



**FACULTAD DE POSGRADOS**

**“PREVALENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA C.  
A. ECUATORIANA DE CERÁMICA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**

**Autor (es)**

**PAULY ALEJANDRA DÁVILA ACURIO**

**DENNIS FABRICIO SOTO TAPIA**

**AÑO**

**2024**



**FACULTAD DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN  
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN  
“PREVALENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA C.  
A. ECUATORIANA DE CERÁMICA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**

**Profesor  
DRA. KATHERINE SIMBAÑA**

**Autor (es)  
PAULY ALEJANDRA DÁVILA ACURIO  
DENNIS FABRICIO SOTO TAPIA**

**AÑO  
2024**

## DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido el trabajo, PREVALENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA C. A. ECUATORIANA DE CERÁMICA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, a través de reuniones periódicas con los estudiantes: PAULY ALEJANDRA DÁVILA ACURIO; DENNIS FABRICIO SOTO TAPIA orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los trabajos de titulación”

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Katherine Lizeth Simbaña Rivera', written over a horizontal line.

**Katherine Lizeth Simbaña Rivera**  
CI. 1716213788

## DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

“Declaro haber dirigido el trabajo, PREVALENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA C. A. ECUATORIANA DE CERÁMICA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, a través de reuniones periódicas con los estudiantes: PAULY ALEJANDRA DÁVILA ACURIO; DENNIS FABRICIO SOTO TAPIA orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los trabajos de titulación”

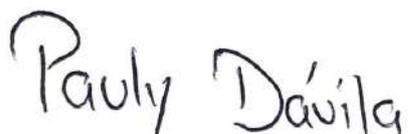
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Katherine Lizeth Simbaña Rivera', with a long horizontal line extending to the right.

**Katherine Lizeth Simbaña Rivera**

CI. 1716213788

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaramos que este trabajo es original, de nuestra autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”



Pauly Alejandra Dávila Acurio  
CI. 1719481812.



Dennis Fabricio Soto Tapia  
CI. 0603274259

## **Agradecimientos**

A mi familia, por ser el apoyo incondicional, en especial a mis hermanos Paulina, Cristian y mi ejemplo a seguir siempre serás tú Joe, el mayor de los ejemplos de luchar contra todo y lograr lo que te propones, gracias por ser esa persona inquebrantable en los momentos más difíciles, gracias siempre por brindarme esa fuerza cuando más la necesito.

**Dennis Fabricio Soto Tapia**

A mi familia por su apoyo inquebrantable y orientación invaluable durante este proceso, sin ustedes este logro no habría sido posible.

**Pauly Alejandra Dávila Acurio**

## **Dedicatoria**

Con un profundo sentido de gratitud y amor quiero dedicar este éxito a mis padres Fausto e Irma a mi amada familia mi esposa Paola, mis hijos Dillan y Dannaí por ser siempre mi fortaleza motriz, inspiración y motivación para continuar mi formación académica.

**Dennis Fabricio Soto Tapia**

Para mis padres, quienes me han brindado su apoyo en este proceso académico, a mí gatita Pichis que ha iluminado los momentos de estudio intenso con su compañía, a todos los que han sido parte de este camino, incluso aquellos que ya no están. Gracias por creer en mí y acompañarme en esta emocionante travesía hacia el conocimiento!

**Pauly Alejandra Dávila Acurio**

## RESUMEN

**Introducción:** Los riesgos psicosociales, definidos como factores que pueden afectar el bienestar emocional y social de los trabajadores en el entorno laboral, han emergido como una preocupación significativa en el ámbito empresarial. Estos riesgos tienen un impacto potencial en la salud mental y la satisfacción laboral. Este estudio se centra en analizar la relación entre los riesgos psicosociales en la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica de Riobamba.

**Objetivo:** Determinar la prevalencia de los riesgos psicosociales en la empresa C. A. Ecuatoriana de Cerámica en la ciudad de Riobamba.

**Metodología:** Se empleó un enfoque mixto que combinó métodos cualitativos y cuantitativos, el tipo de estudio es descriptivo, observacional, transversal. En este estudio se realizó la aplicación de encuestas a los empleados para identificar los riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral

**Resultados:** Se revelaron una serie de riesgos psicosociales predominantes en la empresa, tales como el exceso de carga laboral, los conflictos interpersonales y las demandas emocionales.

**Conclusiones:** Los riesgos psicosociales identificados tienen un impacto adverso considerable en la salud y el bienestar de los empleados. Con base en estos hallazgos, se propusieron recomendaciones y estrategias de intervención para mitigar los riesgos psicosociales y mejorar la salud y el bienestar de los empleados.

## ABSTRACT

**Introduction:** Psychosocial risks, defined as factors that can affect the emotional and social well-being of workers in the workplace, have emerged as a significant concern in the business domain. These risks have a potential impact on mental health and job satisfaction. This study focuses on analyzing the relationship between psychosocial risks in the company C.A. Ecuatoriana de Cerámica de Riobamba.

**Objective:** To determine the prevalence of psychosocial risks in the company C.A. Ecuatoriana de Cerámica in the city of Riobamba.

**Methodology:** A mixed approach combining qualitative and quantitative methods was employed. The study is descriptive, observational, and cross-sectional. Surveys were conducted among employees to identify the psychosocial risks present in the work environment.

**Results:** A series of predominant psychosocial risks were revealed in the company, such as excessive workload, interpersonal conflicts, and emotional demands.

**Conclusions:** The identified psychosocial risks have a considerable adverse impact on the health and well-being of employees. Based on these findings, recommendations and intervention strategies were proposed to mitigate psychosocial risks and improve employee health and well-being.

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	8
ABSTRACT .....	9
1. INTRODUCCIÓN .....	14
1.1. Identificación del objeto de estudio .....	14
1.2. Planteamiento del problema .....	14
1.3. OBJETIVOS .....	16
1.3.1. Objetivo general .....	16
1.3.2. Objetivos específicos .....	16
1.4. Revisión de la literatura .....	16
1.4.1. Conceptualización .....	16
1.4.2. Clasificación .....	17
1.4.3. Factores .....	18
1.4.4. Diferencia entre cansancio, agotamiento y apatía .....	22
1.4.5. Carga de trabajo, carga física y carga mental .....	23
1.4.6. Presión, carga y fatiga mental .....	24
1.4.7. Tecno adicción .....	24
1.4.8. Mobbing .....	24
1.4.9. Karoshí .....	25
1.4.10. Adicción al trabajo .....	25
1.4.11. Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales .....	26
2. METODOLOGÍA .....	29
3. RESULTADOS .....	32
3.1. Localización de las exposiciones a los riesgos psicosociales principales .....	34
4. DISCUSIÓN Y PROPUESTA DE SOLUCIONES .....	40
4.1. Discusión .....	40

4.2. Propuesta de solución.....	41
4.2.PLAN DE ACCIÓN .....	44
5. CONCLUSIONES .....	48
6. RECOMENDACIONES.....	50
7. REFERENCIAS .....	51
8. ANEXOS .....	55

