% la de “Trabajador Independiente”, seguido por un 24.41% de “Empleado” y en un 22.66% como “Obrero” (INEI, 2015).

En contra parte, se puede mencionar la reciente estadística proporcionada por el diario Gestión, en el que se señala que el índice de “ninis” (jóvenes que no estudian ni trabajan) es el más bajo en Latinoamérica, debido a que los jóvenes que se encuentran en una edad promedio entre los 15 y 24 años han sido subempleados en el 2015. Esta información recoge las cifras del estudio realizado por el Banco Mundial, el cual arroja que un 11% de jóvenes son “ninis”, mientras que en otros países de Centroamérica como lo son Honduras y el Salvador el índice es mayor al 25%. Sin embargo, estas cifras no son nada alentadoras ya que las condiciones de trabajo a las que los jóvenes peruanos deben de enfrentarse no son las mejores, es por ello que se amerita una correcta regulación, con la finalidad de evitar abusos.

Además, se puede mencionar que de acuerdo al estudio del perfil juvenil de empleabilidad elaborado por la MTPE (El Comercio, 2016) – Dirección de Investigación Socio Económico Laboral, alrededor cada 6 de cada 10 jóvenes con educación superior no trabaja en la especialidad que ha estudiado; mientras que el 68.3% que labora tiene

educación superior no universitaria, seguido por un 61.7% que son jóvenes profesionales (educación superior) y con un 53.9% que no tienen educación superior universitaria.

La situación de inestabilidad laboral y subempleo antes descrita puede derivarse en insatisfacción laboral, al presencia de factores que afectan el desempeño laboral, y factores que propician la aparición del estrés; entendiendo que el estrés es resultado de un desequilibrio entre las demandas del entorno y los recursos personales, que se presenta cuando las demandas y exigencias sobrepasan los recursos del individuo.

En este sentido, el objetivo del presente estudio es describir los factores que son generados por el estrés laboral y sus potenciales manifestaciones en la Población Económicamente Activa conformada por jóvenes, en el contexto geográfico de Lima Metropolitana.

Conceptualización del estrés

Desde principios del siglo XX, el estrés se ha convertido en un fenómeno, el cual ha merecido ser examinado a nivel social, debido a que este ha sido vinculado con factores como: frecuencia, trabajo y actividad laboral. De acuerdo a investigaciones previamente realizadas, estas han dado como respuesta que este sentir es el manifiesto por múltiples fuentes de estrés que producen una nada grata experiencia laboral, la cual está vinculada con secuelas negativas en la vida personal de los colaboradores (Pieró, 2001).

Según Pieró (2009), la acepción de “estrés” responde a una triple connotación ligada a un estímulo, repuesta e interacción de los colaboradores, que son parte de un clima organizacional, con su entorno.

Así mismo, es importante mencionar que desde un punto de visto integrador el fenómeno estudiado se puede señalar como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral se desencadena cuando se da un desajuste entre una persona, su puesto de trabajo y la organización en donde desempeña un rol específico, si es que las

problemáticas y demandas laborales superan los recursos de afronte del individuo, puede surgir la experiencia del estrés (Ángeles, 2004).

Finalmente, cabe resaltar que de acuerdo con el informe elaborado por la Organización Internacional de Trabajo, se puede afirmar que las variables estudiadas están influenciadas tanto por la organización, las actividades a desarrollar en un puesto de trabajo por un colaborador y las relaciones entre individuos pertenecientes a una organización, las cuales tienen lugar cuando las demandas del trabajo no pueden ser respondidas haciendo uso de las capacidades y recursos del trabajador, o cuando las competencias del trabajador no coinciden con las expectativas y prioridades organizacionales (OIT 2016).

Factores que desencadenan estrés

A partir de las investigaciones revisadas, se encontraron dentro de los factores de riesgo para la aparición del estrés laboral, los vinculados a las características del empleo, el clima laboral, las políticas institucionales, el esfuerzo físico involucrado, entre otros factores. A continuación se reseñan y describen cada uno de ellos.

Insatisfacción con el puesto de trabajo. Muchas veces los colaboradores no se sienten satisfechos con las tareas establecidas en su puesto de trabajo, las cuales les puede resultar muy esquemáticas y ofrecer pocas posibilidades para la proactividad y la innovación. En este sentido, consideran que las oportunidades de crecimiento y aprendizaje son cortas, generando en ellos su repetición por inercia, pero con un mínimo porcentaje de proactividad y/o mejora en su desempeño organizacional (Pieró, 2009).

