

09

Fecha de presentación: diciembre, 2022
Fecha de aceptación: mayo, 2023
Fecha de publicación: noviembre, 2023

COMPONENTES PSICOSOCIALES

QUE REPERCUTEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ADMINISTRADORES PÚBLICOS: LA REALIDAD ECUATORIANA

PSYCHOSOCIAL COMPONENTS THAT AFFECT THE WORK PERFORMANCE OF PUBLIC ADMINISTRATORS: THE ECUADORIAN REALITY

Elena Isabel Contreras-Paredes¹

E-mail: econtreraspa@ulvr.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3061-1000>

Iván Leonardo Pincay Aguilar²

E-mail: ipincaya@unemi.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9093-7838>

Norma Emperatriz Burgos-Silva²

E-mail: burgossilvan@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-8621-6497>

Hugo Nelson Donoso Reinoso²

E-mail: hugodonoso80@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4557-5153>

¹Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador.

²Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Contreras-Paredes, E. I., Pincay Aguilar, I. L., Burgos-Silva, N. E., & Donoso Reinoso, H. N. (2023). Componentes psicosociales que repercuten en el desempeño laboral de los administradores públicos: La realidad ecuatoriana. *Universidad y Sociedad, 15(6)*, 101-109.

RESUMEN

El presente trabajo se orienta hacia la determinar los componentes psicosociales que afectan al desempeño laboral en los administradores públicos de Ecuador, para ello se ha planteado una investigación cuyo proceso metodológico implica la revisión bibliográfica, es así que se procedió a la indagación en las bases: Dialnet, Scopus, Latindex, Scielo, Ebsco, Redalyc de donde se obtuvieron 8 artículos, que por su relevancia fueron seleccionados. Los resultados de la revisión permitieron identificar coincidencias entre los factores estresores siendo estos el clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo, sin embargo se mencionan otros aspecto como, el conocimiento de otro idioma, calidad de servicio exigido, horarios extendidos, sobrecarga de actividades en otras áreas, edad de colaborador, tiempo en el cargo, grado de responsabilidad, entre otros, que son importantes según el tipo de actividad de la entidad pública y la actividad del administrador.

Palabras clave: componentes psicosociales, desempeño laboral, administración pública, Ecuador.

ABSTRACT

The present work is oriented towards determining the psychosocial components that affect job performance in public administrators in Ecuador, for this an investigation has been proposed whose methodological process implies the bibliographic review, so that the investigation was carried out in the bases: Dialnet, Scopus, Latindex, Scielo, Ebsco, Redalyc from which 8 articles were obtained, which were selected due to their relevance. The results of the review allowed to identify coincidences between the stressors, these being the organizational climate, organizational structure, organizational territory, technology, leader influence, lack of cohesion and group support, however other aspects are mentioned, such as knowledge of another language, quality of service required, extended hours, overload of activities in other areas, age of collaborator, time in office, degree of responsibility, among others, which are important depending on the type of activity of the public entity and the activity of the administrator.

Keywords: psychosocial components, job performance, public administration, Ecuador.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a Patlán (2019) es posible definir al estrés como un problema que se encuentra latente durante todos los ciclos evolutivos de la vida de los seres humanos, e incluso a nivel de la vida animal. Investigaciones han demostrado que también diferentes especies se ven expuestas a este interesante fenómeno que afecta la conducta. Por otra parte, al hablar de estrés laboral se aborda una problemática que se encuentra enmarcada dentro de la “salud ocupacional”, siendo un espacio de investigación donde se ha generado una serie de propuestas orientadas a identificar el efecto de los tensionantes generadores de consecuencias sobre la salud física, psicológica, y en aspectos vinculados al área de socialización y afectiva de los trabajadores.

Patlán (2019) destaca que en la actualidad el fenómeno del “stress laboral” tiene un efecto sobre las funciones primordiales del sistema nervioso central y como resultado influencia el rendimiento laboral, sus causas son multifactoriales, siendo posible identificar “generados de estrés” que afectan al rendimiento laboral, los cuales se encuentran vinculados e íntimamente ligados con las características del entorno ocupacional, y las condiciones del mismo. Además, resalta factores intrínsecos como la “resiliencia” de cada individuo, siendo elementos trascendentales al momento de afrontar estímulos estresores. Es decir, las capacidades internas de cada persona para afrontar situaciones críticas y la fortaleza para mantenerse equilibrado y superar las adversidades.