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Grupos y dimensiones de los riesgos psicosociales.....	28
<b>Tabla 2.</b> Datos descriptivos de factores sociodemográficos y condiciones laborales en los colaboradores administrativos y operadores de la empresa C.A Ecuatoriana de cerámica de Riobamba.....	32
<b>Tabla 3.</b> Prevalencia de los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica. ....	33
<b>Tabla 4.</b> Soluciones para mitigar los riesgos psicosociales.....	44

## TABLA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Localización de las exposiciones a riesgos psicosociales en la empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica.....	34
<b>Figura 2.</b> Prevalencia de exposición por puesto de trabajo “Ritmo de trabajo”	36
<b>Figura 3.</b> Prevalencia de exposición por puesto de trabajo “Conflicto de rol”..	37
<b>Figura 4.</b> Prevalencia de exposición por puesto de trabajo “Exigencias emocionales” .....	38
<b>Figura 5.</b> Prevalencia de exposición por puesto de trabajo “Doble presencia” ..	39

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Identificación del objeto de estudio**

La presente investigación tiene como objetivo de estudio es determinar la prevalencia de los riesgos psicosociales en la empresa C. A. Ecuatoriana de Cerámica en la ciudad de Riobamba.

La industria cerámica, al igual que otras actividades laborales, enfrenta desafíos inherentes en materia de riesgos psicosociales. Factores como la presión laboral, la falta de reconocimiento, la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo emocional pueden impactar negativamente en la salud mental y emocional de los colaboradores. Estos riesgos, si no son gestionados adecuadamente, pueden tener consecuencias directas en la salud y el bienestar de los empleados.

La intervención en riesgos psicosociales se realiza a través de un conjunto de actividades diseñadas para reducir o eliminar la exposición a estos factores de riesgo. La organización clasifica estas intervenciones en tres niveles de prevención: la prevención primaria, que busca evitar la adquisición de enfermedades mediante vacunación, control de riesgos ambientales y educación sanitaria, entre otras medidas; la prevención secundaria, orientada a detectar enfermedades en etapas tempranas y tomar medidas adecuadas para evitar su progresión; y la prevención terciaria, que implica medidas dirigidas al tratamiento y rehabilitación de enfermedades con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los afectados y evitar complicaciones adicionales (OMS Business School, 2021).

### **1.2. Planteamiento del problema**

Actualmente, las organizaciones a nivel mundial enfrentan desafíos relacionados con el bienestar y la salud mental de sus colaboradores. En este contexto, la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica, ubicada en la ciudad de Riobamba, no está exenta de tales preocupaciones. A pesar de su importancia, la relación entre los riesgos psicosociales y el bienestar de los trabajadores en

esta empresa no se ha explorado lo suficiente, lo que genera incertidumbre sobre cómo estos factores afectan el desempeño y funcionamiento.

En Ecuador, las instituciones responsables de gestionar y evaluar los riesgos psicosociales en el ámbito laboral son el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL). Estos organismos tienen la tarea de investigar los riesgos psicosociales asociados al desempeño laboral, tanto en empresas públicas como privadas. Su objetivo es identificar, analizar, evaluar y desarrollar planes de acción conforme a la normativa nacional e internacional para mitigar dichos riesgos. Los procesos y auto-auditorías los realizan profesionales en Seguridad y Salud Ocupacional, y en Psicología Industrial, garantizando el cumplimiento legal y técnico (Ministerio de Trabajo, 2020).

Los riesgos psicosociales, entendidos como aspectos del diseño y organización del trabajo que pueden afectar la salud mental y emocional de los colaboradores, surgen como tema de interés en el ámbito laboral. Los riesgos psicosociales pueden derivar en consecuencias negativas para los colaboradores y para la empresa, incluyendo niveles reducidos de bienestar, aumento del absentismo laboral y disminución de la satisfacción laboral.

En el caso específico de la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica, la falta de atención a los riesgos psicosociales puede estar contribuyendo a un ambiente laboral poco saludable. Sin embargo, hasta ahora no se ha hecho una investigación para comprender la magnitud del problema y su impacto real en el bienestar de los empleados.

Por lo mencionado anteriormente, surge la necesidad de abordar esta problemática con un estudio detallado que permita identificar y analizar los riesgos psicosociales del entorno laboral de la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica. El objetivo es diseñar e implementar estrategias efectivas de prevención y gestión de riesgos psicosociales para promover un ambiente laboral saludable y mejorar el bienestar de los empleados.

## **Hipótesis**

Hay prevalencia de riesgos psicosociales en el entorno laboral de la empresa C. A. Ecuatoriana de Cerámica en Riobamba.

## **Pregunta de investigación**

¿Existe la prevalencia de los riesgos psicosociales en el entorno laboral de la empresa C. A. Ecuatoriana de Cerámica en Riobamba?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la prevalencia de los riesgos psicosociales en la empresa C. A. Ecuatoriana de Cerámica en la ciudad de Riobamba.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar los riesgos psicosociales prevalentes en el entorno laboral de la empresa C. A. Ecuatoriana de Cerámica.

Medir y analizar los niveles de prevalencia de los riesgos psicosociales en la empresa.

Desarrollar un plan de acción para minimizar la prevalencia de los riesgos psicosociales en la empresa C. A. Ecuatoriana de Cerámica.

### **1.4. Revisión de la literatura**

#### **1.4.1. Conceptualización**

La salud mental se ve influenciada en parte por las condiciones del entorno laboral, siendo los factores psicosociales y organizativos aspectos relevantes (Robles, 2020). El lugar de trabajo puede ser un factor que

contribuye al deterioro de la salud de las personas durante el ejercicio de sus labores.

En el siglo XXI, se reconoce al entorno laboral como un ámbito prioritario para la promoción de la salud (OMS, 2016). En este sentido, cobra importancia el papel de los colaboradores no solo para las empresas o instituciones, sino también para la sociedad en general. Surge así la necesidad de profundizar en estrategias dirigidas a prevenir los riesgos psicosociales en los trabajadores, especialmente en entornos educativos universitarios.

En un contexto globalizado, el estrés es una de las afectaciones más comunes entre los trabajadores, independientemente del tipo de actividades que realicen (Costales, 2022). Estas actividades suelen desempeñarse de manera constante, exponiendo a los empleados a diversas situaciones de estrés laboral, que pueden desencadenar trastornos en su vida diaria. Dichos trastornos se consideran inherentes a los riesgos laborales y los trabajadores buscan enfrentarlos, resolverlos y satisfacer las demandas que surgen en el cumplimiento de sus responsabilidades profesionales, personales y familiares.

Los colaboradores se encuentran expuestos con frecuencia a factores estresantes, tanto intralaborales como extralaborales, los cuales generan inestabilidad interna y afectan la salud de los trabajadores (Costales y Gavilánez, 2022). El estrés laboral afecta en gran medida a las personas, manifestándose a través de síntomas como cefaleas, dolores musculares, cuadros de depresión, entre otros. Cada individuo reacciona de manera única ante estas situaciones, lo que puede asociarse con posibles accidentes o enfermedades ocupacionales.