Ritmo de trabajo. La mayoría de ocasiones los colaboradores están sometidos a una excesiva presión laboral, debido a inconsistentes proyecciones respecto a las metas a alcanzar. Esto desencadena que los plazos sean ajustados y la obligación de su cumplimiento eleven el nivel de cortisol, hormona causante del estrés, de los colaboradores genera que aumente su ansiedad, volviéndolos irritables y disminuyendo su capacidad para

poder resolver los problemas y desempeñar con normalidad las tareas asignadas (Pieró, 2009).

Los esfuerzos físicos que ha de realizar. Las tareas peligrosas para la salud o la integridad física impuesta a un colaborador los obliga a que su organismo esté en un estado constante de alerta, generando así cortisol en la sangre, lo cual será perjudicial, para su salud (Pieró, 2009). Además, este tipo de demandas son comunes en puestos con bajos niveles remunerativos, lo que también puede ser un factor de riesgo adicional de estrés.

De otro lado, los colaboradores consideran que el trabajo afecta negativamente a su salud. Las dolencias que con mayor frecuencia fueron atribuidas por las personas encuestadas afirmar que las más comunes son las del dolor de cuello y el estrés. Las cuales también son ligadas a los trastornos musculo – esqueléticos y las enfermedades gastrointestinales y cardiovasculares (Pieró, 2009).

Acoso organizacional. Si el colaborador es punto de críticas nada constructivas, como lo son las intimidaciones, amenazas, incluso violencia física, la cual también es conocida como “*mobbing*”. Genera los casos más preocupantes de estrés laboral en los que en muchos casos los colaboradores requieren de atención especializada para sobrellevar la frustración originada ante tales provocaciones (Pieró, 2009).

La monotonía. La falta de estímulos es una causa frecuente que produce estrés, la cual está ligada a la monotonía generada por el puesto, ya que las tareas son extremadamente repetitivas, las cuales generan en el colaborador una desazón a modo de retroceso ante la obligación de repetir día tras día la misma tarea, por la que cada jornada será vista como interminable. Sintiendo una sensación que sus horas de trabajo no terminarán nunca (Pieró, 2009).

Las relaciones interpersonales. Muchas veces la inexistencia de soporte por parte de los colaboradores (subordinados, superiores y compañeros) hace que encontremos a personas que reciben no muy usualmente las directrices sobre una determinada tarea de acuerdo a lo que se le haya asignado realizar. Por ejemplo, si un jefe solicita la atención de su equipo y este no ejecuta correctamente lo indicado genera impotencia, frustración,

haciendo que la persona se sienta despreciada por su entorno. La gran diferencia que existe entre las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo VS los superiores radica que, entre los primeros al haber ciertos conflictos de intereses por la responsabilidad de trabajo, existe apoyo nulo entre ellos, generándose así trabas para la ejecución de metas. Sin embargo, en el caso de los jefes inmediatos, el hecho de no poder manejar el estrés generado por las metas organizacionales, muchas veces los hace errar en la manera en cómo hacen las solicitudes de las necesidades y/o seguimiento de las mismas, haciendo que los equipos se desintegren (Pieró, 2009).

La carencia de estímulos positivos. La carencia de este tipo de estímulo genera en el colaborador que tiene un *performance* positivo a la compañía, obtiene descubrir entre las causas que generan su insatisfacción. Esto no quiere decir que este tipo de estímulos deban de ser necesariamente económicas, en muchas ocasiones la sola felicitación de su jefe por los resultados obtenidos puede hacer que los colaboradores se sientan valorados y así aumentar su motivación y compromiso con la empresa (Pieró, 2009).

Consecuencias del estrés

De acuerdo al estudio realizado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, por encargo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de la ciudad de Madrid (Ángeles, 2004) se han investigado las principales consecuencias provocadas por el estrés, identificando claramente tres categorías, las cuales son descritas a continuación:

Consecuencias físicas.