Por otra parte, en el informe sobre estrés en el trabajo ejecutado por la Organización Internacional del Trabajo (2016) se indica que la gran mayoría de empleados se encuentran expuestos y deben hacer frente a una serie de tensiones y situaciones que generan efectos adversos sobre la salud física y psicológica. Además, se destaca una serie de riesgos psicosociales muy comunes en la cotidianidad como: los horarios extensos y en ocasiones rotativos que generan un ambiente laboral estresante, la motivación por los logros individuales y colectivos, circunstancias que se ven sujetas a situaciones diversas como las dificultades actuales para llevar una vida equilibrada entre lo laboral y familiar, crisis mundiales como la decreciente oferta laboral, entre otros.

A continuación, es posible apreciar como los niveles de estrés ocupacional se han acrecentado paulatinamente en el transcurso de los años. La escala creciente que se visualiza en la Figura 1 que es la proyección de un trabajo ejecutado por el Gallup, Inc., una empresa estadounidense ubicada en Washington, fundada en 1935 por G. Gallup, quienes realizan encuestas en todo el mundo,

precisamente el ejemplo mencionado proyecta los niveles de estrés laboral creciente en el planeta.

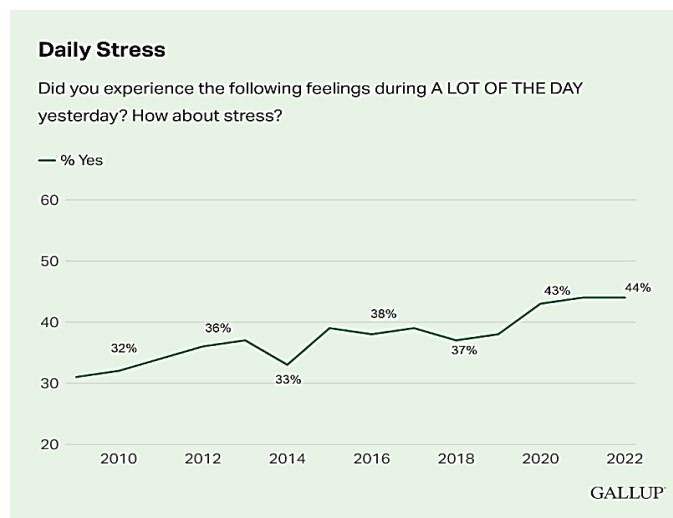


Figura 1. Creciente mundial del estrés laboral.

Fuente: Gallup, Inc. (2023).

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (2016) la vida laboral, ha generado, a nivel mundial y en todos los países, una serie de efectos adversos derivados del estrés y múltiples afecciones psicoemocionales, por lo que en la actualidad, las empresas e instituciones gubernamentales han incrementado programas de prevención e intervención de riesgos psicológicos y de carácter social. Y es que, el estrés laboral está influenciado por la organización, el diseño de los puestos de trabajo y las relaciones laborales, las cuales tienen lugar cuando las demandas de trabajo no alcanzan o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando el conocimiento o habilidades del colaborador, o del equipo no coinciden con las expectativas de la cultura organizacional de la empresa.

Para Ossa et al. (2023) en cambio, los riesgos psicosociales como el aumento de la competencia, las altas expectativas en el rendimiento y los horarios laborales extensos, son elementos que contribuyen a que el ambiente en el trabajo sea cada vez más estresante y dificulte la conciliación entre la vida familiar y laboral. Acotan que, debido a los importantes y diversos cambios que se han producido, los cuales se encuentran asociados a la crisis económica mundial, los individuos se han expuesto a nuevas situaciones que pueden tener graves consecuencias para la salud mental y bienestar psicológico, entre estos “detonantes” se mencionan los cambios organizacionales o de reestructuración, menos oportunidades laborales,

aumento de la precariedad laboral, miedo a perder el empleo, despidos masivos, problemas de desempleo y pérdida de la estabilidad financiera.

Por su parte, Guarino (2022) en su trabajo investigativo sobre estrés laboral en Latinoamérica exalta que entre los principales factores estresores es posible mencionar al maltrato laboral, la sobre carga horaria, pagas paupérrimas, la autora indica que el extremo del agotamiento laboral es definido como “burnout” o “quemazón emocional”. Al realizarse una encuesta de estrés laboral en las plataformas de Bumerán, Kozerta, Multitabajos y Laborum, asombrosamente cada 8 de 10 individuos dicen sufrir de estrés laboral (79% de los encuestados – 2% menos que en el 2021). Además, dentro de su trabajo, añade que, si se realizara una escala de ubicación sobre estrés laboral, Argentina alcanzaría un porcentaje del 86%, le sigue Chile con un valor del 82%, Panamá con 78%, Ecuador con un porcentaje del 74%, y finalmente Panamá que registra un 66%. Complementando esta idea, en el Figura 2 se visualiza el crecimiento acelerado de estrés laboral en Colombia, país que destaca por este fenómeno acrecentado que cada año genera más preocupación.