#### **1.4.2. Clasificación**

Los principales factores de riesgo psicosocial identificados incluyen el riesgo físico y ergonómico. El riesgo físico abarca aspectos como el ruido, la temperatura y la iluminación, mientras que el riesgo ergonómico se refiere a posturas inadecuadas, movimientos repetitivos y sobreesfuerzo. Es crucial

controlar estos riesgos de manera inmediata y adecuada para asegurar que los trabajadores puedan llevar a cabo sus tareas de forma cómoda. A nivel empresarial, es fundamental concientizar a todas las empresas sobre la necesidad de tomar medidas frente a los factores que provocan estrés laboral. También es importante comprender cómo prevenir y controlar estos riesgos, con el objetivo de crear un entorno laboral seguro. Se deben implementar cursos de liderazgo y establecer rutas de carrera pueden impactar positivamente el desarrollo personal, profesional y social de los trabajadores, siendo estas acciones las que contribuirán significativamente al crecimiento individual, colectivo y productivo laboral.

### **1.4.3. Factores**

Identificar los factores de riesgo psicosocial constituye solo una etapa inicial en el proceso, ya que el cambio efectivo en la situación se materializa únicamente cuando se implementa una propuesta de intervención en riesgo psicosocial que impacte directamente en la institución. Esta propuesta debe ser formulada considerando las necesidades específicas y las condiciones particulares de la empresa, respaldada por fundamentos sólidos que sustenten el planteamiento (Morales, 2017).

La omisión en el diseño y la ejecución de un plan de intervención en riesgo psicosocial dentro de las organizaciones puede tener un impacto significativo en los indicadores de rotación y ausentismo laboral. Estos indicadores pueden verse afectados por diversos factores como un estilo de liderazgo negativo o desafiante, inestabilidad laboral, falta de adaptación ergonómica, ausencia de autonomía y control en las tareas, falta de claridad en las funciones, escaso reconocimiento, sobrecarga laboral y fatiga, actividades monótonas, escasas oportunidades de ascenso, un entorno laboral con condiciones no óptimas, turnos rotativos y horas extras, además de una remuneración económica insatisfactoria. Todos estos aspectos pueden perturbar la tranquilidad y la motivación de los colaboradores en las organizaciones (Patiño *et al.*, 2022).

Las empresas son responsables de identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinar el origen de las patologías causadas por el estrés. En este contexto, la normativa actual promueve la asunción de responsabilidades por parte de las empresas y la mejora de las condiciones laborales de los colaboradores. Abordar los riesgos psicosociales y garantizar la felicidad y el bienestar tanto individual como familiar de los empleados se convierte así en un desafío que las empresas deben enfrentar y asumir (Montalvo, 2020).

Los distintos aspectos relacionados con el entorno laboral, conocidos como riesgos psicosociales, tales como el ambiente de trabajo, la carga laboral, el horario, las relaciones con superiores y compañeros, el salario, la seguridad y la infraestructura, entre otros, son determinantes (Tacca, 2019). Estos factores influyen en el desarrollo de un desempeño laboral positivo, adecuado, óptimo, eficaz y productivo.

El ámbito laboral, aunque es una necesidad socioeconómica para las personas, presenta diversos riesgos psicosociales que pueden generar malestar a nivel físico, emocional y psicológico (Díaz *et al.*, 2022). Estos riesgos, basados en la organización del trabajo, pueden afectar la salud y la calidad de vida de los trabajadores, dando lugar al estrés crónico y manifestando alteraciones mentales, sociales y físicas en aquellos expuestos a ellos.

El estrés se define como la respuesta fisiológica, emocional y conductual frente a una situación percibida como peligrosa o amenazante para la persona. Por consiguiente, el estrés laboral se refiere a las reacciones psicofisiológicas, como el agotamiento emocional, la fatiga, la irritabilidad, los trastornos del sueño y el apetito, la taquicardia, las cefaleas, entre otros, ante situaciones perjudiciales relacionadas con el trabajo, donde el individuo siente que no puede manejar ni afrontar adecuadamente esos eventos. Por esa razón el estrés laboral surge de una experiencia negativa basada en la capacidad de

respuesta del trabajador y el desequilibrio entre las demandas laborales y sus recursos. La manera en que se enfrentan las presiones laborales y se responde a las exigencias del trabajo impacta en la salud mental, física y en el rendimiento laboral del individuo. A nivel global, el estrés laboral afecta a una gran proporción de trabajadores en niveles significativos, principalmente debido a la insatisfacción laboral, lo que puede llevar al abandono de sus roles laborales o profesionales. Se observa que los índices de abandono en el personal administrativo oscilan entre el 19% y el 30%, lo que refleja un alto grado de agotamiento emocional. En América Latina, se reporta un nivel de estrés laboral del 27% entre los empleados administrativos, evidenciando así un impacto en la salud mental de este grupo laboral (Costales *et al.*, 2022).

Uno de los sectores donde se han identificado mayores riesgos laborales, incluido el estrés laboral, es el área administrativa y operativa, donde los empleados enfrentan una alta carga de trabajo (Cobos *et al.*, 2022). Profesiones que se caracterizan por su complejidad y responsabilidades abrumadoras, presentando dos extremos, por un lado, la satisfacción derivada del ejercicio vocacional y la formación, por otro lado, el estrés generado por la sobrecarga laboral.

En la actualidad, el personal administrativo y operativo de empresas productivas se ha visto sometido a un proceso de adaptación rápido y obligatorio, con cambios en las demandas laborales que incluyen la realización de tareas con urgencia y precisión mediática (Huamaní *et al.*, 2019). Estos cambios afectan de manera directa y silenciosa el entorno laboral, provocando alteraciones emocionales y complicaciones, especialmente en aquellos que padecen patologías crónicas, lo que puede resultar en desinterés hacia sus responsabilidades y la creación de ambientes estresantes.

Los estudios realizados en el entorno laboral de empresas nacionales y multinacionales justifican la necesidad de identificar, investigar y aplicar medidas correctivas y preventivas para mitigar los factores desencadenantes del riesgo psicosocial y el estrés laboral en el personal administrativo y

operativo. Es esencial abordar los aspectos emocionales, físicos, conductuales, psicológicos y ergonómicos relacionados con el trabajo para garantizar un ambiente laboral saludable (Corral, 2020). Sin embargo, la implementación de correcciones para los riesgos psicosociales puede ser subjetiva y depende en gran medida de los parámetros establecidos por la empresa, lo que puede dificultar su control y manejo. Por lo tanto, es necesario un seguimiento continuo para asegurar la ejecución efectiva de un programa de intervención adecuado.

En Ecuador, la normativa de la Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos del Ministerio encargado del Trabajo existe desde que la ley estableció que "los riesgos laborales son responsabilidad del empleador" y que existen obligaciones, derechos y deberes de cumplimiento técnico-legal en materia de prevención de riesgos laborales, con el objetivo de proteger la integridad física y mental de los trabajadores. Además, el Ministerio de Trabajo ha creado un programa enfocado en la prevención de Riesgos Psicosociales, con el propósito de asegurar una calidad de vida laboral para los trabajadores. Para ello, es fundamental identificar, evaluar y analizar la posible presencia de factores de riesgos psicosociales, determinando si los trabajadores están expuestos a estos, y luego intervenir sistemáticamente en las variables que influyen en la dinámica de las instituciones educativas, promoviendo hábitos saludables tanto a nivel individual como colectivo. En este contexto, el análisis de los riesgos psicosociales laborales en nuestro país en las entidades privadas, en el ámbito de la salud ocupacional, ha experimentado avances notables. En la Legislación Laboral Ecuatoriana solo se consideran los aspectos ergonómicos como riesgos laborales, dejando de lado los riesgos psicosociales por la falta de evidencia científica y empírica sobre el alto nivel de afectación psicológica y física de los trabajadores por sus funciones laborales (Garcés, 2018). Por las razones mencionadas anteriormente, planteamos como objetivo de esta investigación es analizar los factores que desarrollan la presencia del riesgo psicosocial se requiere implementar para una mejorar de las condiciones

laborales en las que realizan sus actividades diarias, buscando el bienestar físico mental de los trabajadores.