Dentro de las consecuencias físicas se encuentran las activaciones psicofisiológicas, las cuales son consecuencia del abuso funcional y también a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos continuos en personas que sobrellevan dolores crónicos o tienen predisposición para ello. A continuación, se hará un listado de los más comunes cuadros patológicos presentados por los miembros de las organizacionales provocados a causa de agentes estresantes (Ángeles, 2004), dentro de los cuales encontramos los siguientes trastornos:

- Gastrointestinales.
- Cardiovasculares.
- Respiratorios
- Endocrinos.
- Sexuales.
- Dermatológicos.
- Musculares.

Consecuencias psicológicas.

Dentro de las causas psicológicas se encuentran todas aquellas que están ligadas a la alteración del sistema nervioso, las cuales tienen una repercusión directa con el cerebro. Cualquier tipo de ellas, conlleva a un impacto fisiológico, generando cambios a nivel de las conductas, ya que, por producto a los efectos negativos generados por la activación frecuente de la réplica del estrés, la persona quien es miembro de una determinada organización estaría presentando los siguientes síntomas (Ángeles, 2004):

- Preocupación excesiva.
- Incapacidad para la toma de decisiones.
- Sensación de inseguridad, reflejada en la confusión.
- Distracción en las tareas encomendadas.
- Desorientación ante las disposiciones determinadas por la gerencia de la empresa a la cual representa.
- Mal humor, irritación al momento de delegarle una determinada tarea.
- Susceptibilidad frente a soportar peripecias.
- Demanda de la utilización de medicamentos, antisépticos, estupefacientes, entre otros.

El sostenimiento de estos efectos, pueden provocar el progreso de perturbaciones psíquicas, siendo los más frecuentes:

- Ansiedad, miedos y fobias.
- Adicción a las drogas y alcohol.
- Depresión y otros trastornos afectivos.
- Alteración de las conductas de alimentación
- Trastornos de personalidad, sueños y esquizofrénicos.

Así mismo, dentro de las manifestaciones motoras son el departir rápido, estremecimientos, tartamudeo, imprecisión al hablar, fogosidad a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz esporádica, comer excesivamente, entre otros que generan el deterioro de la calidad de relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, provocando la ruptura de las mencionadas, teniendo como consecuencia directa la inhibición de creatividad, autoestima y, sobretodo, el progreso particular.

Consecuencias organizacionales.

Los trastornos perjudiciales mencionados con anterioridad no sólo pueden damnificar al indiviso, sino también producen una disminución en el ámbito laboral, contribuyendo denegadamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden llegar a inducir al malestar, al absentismo o incluso a la discapacidad (Ángeles, 2004).

Dentro de las consecuencias que están relacionadas directamente al desempeño de los colaboradores

- Elevado absentismo.
- Rotación elevada de los puestos de trabajo.
- Dificultades de relación.
- Mediocre calidad de productos y servicios.

El grado de estrés de una compañía resulta ser la suma total de los niveles experimentados por los colaboradores. El frenesí. la alta producción y creatividad, el

escaso absentismo y cambio de ocupación son tipologías de asociaciones incansables que funcionan con un alto grado de incitación, proveyendo un estrés efectivo.

Finalmente, si los paralelismos de estrés se enaltecen excesivamente, la empresa desarrollará a maniobrar con un estrés negativo, con todas las consecuencias que ello conlleva, como traspies de juicio, bajo rendimiento y creatividad, escasa comunicación, falta de espíritu de equipo, crónicas humanas tensas, alto grado de cambio de la profesión y absentismo, teniendo que hacer frente a un alto costo financiero y organizacional para la firma.

Conclusiones

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente en nuestra sociedad. El subempleo y la informalidad a la que están expuestos los jóvenes trabajadores de nuestro país configuran estructuras laborales que favorecen la aparición de factores de riesgo del estrés, afectando la salud física y emocional de los trabajadores, y la productividad de las empresas.

Los factores de riesgo del estrés, derivados de las investigaciones que abordan el tema son:

- Insatisfacción con el puesto de trabajo, derivado de las posturas que se deben adoptar para realizar las tareas, las cuales suelen ser muy rígidas y con pocas posibilidades para innovación.
- La presión laboral, el ritmo acelerado de trabajo, los términos precisos y el compromiso del cumplimiento de trabajos elevan el nivel de cortisol, hormona causante del estrés, de los colaboradores genera que aumente su ansiedad, volviéndolos irritables y disminuyendo su capacidad.
- Los esfuerzos físicos que se realizan en el trabajo, obliga al organismo de los empleados a que esté en un estado constante de alerta, generando así cortisol en la sangre.