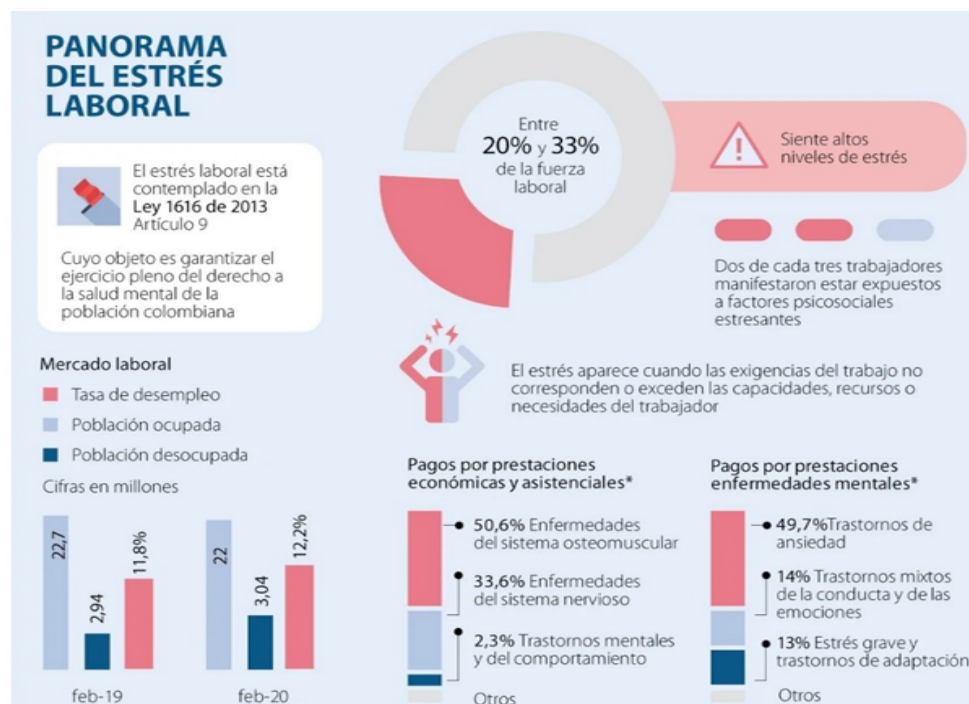


Figura 2. Alarmante creciente de estrés laboral en Colombia.

Fuente: Fundación de Aseguradores Colombianos (2022).

En torno a lo expuesto, Vega et al. (2021) consideran que el “trabajo” ha evolucionado y se ha estructurado bajo normas que protegen al trabajador, situación que durante el transcurso de los años ha sido muy visible, evidenciándose una serie de transformaciones que han tenido su origen y evolución en el transcurrir de los años, uno de los ejemplos más claros quizá es el desarrollo progresivo del “trabajo” que inicia desde la etapa artesanal hasta la revolución industrial, periodo en el cual se identifican una serie de cambios radicales, esto a nivel de leyes, de beneficios y protecciones a los trabajadores y empleadores, sin embargo, existen estados donde aún se precariza el trabajo informal, desvalorizándolo.

En la actualidad, la pandemia fue una de las causas por las cuales el mundo aún se encuentra afectado a nivel laboral pues se debieron llevar a cabo distintos procesos de adaptación en los entornos de trabajo de distintas empresas. Un dato muy importante que señalan Vega et al. (2021) lo constituye el hecho de que la psicología organizacional, laboral o industrial, considera al trabajador como un ser social, biológico, psicológico el cual también posee una parte “espiritual”; tales estructuras conforman parte del “yo”. Estos elementos influyen y afectan al rendimiento laboral,

y es que, la psicología industrial entre sus distintos y variados abordajes contempla seriamente aspectos que tienen una repercusión directa en la motivación y equilibrio psíquico, entre estos componentes se mencionan las responsabilidades familiares, autoestima, influencia de los pares, detección de los niveles de preparación para la ejecución de determinados cargos jerárquicos y de responsabilidad, y como dato muy importante se incluye el cumplimiento de la legislación laboral.