#### **1.4.4. Diferencia entre cansancio, agotamiento y apatía**

Existe una notable distinción entre el cansancio, el agotamiento y la apatía. El cansancio se manifiesta como una falta de energía, a pesar de que la voluntad de realizar una actividad sigue presente, el cuerpo ejecuta las tareas, aunque de manera más lenta, siendo generado por un trastorno muscular. Por otro lado, el agotamiento o fatiga ocurre cuando el cuerpo ya no responde, aunque se desee realizar una actividad, originado por trastornos del sistema nervioso y muscular. Mientras que la apatía se presenta cuando el colaborador carece de interés en llevar a cabo sus funciones o cualquier otra actividad, surgiendo trastornos en el sistema nervioso.

En el contexto de las consecuencias de los riesgos psicosociales y el estrés laboral, es crucial distinguir factores mencionados como cansancio, agotamiento y apatía, para identificar cuándo un colaborador requiere intervención inmediata de las autoridades competentes, evitando daños psicosociales en los trabajadores, optimizando las medidas pertinentes para prevenir la presencia de los riesgos en la empresa (García, 2018).

Por otro lado, el cansancio también puede manifestarse habitualmente en la vida diaria, causado por aburrimiento, falta de felicidad, desilusión, falta de sueño o exceso de trabajo. Por lo tanto, el riesgo psicosocial está presente de manera constante, ya sea debido a afecciones psicológicas que el colaborador desarrolle en su vida cotidiana o por cuestiones internas, por lo que la empresa debe estar siempre preparada para intervenir en este tipo de situaciones de riesgo.

Considerando la complejidad del tema, se han categorizado factores de riesgo en el contexto de cansancio, que se detallan a continuación:

Factores de riesgo relacionados con condiciones de seguridad: Incluyen riesgos asociados con accidentes laborales.

Factores de riesgo derivados de riesgos físicos y biológicos: Tales como enfermedades virales o afecciones físicas causadas por bacterias o hongos.

Control sobre la persona: Engloba todo lo relacionado con la salud en el ámbito laboral.

Factores de riesgo generados por la interacción con maquinaria: Comprende la manipulación de objetos, el uso de maquinaria y cualquier situación que pueda causar daño físico en el entorno laboral.

Factores de riesgo causados por la exigencia física y mental: Conocidos como riesgos psicosociológicos, estos se derivan de una carga laboral excesiva que puede afectar la salud mental y física del personal.

#### **1.4.5. Carga de trabajo, carga física y carga mental**

La carga de trabajo se define como el conjunto de exigencias físicas y mentales que enfrenta un empleado durante su jornada laboral. Estas demandas físicas implican que el trabajador consuma energía correspondiente al esfuerzo requerido, que puede variar en intensidad. Entre las posibles repercusiones adversas del trabajo físico se encuentran la fatiga muscular, las lumbalgias y las lesiones en las extremidades superiores. Estas condiciones suelen asociarse con la realización de esfuerzos tanto estáticos como dinámicos, la adopción de posturas forzadas, la repetición de movimientos y la falta de directrices ergonómicas, entre otros factores.

La carga mental se define como la cantidad de información que un trabajador debe procesar en un tiempo determinado. Este proceso implica recibir, analizar e interpretar información para tomar decisiones adecuadas. Para evitar que la carga mental sea excesiva, es fundamental diseñar las tareas de forma que la información sea clara, comprensible y facilite la respuesta del trabajador.

Esto implica un diseño apropiado de los puestos de trabajo, la gestión de señales y códigos utilizados en el entorno laboral, considerando que una gestión adecuada de la carga de trabajo implica abordar tanto los aspectos físicos como los mentales para asegurar un entorno laboral saludable y productivo.

#### **1.4.6. Presión, carga y fatiga mental**

Las regulaciones ISO 10075 (1991), tituladas "Principios ergonómicos relacionados con la carga mental de trabajo", establecen una distinción entre presión y tensión mental. La presión mental abarca todas las influencias que afectan a un individuo, refiriéndose así a los factores externos o demandas que impactan mentalmente en las personas.

#### **1.4.7. Tecno adicción**

El uso excesivo e involuntario de Internet o de cualquier dispositivo electrónico que fomente la dependencia de estos recursos puede reducir las actividades realizadas y disminuir la calidad de las relaciones interpersonales significativas (Young, 2009). Este fenómeno puede llevar a una pérdida de diversidad en las experiencias cotidianas y a una disminución en la capacidad de establecer y mantener conexiones interpersonales saludables y funcionales.

#### **1.4.8. Mobbing**

Es el comportamiento perjudicial intencionado, perpetrado por uno o varios individuos dentro de una organización con el propósito de excluir a sus compañeros de trabajo, puede adoptar diversas formas, incluyendo el abuso físico, económico, psicológico y/o sexual. Estas acciones pueden manifestarse tanto horizontal como verticalmente dentro de la estructura organizativa. Esta combinación de comportamientos constituye un entorno laboral patológico que tiene consecuencias negativas para la salud del individuo afectado (Villagrán, 2019).

Estas conductas pueden ser muy perjudiciales para la persona directamente afectada y para el entorno laboral en su conjunto. Los efectos nocivos pueden incluir desde problemas de salud mental hasta una disminución en el rendimiento laboral y en la calidad del ambiente de trabajo. Es importante abordar este tipo de comportamientos de manera integral, implementando políticas y protocolos adecuados para prevenir y abordar el acoso laboral en todas sus formas.

#### **1.4.9. Karoshi**

El exceso de carga laboral, junto con la ausencia de períodos de descanso adecuados, puede resultar en consecuencias graves para la salud del colaborador, incluso llegando a provocar su fallecimiento. Esta situación se vincula con modificaciones en la estructura laboral y en las políticas de gestión adoptadas por algunas empresas (OIT, 2012).

El impacto negativo de estas condiciones laborales extremas puede extenderse más allá de la salud física del individuo, afectando también su bienestar psicológico y emocional, así como su vida personal fuera del ámbito laboral. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones implementen medidas para garantizar una carga de trabajo razonable y promover un equilibrio adecuado. Esto incluye la implementación de políticas que fomenten la gestión del tiempo y la promoción de una cultura laboral que valore el cuidado de la salud y el bienestar de sus trabajadores.