- El acoso organizacional que se da cuando el colaborador es punto de chanzas insultos, intimidaciones, amenazas e incluso violencia física, la cual también es conocida como “*mobbing*”.
- La monotonía laboral existente cuando las tareas son extremadamente repetitivas generan en el colaborador una desazón a modo de impresión de vacío y rechazo ante el compromiso de repetir día tras día la misma tarea.
- Las malas relaciones con otras personas empleadas en su empresa, la inexactitud de sostén por parte de los colaboradores (subordinados, superiores y compañeros) hacen que los empleados reciban nulas líneas sobre una explícita tarea de acuerdo a lo que se le haya asignado realizar.
- La carencia de estímulos positivos genera en el colaborador que tiene insatisfacción.

Recomendaciones

A continuación, se presentan las conclusiones vinculadas las siete variables que se tomaron en cuenta en la elaboración del perfil de empleabilidad, el cual ha sido previamente mencionado en esta investigación, por área, la cual de acuerdo al ranking que tomaremos de eje son las actividades de: Intermediación financiera, inmobiliaria, empresariales y de alquiler, enseñanza, actividades de servicios sociales y de salud en un 30.70%.

- Ante la insatisfacción con el puesto de trabajo y las tareas derivadas de él, se recomienda a los empleadores hacer mayor variabilidad en las tareas que generen un mayor involucramiento con ellas, teniendo planes a mediano y largo plazo.
- Ante la presión y sobrecarga laboral, se sugiere que el empleador no debe descuidar la promoción de la integración de equipos, la dosificación adecuada de responsabilidades y el fomento de la fidelización de la empresa, generando que el cumplimiento de metas no sean una condicional de castigo, sino de compromiso con la firma para la que laboran.

- Los trabajos que involucran esfuerzos físicos mayores deben acompañarse de capacitaciones para evitar malas prácticas laborales, se requiere la implementación de programas de salud ocupacional, desde un enfoque preventivo.
- El acoso organizacional o *moobing* debe ser prevenido e identificado rápidamente a través de evaluaciones 360, para que de esta manera el empleador, a través del Área de Recursos Humanos, pueda considerar el punto de vista de diferentes compañeros de trabajo, si estos interfieren en el estado emocional de manera negativo de los demás.
- Para evitar caer en la monotonía laboral los empleadores deben partir desde un enfoque de *empowerment*, con la finalidad de empoderar a los empleados en la toma de decisiones y promocionar mayor capacidad de desarrollar y alcanzar nuevos retos.
- Las relaciones de compañerismo e integración pueden fomentarse a través de talleres de coaching y motivación, con la finalidad de que se generen no solo vínculos corporativos, sino de amistad entre los colaboradores de la empresa.
- Finalmente, el área de Recursos Humanos de la mano con la Dirección de la empresa debe de gestionar incentivos a los colaboradores, a través del desarrollo de diferentes programas que los prevean de oportunidades de crecimiento a través estudios (becas) y/o incentivos salariales, en función al logro de una meta de manera sostenida.

Referencias

- Ángeles, M. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado el 27 de julio, 2017 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- El Comercio (2016). *Conozca el perfil de los jóvenes en el Perú*. Recuperado el 27 de julio, 2017 de <http://elcomercio.pe/economia/personal/conozca-perfil-laboral-jovenes-peru-425291?foto=5>
- Gestión (2016). *Ni estudian ni trabajan: El porcentaje de “ninis” en Perú es uno de los más bajos en Latinoamérica*. Recuperado el 27 de julio, 2017 de <http://gestion.pe/economia/ni-estudian-ni-trabajan-porcentaje-ninis-peru-uno-mas-bajos-latinoamerica-2152893>
- INEI (2015). *Población Económicamente Activa Ocupada, según principales características, 2004 – 2015*. Recuperado el 27 de julio, 2017 de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/ocupacion-y-vivienda/>
- Moyano, A. (2012) *Implementación de Donald Kirkpatrick en un curso de capacitación en una empresa de procesamiento de datos*. Recuperado el 27 de julio, 2017 de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080256518.PDF>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016*. Recuperado el 27 de julio, 2017 de http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166
- Pieró, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, 13, 18-38. Recuperado el 27 de julio, 2017 de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres

[laboral Una perspectiva individual y colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf](#)

Pieró, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia: Universitat de València.