Bajo estas consideraciones, Seco (2020) menciona que a partir del siglo XX y comienzos del XXI, en la región de Latinoamérica se han atravesado una serie etapas dentro de la historia ocupacional, ha visibilizado de manera importante el crecimiento de una tendencia orientada hacia la denominada "economía popular", la cual refiere al trabajo informal y relacionado con el autoempleo. Dentro de este análisis, el autor plantea una ideología positivista, la cual indica que posiblemente en un futuro, el trabajo tenga un nuevo enfoque, esto desde una visión de protección, contemplando las leyes y normativas que regulan esta actividad, las cuales se orientan a la protección del empleado y empleador, de tal forma que se consideran todos los niveles de trabajo, entre ellos destacan de manera notoria el de los trabajadores autónomos económicamente y los que mantienen una dependencia, se incluye en este sector a las personas involucradas en trabajos informales, pues este grupo al que se hace mención son parte de un conglomerado que actualmente, a pesar de existir evoluciones en los distintos países sobre leyes de trabajo, se encuentran desamparados en comparación con otros grupos.

Por su parte, De la Garza (2018) plantea que el trabajo es un importante componente de la sociedad, el cual no se encuentra dependiente únicamente de los avances de la tecnología, robótica y automatización de los cargos laborales, pues también tiene vinculación con el modelo económico-productivo y político vigente. En tal sentido, el investigador sugiere que ante la constante y acelerada transformación es necesario que se considere al trabajo como un aspecto central en la sociedad que impacta en el desarrollo humano, por ende los factores psicológicos relativos a este deben ser motivo de estudio y debate en las agendas políticas a nivel nacional e internacional.

Es así, que con este breve marco referencial, el presente trabajo tiene como objetivo determinar los componentes psicosociales que afectan el desempeño laboral en los administradores públicos de Ecuador.

METODOLOGÍA

La presente investigación se fundamenta en los parámetros planteados por Tejero (2021) quien menciona que los estudios de carácter bibliográfico permiten desarrollar distintos enfoques para la promoción de las diversas y complejas competencias intelectuales, conductuales, constructivistas y funcionalistas, las cuales recaen con énfasis en determinados aspectos externos del desarrollo formativo, lo que conduce a profundizar ciertos tópicos teóricos.

Con esta base conceptual que fundamenta la presente propuesta, se procedió a la búsqueda de artículos en las bases de datos: Dialnet, Scopus, Latindex, Scielo, Ebsco, Redalyc. Las palabras de búsqueda empleadas fueron: componentes psicosociales, desempeño laboral, administración pública, Ecuador. El rango de búsqueda fue de los 5 últimos años. Es así que se procedió con la selección de 8 artículos debido a su relevancia para la investigación y por el aporte a la misma.

Por lo tanto, el enfoque investigativo corresponde al tipo cualitativo-interpretativo de forma que se pueden formular razonamientos cimentados respecto a los componentes psicosociales que repercuten en el desempeño laboral. Es así que, con la información compilada, se procedió a aplicar el método hermenéutico-deductivo el cual permite simplificar los datos, analizar y efectuar la síntesis dentro del tema planteado en el contexto ecuatoriano.

RESULTADOS Y DISCUSION

Una interesante propuesta investigativa ejecutada en Ecuador, que aborda la correlación entre los niveles de satisfacción laboral y el grado de desempeño ocupacional, realizada por Mora & Mariscal (2019) demuestran que la satisfacción ocupacional se constituye como un componente fundamental del área de recursos humanos. Aquí es importante destacar el concepto actual que se tiene de la persona, pues en la antigüedad no se prestaba atención al afecto de las cargas de trabajo, de horarios, el impacto de elementos estresores como el ruido, la temperatura y otros elementos, situaciones y relacionales que juegan un rol importante en la homeostasis psíquica.

Como principales resultados dentro del trabajo exploratorio de Mora & Mariscal (2019) se pueden mencionar que las personas orientan su motivación hacia las necesidades que presentan las organizaciones o instituciones a las que pertenecen, una vez que se consigue el objetivo, este se convierte en el eje de propulsión para encaminar el accionar laboral y asumir responsabilidades, elevar la eficacia y construir metas de carácter personal. Adicional

a estos elementos, es posible destacar la trascendencia de las investigaciones cuantitativas, pues proporcionan datos directos a las organizaciones para mejorar los sistemas de recursos humanos y métodos de motivación laboral, esto en bien de una mayor productividad.

También, en un estudio realizado por Ramos et al. (2019) sobre estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento a nivel de instituciones públicas ecuatorianas, se indica que las características que posee cada organización, las fuentes de estrés que mantenga, así como también los mecanismos de acción para afrontar y disminuir estos elementos, son algunos de los componentes que se deben analizar para crear alternativas de mejora de ambientes laborales. El estudio indica que existen relaciones muy cercanas entre diferentes detonantes, el estrés es definitivamente la causa más común de la génesis de los problemas laborales, los logros y dedicación vs clima y componente organizacional, liderazgo de gerencia vs vínculos con otras personas, son algunas de las “estructuras relacionales” y “elementos organizativos” que fueron detectados.