#### **1.4.10. Adicción al trabajo**

La sobrecarga laboral se define como una participación desproporcionada y excesiva en las responsabilidades laborales, lo que conduce a la pérdida de control sobre los límites entre el trabajo y la vida personal. Esta situación impacta negativamente en la relación entre la vida familiar y el trabajo, siendo claramente distinta de la actitud comprometida y responsable que una persona adopta para llevar a cabo sus tareas laborales (Morales, 2016).

El desequilibrio entre la vida laboral y personal puede afectar a la salud física y mental del individuo y a sus relaciones interpersonales. Es fundamental que colaboradores y empleadores reconozcan la importancia de establecer límites entre el trabajo y la vida personal, promoviendo prácticas laborales que fomenten un equilibrio saludable entre ambos aspectos. Esto incluye la implementación de políticas que respalden el bienestar de los colaboradores y fomenten una cultura organizacional que valore tanto el rendimiento laboral como la calidad de vida del personal.

#### **1.4.11. Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales se consideran un problema importante en la prevención de riesgos laborales. Actualmente, a nivel mundial existen instituciones públicas y privadas que han diseñado herramientas tecnológicas y físicas para identificar los riesgos psicosociales.

Varios autores consideran que ningún método es el mejor o confiable, pero recomiendan realizar una combinación de varios métodos ya que suplirán las deficiencias de un método a otro, adaptándose a las necesidades y características de las empresas.

El proceso de evaluación de los riesgos psicosociales es un procedimiento complejo que demanda varias fases sucesivas y que su principal característica es el anonimato, por esa razón se considera aplicar ciertos cuestionarios a nivel de las empresas como las del Método CoPsoQ ISTAS 21. Versión 2, Método FPSICO 3.1. que son los más utilizados a nivel nacional e internacional.

El método aplicado en nuestro estudio en la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica de la ciudad de Riobamba utilizamos el ISTAS 21 que a continuación describimos.

#### **1.4.12. Método CopsoQ ISTAS 21**

El método COPSOQ ISTAS21 es una adaptación que se la realizó para el Estado Español del cuestionario Psicosocial de Copenhaguees, utilizada como una herramienta de evaluación de riesgos laborales que tiene una naturaleza en el ámbito psicosocial que fundamenta una intervención inmediata en base a la metodología de la prevención.

El ISTAS 21, es un instrumento internacional que valora los riesgos psicosociales, de origen danés y que actualmente existe adaptaciones de este método en varios países escandinavos y en países latinoamericanos. El método ISTAS en su cuestionario valora las 21 dimensiones psicosociales que son los factores que constituyen un riesgo para la salud de los trabajadores. El método ISTAS21 lo desarrolló el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) con las sugerencias del Centro de Referencia para la Salud Laboral (CRSL) de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Fundación para el Fomento de la Salud y Seguridad en el Trabajo (FSSST), herramienta para evaluar riesgos laborales psicosociales. Este cuestionario se fundamenta en el marco teórico del modelo de demanda, control, apoyo social (Modelo DCAS) y en el modelo de desgaste (Burnout) de Maslach y Jackson.

El método CoPsoQ ISTAS 21, ha realizado adaptaciones para aplicarlas acorde al número de trabajadores o si se realizará investigaciones las más utilizadas en el ámbito laboral son la versión media que se la establece para las empresas que tiene más de 25 trabajadores y la versión corta para empresas menos de 25 trabajadores, un diseño que evalúa varios aspectos psicosociales en el entorno laboral a los que se encuentran expuestos los trabajadores, entre los principales riesgos psicosociales identificados y comunes a nivel empresarial podemos referenciar: ritmo de trabajo, conflicto de roles, exigencias emocionales, doble presencia, exigencias cuantitativas, calidad de liderazgo entre otros. El método descrito tiene reconocimiento en varios proyectos de investigación en el amplio mundo de la Seguridad y Salud Ocupacional, Psicología Industrial y Talento Humano demostrando que sus

resultados son válidos y fiables (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (Moncada *et al.*, 2014).

El método CoPsoQ-ISTAS21 aborda diversas dimensiones de riesgo psicosocial. Aunque cada dimensión es única y medible por separado, juntas conforman un constructo psicosocial interrelacionado. Estas dimensiones se dividen en exigencias psicológicas, conflicto trabajo-familia, control laboral, apoyo social y liderazgo, compensaciones y capital social, como se resume en la tabla 1.

**Tabla 1.** Grupos y dimensiones de los riesgos psicosociales

<b>Grupos</b>	<b>Dimensiones</b>
Dimensiones psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exigencias cuantitativas.</li> <li>- Ritmo de trabajo.</li> <li>- Exigencias emocionales.</li> <li>- Exigencia de esconder emociones</li> </ul>
Conflicto Trabajo – Familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doble presencia</li> </ul>
Control sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Influencia.</li> <li>- Posibilidades de desarrollo.</li> <li>- Sentido del trabajo</li> </ul>
Apoyo social y calidad del liderazgo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo social de compañeros.</li> <li>- Apoyo social de superiores.</li> <li>- Calidad del liderazgo.</li> <li>- Sentimiento de grupo.</li> <li>- Previsibilidad.</li> <li>- Claridad de rol.</li> <li>- Conflicto de rol</li> </ul>
Compensación del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento.</li> <li>- Inseguridad sobre el empleo.</li> <li>- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</li> </ul>
Capital social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Justicia</li> <li>- Confianza vertical</li> </ul>

Fuente: (Moncada *et al.*, 2014)

El estudio reporta un porcentaje en la prevalencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa C.A Ecuatoriana de Cerámica, las dimensiones utilizadas son:

**Ritmo de trabajo:** Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.

**Conflicto de rol:** Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

**Exigencias emocionales:** Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, que adquieran una habilidad), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.

**Doble presencia:** Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

## **Valores de referencia**

En el ámbito empresarial, al enfrentar problemas relacionados con el estrés laboral y otros factores psicosociales, se utiliza el establecimiento de valores de referencia como guía para tomar medidas. Dado que no es posible establecer límites exactos como en el caso de la exposición a sustancias químicas, se recurre a una técnica que implica dividir a la población en tres grupos iguales, llamados terciles, según sus niveles de riesgo. Sin embargo, en España, estas mediciones no se distribuyen uniformemente entre los trabajadores, lo que ha llevado a CoPsoQ-istas<sup>21</sup> a utilizar distribuciones de referencia en lugar de valores específicos (Moncada *et al.*, 2014).

## **2. METODOLOGÍA**

### **2.1. Diseño de estudio**

El proyecto investigativo tuvo un estudio descriptivo, observacional, transversal el cual se realizó al personal de la empresa C.A Ecuatoriana de Cerámica.

## **2.2. Entorno**

El estudio se realiza en Riobamba en la empresa C.A Ecuatoriana de Cerámica, en un entorno laboral industrializado, iniciando la investigación, reclutamiento desde marzo de 2024, siguiendo la exposición, seguimiento y recolección de datos en abril de este año.

## **2.3. Participantes**

La investigación sigue criterios para elegir a los participantes basados según la necesidad del estudio, para lo que se determinó que se requería la mayor recolección de información relevante posible por parte de los colaboradores de la empresa para conocer la situación del problema de riesgos psicosociales, por lo que se realizó a una población de 407 colaboradores entre administrativos y operativos, donde 46 son mujeres y 361 hombres.

## **2.4. Variables**

En esta investigación se midieron diferentes variables las cuales se encuentran en operacionalización y se encuentran como anexo, tales como las sociodemográficas, género, edad y estado civil, la variable de exposición principal se centró en los factores de riesgo psicosociales. Además, se evaluaron varias variables organizacionales, como la calidad de liderazgo, el clima organizacional, la estructura organizativa y el reconocimiento. Por otra parte, se consideraron variantes de prevalencia, incluyendo la autonomía, la variedad de tareas, la satisfacción laboral, el conflicto de rol y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo y estas variables fueron analizadas para comprender la prevalencia de los riesgos psicosociales en la empresa c. a. ecuatoriana de cerámica de la ciudad de Riobamba

## **2.5. Instrumento**

Se aplicó el cuestionario del CoPsoQ 2 – ISTAS 21, en su versión media, proporciona un cuestionario estandarizado de 33 ítems, seccionadas en 109 preguntas las misma que se encuentra estructuradas en 3 secciones

que se identifican de la siguiente manera: 25 preguntas de los datos sociodemográficos y las condiciones de trabajo que incluye las que se encuentran relacionadas con el trabajo doméstico -familiar, 69 preguntas sobre las exposiciones psicosociales, 15 preguntas de los datos de su salud y satisfacción, las opciones de respuesta que aplican los entrevistados se la realiza en función de la variable que está siendo valorada (por ejemplo 1= Siempre; 2= Muchas veces; 3= Algunas veces; 4= Sólo alguna vez y 5= Nunca). 1 de los entrevistados permite identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud de los trabajadores. (Moncada et al., 2014). Anexo 2.

La firma del acuerdo para evaluar riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva en la empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica de Riobamba se realizó mediante el método COPSOQ-ISTAS21, en Riobamba 4 de marzo de 2024, y la aplicación de los cuestionarios se realizó del 11 al 29 de marzo de 2024, en la instalaciones y sala de reuniones de cada proceso de la empresa.

El instrumento CopsoQ ISTAS 21 presenta 33 variables en su versión media, la misma que valora las 21 dimensiones de los riesgos psicosociales, en las que se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica, variables que se encuentran descritas en el Anexo 1.

## **2.6. Tamaño de la muestra**

Se obtuvo información sobre la población total del personal de la empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica, contando con la cifra total de 407 colaboradores, compuesto por 361 hombres y 46 mujeres. Se optó por utilizar el total del personal por requerimiento de la empresa y a su vez aplicar el muestreo aleatorio estratificado, dividiendo la población en diferentes estratos según departamentos y niveles jerárquicos; lo cual permitió capturar la diversidad de la fuerza laboral de la empresa y garantizar que cada estrato estuviera representado adecuadamente.

### 3. RESULTADOS

Las características demográficas de la investigación fueron realizada a 407 colaboradores en todas las áreas de la empresa C.A Ecuatoriana de cerámica, obteniendo un 88.7% correspondiente al sexo masculino, el 11,3 % al sexo femenino. La edad con mayor prevalencia es entre 31 y 45 años. El estado civil tiene un margen del 75,68 % que se encuentran casados. El nivel de instrucción en del personal denota la secundaria con el 79,85 %, El tipo de vivienda 36 más evidenciada es la arrendada con el 80,59%. El medio de transporte utilizado por los trabajadores es el transporte público en un 44,7%. El nivel socioeconómico reporta la clase media con el 80.59%, como se describe en la tabla 2.

**Tabla 2.** *Datos descriptivos de factores sociodemográficos y condiciones laborales en los colaboradores administrativos y operadores de la empresa C.A Ecuatoriana de cerámica de Riobamba.*

Variable	Categoría	Total n= 407(%)
Sexo	Hombre	361 (88,7)
	Mujer	46 (11,3)
Edad	Entre 31 a 45 años	107 (26,3)
	Más de 45 años	184 (45,2)
	Menos de 31 años	116 (28,5)
Estado civil	Casado	308 (75,68)
	Unión Libre	43 (10,57)
	Soltero	33 (8,11)
	Divorciado	16 (3,93)
Nivel de instrucción	Viudo	7 (1,71)
	Primaria	25 (6,14)
	Secundaria	325 (79,85)
	Universitario	42 (10,32)
Tipo de transporte	Cuarto nivel	15 (3,69)
	Transporte público	182 (44,7)
	Auto propio	103 (25,3)
	Moto	77 (18,9)
Nivel económico	Bicicleta	45 (11,1)
	Medio	328 (80,59)
	Bajo	66 (16,22)

	Alto	13 (3,19)
	Arrendada	328 (80,59)
Tipo de vivienda	Propia	79 (19,41)

*Elaborado por: Pauly Dávila, Dennis Soto (2024). Informe preliminar de riesgos Psicosociales de la empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica de la ciudad de Riobamba.*

Los principales riesgos psicosociales identificados después de realizar la entrevista con el cuestionario proporcionado por el ISTAS21 denotan los siguientes resultados con mayor prevalencia es el Ritmo de trabajo con el 92.9%, el conflicto de rol con 91.5%, las exigencias emocionales con 64.6 % y la doble presencia con 49.3%, situación que la evidenciamos en la tabla 3

**Tabla 3.** Prevalencia de los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica.

Variable	Siempre (%)	Algunas veces (%)	Nunca (%)
Ritmo de trabajo	92.9	6.2	1
Conflicto de rol	91,5	8,6	0
Exigencias emocionales	64.6	18.9	16.5
Doble presencia	49.3	27.6	23.2
Exigencias cuantitativas	46.9	30.1	23
Claridad de rol	42.6	42.6	14.8
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	42.4	48	9.6
Calidad de liderazgo	41.3	45.7	13
Inseguridad sobre el empleo	36.6	44	19.4
Exigencias de esconder emociones	33.8	23	43.2
Apoyo social de superiores	31	19.4	49.6
Previsibilidad	29.2	29.2	41.6
Posibilidades de desarrollo	16	18	66
Sentido del trabajo	11,8	32.4	36.5
Justicia	10,6	15,5	73,9
Apoyo social de compañeros	10,3	32,8	56,9
Influencia	8,8	51,8	39,3
Confianza vertical	8,6	5,7	85,7

Reconocimiento	7,9	4,9	87,2
Sentimiento de grupo	7,6	34,2	58,2

*Fuente: Tomado y adaptado del informe preliminar de riesgos psicosociales de una empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica de la ciudad de Riobamba. Pauly Dávila, Dennis Soto (2024)*

### 3.1. Localización de las exposiciones a los riesgos psicosociales principales

La figura 1, localiza las exposiciones a riesgos psicosociales de cada departamento y puesto de trabajo, mencionan los puestos de trabajo en peores situaciones de exposición, los de condiciones intermedias y los favorables, localizando rápidamente las desigualdades de exposición para cada dimensión de riesgo de los trabajadores de la empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica.



**Figura 1.** Localización de las exposiciones a riesgos psicosociales en la empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica.