También se destaca el análisis de diferentes factores y circunstancias como el estado civil, el sexo, el nivel cultural, el número de hijos y cargas económicas, siendo pautas muy importantes que se deben considerar a profundidad y que a la vez sirven de identificadores diferenciales que caracterizan a cada individuo. Toda esta investigación proporcionó interesantes elementos como los mecanismos de afrontamiento que tienen los trabajadores ecuatorianos. Además, se destaca que la investigación fue realizada en 6 entidades estatales, lo cual implica un referente de niveles de confiabilidad aceptables para la realidad administrativa pública del país (Ramos et al., 2019).

Por su parte, Martínez et al. (2019) en su estudio dentro de la educación a nivel primario y secundario en la red pública de Ecuador, indican algunos efectos específicos del estrés laboral, se destacan entre ellos la baja motivación por el logro, la escases de compromiso por la capacitación de carácter individual y grupal, poca creatividad dentro de las planificaciones de clase, dificultad en lo que refiere a las relaciones con alumnos que presentan problemas conductuales, falta de empatía, embotamiento afectivo en casos extremos, depresión y ansiedad. En cuanto a los estresores, los investigadores identificaron que el clima organizacional posee un impacto medio bajo, mientras que el entorno de trabajo y la falta de unión fueron valorados como medios, siendo los factores psicosociales de mayor impacto la estructura de la organización, el acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación, influencia del líder y el apoyo del grupo.

En general los investigadores, identificaron un nivel de estrés medio alto con tendencia al incremento, siendo relevante en cuanto impacta en el desempeño de los educadores y por lo tanto en la calidad de la educación, además reportan que producto del estrés laboral, los docentes presentan afecciones en su condición de salud física y psicológica (Martínez et al., 2019).

En esta misma línea investigativa se referencia el trabajo propuesto por Obaco (2019) respecto al estrés laboral en los docentes de nivel universitario, identificándose que las tareas administrativas cubren el 35% de las consecuencias generadoras de estrés, además se incluye información en la cual se plasma que los docentes que tienen experiencia y que han ejercido ese cargo entre 10 y 15 años, presentan un elevado nivel de estrés, este tiene una génesis relacionada con el uso de tecnologías y programas educativos de vanguardia, además se incluye el manejo de otro idioma como otro estresante, pues dentro de las capacitaciones que en la actualidad se otorgan, se ha hecho indispensable la comprensión y escritura en otro idioma. En el caso de Ecuador, la educación en general contempla dos idiomas primordiales inglés y español, además del Quichua dentro de los programas de interculturalidad.

Obaco (2019) también identificó que los efectos producidos por el estrés laboral en los educadores implican el mal afrontamiento, ansiedad, presión, desmotivación y en menor medida las creencias desadaptativas y la depresión. Respecto al mal afrontamiento explica que tiene relación con la capacidad del individuo para animarse con facilidad luego de enfrentar un infortunio, la habilidad para relacionarse adecuadamente con sus superiores, así como su destreza para equilibrar la vida laboral y sus otras facetas en la vida de tal manera que la primera no afecte en éstas.

En otro contexto, Noroña et al. (2021) en su trabajo sobre elementos estresores en administración del área bancaria de Ecuador, identificaron que la edad promedio del trabajador es una variable asociada con las tensiones generadas, esto se debe a que en el sector analizado existe dinero de por medio y se demanda que las acciones a ejecutar sean muy exactas durante la jornada laboral, la cual suele extenderse con frecuencia a las 10 horas, y en la que los horarios de alimentación y descanso son muy reducidos. En dicha investigación, los resultados denotaron que la edad promedio del empleado fue de 36 años en el caso del 47% de mujeres y de 32 años para el 53% de hombres, también se determinó que la mayoría de colaboradores tenía un estado civil de casados y el nivel de instrucción promedio fue entre tercer y cuarto nivel.

Además, Noroña et al. (2021) reconocieron que los principales factores que impactan a esta población radicaron en el área psicofisiológica, postural y de estresores laborales como el gran número de personas a atender diariamente, el manejo de tecnología especializada dentro del área bancaria, los tiempos rápidos de atención para mejorar la calidad del servicio, así como los ya mencionados relativos a la responsabilidad del manejo del dinero. Por otra parte, los investigadores especifican los síntomas físicos que los colaboradores padecen debido al estrés laboral tales como: dolor de espalda, cuello, elevadas tensiones de nivel muscular, afecciones a los ritmos de sueño durante todo el día, úlcera péptica, gastritis, problemas digestivos, cambios de apetito; en el área psicológica se identifican: insomnio, cambios de estado emocional, apatía en ocasiones, ansiedad, disfunción social, jaquecas y tedio.