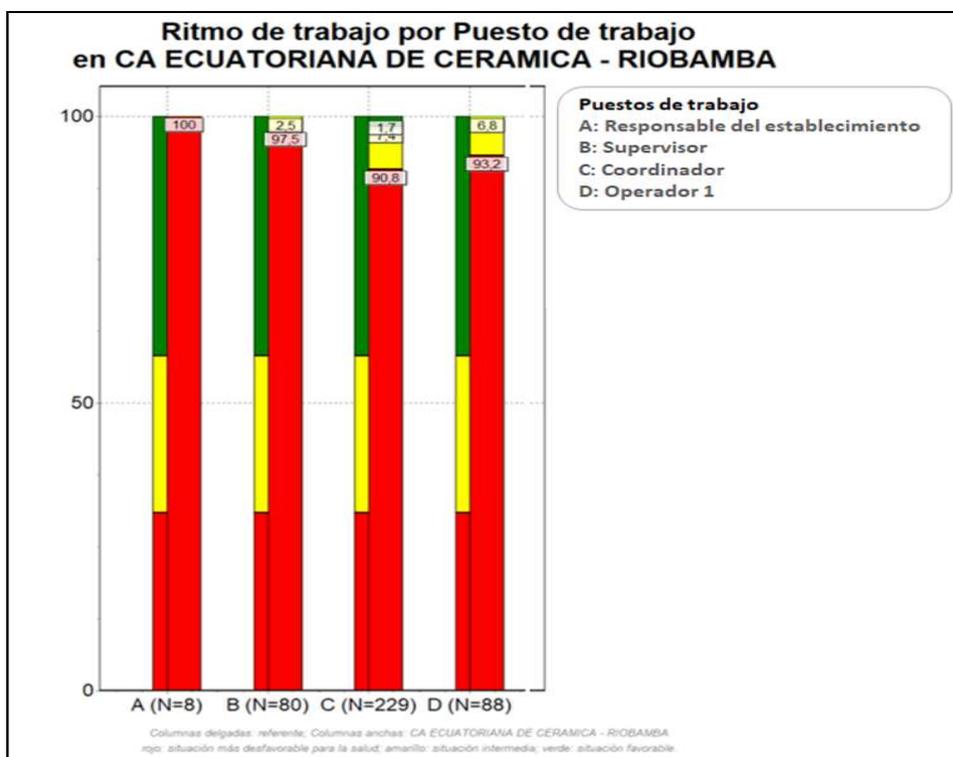
Los cuadros rojos representan las peores situaciones de exposición, los cuadros amarillos significan las condiciones intermedias, los cuadros verdes expresa las situaciones favorables

Fuente: Tomado y adaptado del informe preliminar de riesgos psicosociales de una empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica. Pauly Dávila, Dennis Soto (2024).

## Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

### Dimensión: Ritmo de trabajo.

Prevalencia de la exposición. Existe un rango entre 90,8% hasta un 100% el cual indica que los trabajadores/as están expuestos a la situación más desfavorable, un rango desde 1,4% a 6,8% a la intermedia y finalmente un 1.7% a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo.



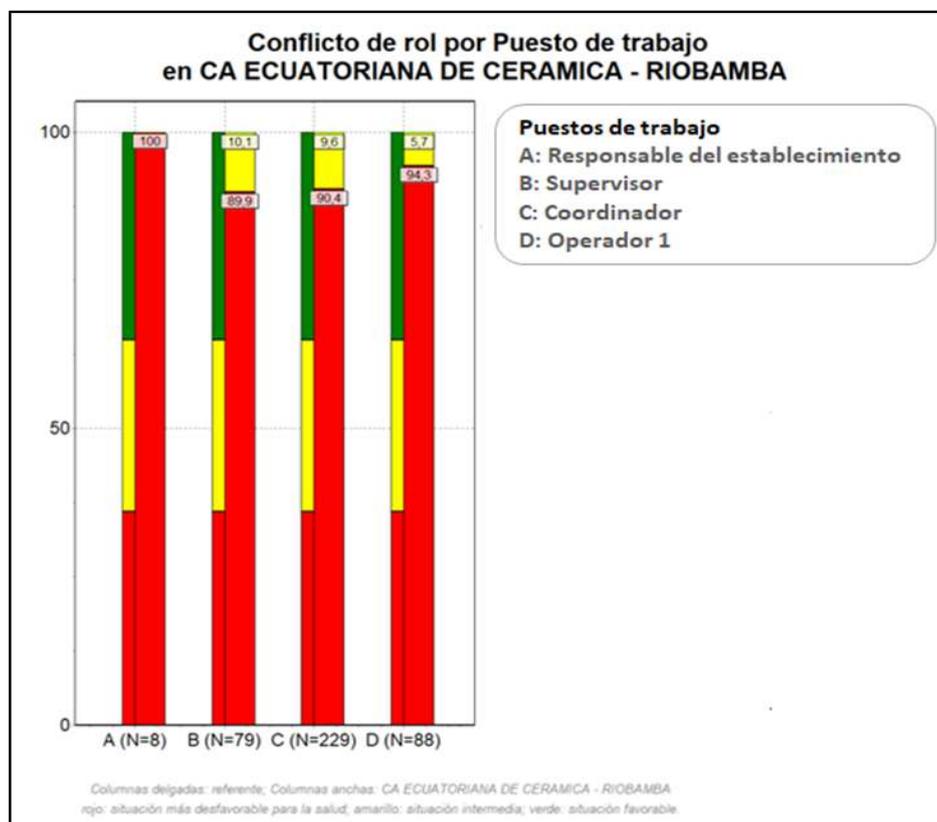
**Figura 2.** Prevalencia de exposición por puesto de trabajo “Ritmo de trabajo”

*El color rojo representa las peores situaciones de exposición, amarillo significa las condiciones intermedias, color verde expresa las situaciones favorables.*

*Fuente: Informe preliminar de riesgos psicosociales de la empresa C.A Ecuatoriana de cerámica en Riobamba-Ecuador. Pauly Dávila, Dennis Soto (2024).*

### 3.2. Dimensión: Conflicto de rol.

Prevalencia de la exposición. Existe un rango entre 90.4% hasta un 100% el cual indica que los trabajadores/as están expuestos a la situación más desfavorable, un rango desde 5.7% a 10.1% a la intermedia respecto al Conflicto de rol.