Desde otra área de especialidades profesionales, se encuentra la investigación planteada por Lucero et al. (2021) sobre el estrés laboral y la autopercepción en el área médica y de enfermería en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, una de las principales de Ecuador, en el cual pudo concluirse que dicha profesión es la que mayor expuesta se encuentra a factores de estrés. Los investigadores explican que se debe a la carga laboral relacionada directamente con la atención de pacientes, las relaciones generadas entre ellos, el riesgo a la exposición a enfermedades, así como los cambios rotativos. Los factores analizados (dimensiones) relativos al estrés laboral indicaron que el clima organizacional, territorio organizacional, influencia del líder y falta de cohesión son los que más representatividad presentan en el personal de enfermería con altos niveles de estrés. Mientras que los estresores de nivel medio fueron estructura organizacional y respaldo de grupo.

Dentro de los aspectos psicológicos se menciona que existe una afectación en las frecuencias de sueño, problemas de columna, dolores musculares, agotamiento, cambios de carácter, intolerancia y cambios de apetito, variación en la forma de atender a los pacientes (calidad de atención). Pese a ello, los informantes consideraron en la autopercepción de salud en un 33% que solamente registran una afectación leve del estrés laboral en su bienestar, el 25% consideró poseer una salud aceptable, el 18% indicó que su salud es adecuada, así mismo un 18% manifestó que solamente presenta una afectación moderada y solamente el 6% cree que si presenta afectaciones graves (Lucero et al, 2021).

Otro estudio ejecutado por Acome et al, 2021). en docentes de educación superior pública en Ecuador, muestra claramente la variación de elementos estresores que

existen dentro de las distintas áreas laborales. En esta investigación, los indicadores psicosociales de estrés con nivel medio, para los docentes de instituciones educativas del estado fueron las condiciones del lugar de trabajo para el 67% de educadores, la carga de trabajo según el 70%, contenido y características de la tarea conforme el 73%, el papel laboral y desarrollo de la carrera 69%, además de las exigencias laborales para el 62% que también registró un 35% de riesgo alto. Por su parte, los factores con riesgo bajo fueron la interacción social y aspectos organizacionales según el 51% de docentes y la remuneración del rendimiento para el 55%.

Respecto a las exigencias laborales, es importante mencionar que dicho factor implica la sobre carga de actividades variadas en distintas esferas además de la docencia, tales como la investigación, escritura de libros, capacitaciones, planificación de clase, clases virtuales, programación de evaluaciones y exámenes, así como actividades administrativas propias de la profesión, todas estas tareas derivan en estrés laboral que afecta directamente la frecuencia de sueño, alimentación, relacionamiento social y hasta la salud física del individuo (Acome et al., 2021).

También, desde la perspectiva administrativa, en el sector educativo de una entidad de formación superior de carácter público en Ecuador, Villacreses & Ávila (2020) analizan los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral. Los hallazgos del estudio demuestran que las 8 dimensiones analizadas son evaluadas con riesgo bajo, sin embargo existen factores a considerar debido al nivel medio que presentan, estos corresponden a las condiciones de trabajo (46%) que implica la seguridad, ergonomía, higiene y aspectos psicosociales que afectan de forma negativa al bienestar del trabajador y por ende a su actividad laboral. Además, se menciona el acoso laboral (43% riesgo medio) el cual implica conductas de persecución premeditada, repetitiva y focalizada por medio de acciones malintencionadas para la humillación o desestabilización del colaborador. Otro factor con riesgo medio, corresponde al margen de acción y control con el 37% el cual se explica en la falta de espacios para el debate abierto de las problemáticas comunes y la exposición de opiniones referentes al cumplimiento de las labores, así como un bajo nivel participativo en la toma de decisiones respecto a sus actividades.

Entonces, una vez efectuada la revisión de las investigaciones, en la tabla 1, se puede visualizar un esquema de los factores psicosociales que impactan o afectan el desempeño de los trabajadores en el contexto público de diferentes entidades a nivel nacional en Ecuador y que han sido identificados por los investigadores.

Tabla 1. Factores psicosociales que afectan el desempeño laboral

Autor/es	Factores psicosociales
Mora & Mariscal (2019)	Carga de trabajo, horarios, ruido, temperatura.
Ramos et al. (2019)	Logros, dedicación, clima organizacional, liderazgo de gerencia, vínculos con otras personas.
Martínez et al. (2019)	Clima organizacional, entorno de trabajo, falta de unión, estructura de la organización, el acceso y uso de las TICs, influencia del líder y apoyo del grupo.
Obaco (2019)	Tareas administrativas, años de experiencia, uso de las TICs, conocimiento de otro idioma, adaptación laboral, clases difíciles.
Noroña et al. (2021)	Responsabilidad del cargo, horas de trabajo, factores psicofisiológicos, posturales, manejo de tecnología, calidad de servicio exigido, carga laboral.
Lucero et al. (2021)	Clima, estructura y territorio organizacional, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo.
Acome et al. (2021)	Carga de trabajo, ambiente laboral, relación con los pares, sobrecarga de actividades en otras áreas, horarios extendidos.
Villacreses & Ávila (2020)	Carga de trabajo, desarrollo de competencias, liderazgo, margen de acción y control, organización del trabajo, recuperación, soporte y apoyo, condiciones de trabajo (Acoso, salud auto percibida, estabilidad laboral).

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar los factores psicosociales del estrés son diversos, sin embargo, los autores Martínez et al. (2019) y Lucero et al. (2021) valoran los postulados de Ivancevich & Matteson (1989) quienes propusieron 7 estresores: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo, los cuales se consolidaron en el cuestionario sobre estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, instrumento que consta de 25 ítems y permite evaluar el nivel de estrés en el trabajo.

Por otra parte, los aportes de los demás autores son relevantes en cuanto permiten identificar variables, que pueden categorizarse dentro de los factores propuestos por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, que resultan importantes al momento de valorar el nivel de estrés percibido por parte de los trabajadores en diferentes áreas del sector público, y es que pueden existir variaciones considerables conforme la rama de actividad de la empresa, el cargo del empleado, su tiempo en la organización, así como las tareas y responsabilidades que debe cumplir. Es justamente por lo expuesto que se plantean algunas medidas para la prevención del estrés laboral (ver tabla 2).

Tabla 2. Medidas preventivas de estrés laboral

Ámbito	Medida
Control	Establecer parámetros de control del personal apropiados. Otorgar a los colaboradores la oportunidad de dar su opinión respecto a cómo debe realizar su trabajo.
Carga laboral	Valorar de forma regular la disponibilidad de tiempo y la asignación de plazo razonable. Garantizar que los horarios de trabajo sean previsibles y razonables.

Apoyo social	<p>Consentir los espacios de relacionamiento social de los colaboradores.</p> <p>Garantizar un entorno laboral sin violencia de ningún tipo.</p> <p>Promover la relación de cooperación y soporte entre todos los niveles organizacionales.</p> <p>Otorgar una estructura en la que los mandos medios se responsabilicen de los colaboradores por medio de una relación apropiada y asertiva.</p> <p>Apoyar a los colaboradores en sus conflictos derivados por la relación de la vida laboral y familiar.</p> <p>Motivar a los colaboradores destacando los puntos positivos y beneficiosos de la actividad laboral.</p>
Trabajo equilibrado	<p>Realizar la asignación de los cargos a los colaboradores que se ajusten a los requerimientos psicológicos y físicos que demanda el mismo, así como conforme la experiencia y competencias necesarias.</p> <p>Procurar el uso correcto de las habilidades de los colaboradores.</p>
Capacitación y entrenamiento	<p>Otorgar capacitación adecuada para que los colaboradores desarrollen las habilidades necesarias para el cargo específico.</p> <p>Informar acerca de los riesgos psicosociales y estrés laboral, así como las estrategias para su prevención.</p>
Honestidad y justicia	<p>Definir las tareas con claridad.</p> <p>Asignación de roles con claridad, procurando que no exista conflictos entre roles ni ambigüedades en los mismos.</p> <p>Garantizar las debidas medidas de seguridad para el cumplimiento de las actividades laborales.</p> <p>Conceder un remuneración justa y acorde con las actividades efectuadas.</p> <p>Realizar los procesos requeridos por los colaboradores con transparencia e igualdad.</p>
Entorno laboral	<p>Facilitar un entorno de trabajo cuyas condiciones de iluminación, ventilación, ruido, equipamiento y accesibilidad sean adecuados.</p> <p>Evitar que los colaboradores se expongan a agentes nocivos.</p> <p>Considerar los factores ergonómicos para el control del estrés en los colaboradores.</p>

Fuente: Elaboración propia

Es importante mencionar, que, en el contexto actual caracterizado por las constantes transformaciones en los entornos laborales, es de gran relevancia atender aspectos relativos al bienestar físico, mental y social de los colaboradores en cualquier organización de forma que se puedan hacer frente de manera exitosa a cualquier riesgo psicosocial que provoque estrés. Es así como se logrará proteger la salud de los trabajadores y a su vez mejorar el nivel de productividad de las empresas.

CONCLUSIONES

A partir de las revisiones realizadas es posible concluir que, en el caso de Ecuador, en lo que se refiere a los componentes psicosociales que repercuten o afectan el desempeño laboral de los administradores públicos son diversos y varían conforme la rama de actividad, el cargo y otros aspectos entre los que se identifican la edad, incluso el sexo, el tiempo en la empresa y el nivel de responsabilidad. Sin embargo, entre los estresores más relevantes se identificaron al clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo, pero también se reconocen otros factores como, el conocimiento de otro idioma en el caso de educadores, calidad de servicio exigido, horarios extendidos, sobrecarga de actividades en otras áreas, que se pueden categorizar dentro de los primeros aspectos mencionados pero resultan relevantes debido a que son mencionados de forma independiente.

También es importante indicar que en el contexto público existen distintas condiciones laborales entre las diferentes instituciones, que en el presente estudio no se consideraron pero que pueden ser analizadas en futuras investigaciones como un factor relacionado con los estresores laborales, puesto que en Ecuador, las entidades estatales se caracterizan por llevar procesos diferentes; si bien se rigen a las mismas leyes, cada organización se estructura de acuerdo

a sus objetivos y finalidad, lo que hace que la dinámica de los colaboradores sea distinta. Esta condición puede ser determinante en los factores psicosociales de estrés laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acome, M., Noroña, D., & Vega, V. (2021). Factores psicosociales y desempeño docente en un instituto superior tecnológico en Quito, Ecuador. *Revista Médica Electrónica*, 43(5), 1254-1268. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242021000501254
- DelaGarza, E. (2018). El futuro del trabajo en América Latina. *Trabajo*, 10(15), 5-10. <http://relats.org/documentos/FTGeneral.RevistaTrabajoM%C3%A9xico2018.pdf#page=7>
- Fundación de Aseguradores Colombianos. (2022). *El Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia*. Cartagena: Fasecolda. <https://www.fasecolda.com/ramos/riesgos-laborales/documentos-de-interes/>
- Gallup, Inc. (2023). *Estado del lugar de trabajo mundial: Informe 2023*. California: Gallup, Inc. Obtenido de <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- Guarino, L. (2022). Burnout laboral: Estos son los países más "exhaustos" de Latinoamérica. *Bloomberg Línea*, pág. Digital. Obtenido de <https://www.bloomberglinea.com/2022/10/28/burnout-laboral-estos-son-los-paises-mas-exhaustos-de-latinoamerica/>
- Ivancevich, J., & Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México D.F.: Trillas.
- Lucero, J., Lucero, M., & Erazo, M. (2021). Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. *Revista Cubana de Reumatología: RCuR*, 23(1), 1-17. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8142262>
- Martínez, H., Rodríguez, L., & Cobeña, K. (2019). Estrés laboral en los docentes del circuito 03 distrito 13D11 de la zona 04 de Educación y estresores psicosociales prevalentes. *Revista Cognosis*, 4(1), 83-98. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Cognosis/article/view/1822/2017>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(100), 1-11. doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307
- Noroña, D., Quilumba, V., & Vega, V. (2021). Estrés Laboral y Salud General en Trabajadores Administrativos del área Bancaria. *Revista Scientific*, 6(21), 81-100. doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.4.81-100
- Obaco, E. (2019). Estrés docente: causas y repercusiones laborales. *Magazine de las Ciencias*, 4(4), 145-156. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/683>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Workplace stress: A collective challenge*. Geneva: Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466547.pdf
- Ossa, C., Jiménez, A., & Gómez, V. (2023). Salud mental y carga mental de trabajo en trabajadores de establecimientos educativos chilenos en contexto de COVID-19. *Revista Portuguesa de Educação*, 36(1), 1-22. doi.org/10.21814/rpe.24855
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1), 139-167. <http://dx.doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & González, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*, 40(7), 1-15. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>
- Seco, R. (2020). Evolución y futuro del derecho del trabajo. *Revista de Estudio de Derecho Laboral y Derecho Procesal Laboral*, 1(2), 13-26. doi.org/10.37767/2683-8761(2020)001
- Tejero, J. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Vega, N., Hurtado, B., & Rodríguez, J. (2021). Psicología del trabajo. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(8), 44-46. doi.org/10.29057/icea.v9i18.7095
- Villacreses, G., & Ávila, A. (2020). Factores de riesgo psicosocial del personal administrativo de una Institución de Educación Superior, resultados para un liderazgo transformacional. *Revista San Gregorio*, 1(40), 1-18. doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1425