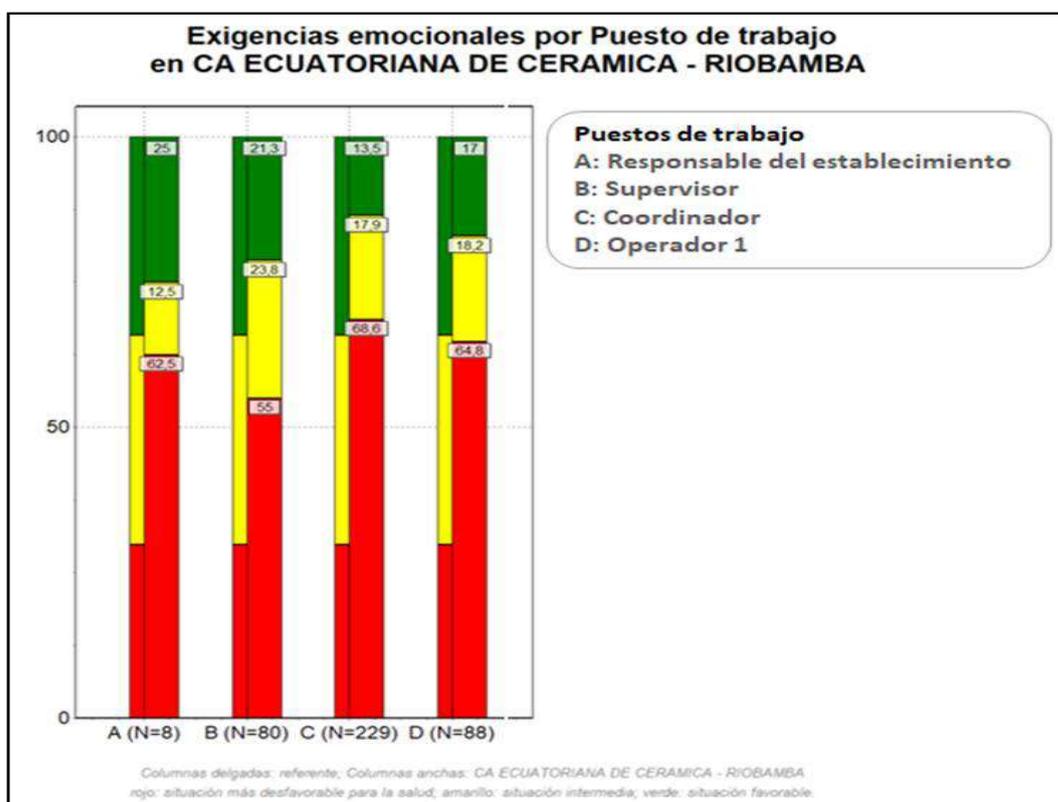
**Figura 3.** Prevalencia de exposición por puesto de trabajo “Conflicto de rol”

*El color rojo representa las peores situaciones de exposición, amarillo significa las condiciones intermedias, color verde expresa las situaciones favorables.*

*Fuente: tomado y adaptado de: Informe preliminar de riesgos psicosociales de la empresa C.A Ecuatoriana de cerámica en Riobamba-Ecuador. Pauly Dávila, Dennis Soto (2024).*

### 3.3. Dimensión: Exigencias emocionales

Prevalencia de la exposición. Existe un rango entre 55% hasta un 68.6% el cual indica que los trabajadores/as están expuestos a la situación más desfavorable, un rango desde 12,5% a 23.8% a la intermedia y finalmente un 13.5% a 25% la más favorable para la salud respecto al Exigencias emocionales.



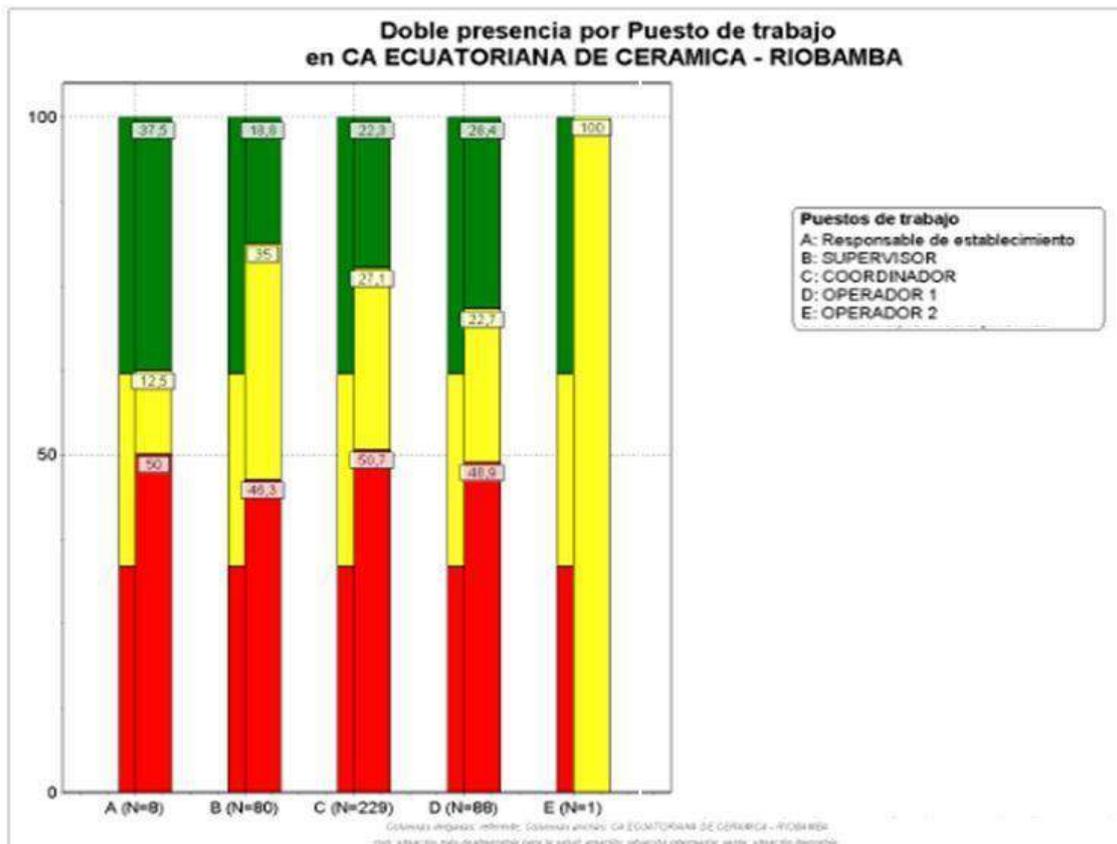
**Figura 4.** Prevalencia de exposición por puesto de trabajo “Exigencias emocionales”

*El color rojo representa las peores situaciones de exposición, amarillo significa las condiciones intermedias, color verde expresa las situaciones favorables.*

*Fuente: tomado y adaptado de: Informe preliminar de riesgos psicosociales de la empresa C.A Ecuatoriana de cerámica en Riobamba-Ecuador. Pauly Dávila, Dennis Soto (2024).*

### 3.4. Dimensión: Doble presencia

Prevalencia de la exposición. Existe un rango entre 46,3% hasta un 50% el cual indica que los trabajadores/as están expuestos a la situación más desfavorable, un rango desde 12,5% a 100% a la intermedia y finalmente un 18.8% a 37.5% la más favorable para la salud respecto a la Doble presencia.



**Figura 5.** Prevalencia de exposición por puesto de trabajo “Doble presencia”

*El color rojo representa las peores situaciones de exposición, amarillo significa las condiciones intermedias, color verde expresa las situaciones favorables.*

*Fuente: tomado y adaptado de: Informe preliminar de riesgos psicosociales de la empresa C.A Ecuatoriana de cerámica en Riobamba-Ecuador. Pauly Dávila, Dennis Soto (2024).*

### **3.5. Análisis estadístico**

Se llevó a cabo un análisis estadístico, considerando tanto las características demográficas de la muestra como los riesgos psicosociales identificados en la empresa C.A Ecuatoriana de cerámica. La muestra estudiada consistió en 407 colaboradores, de los cuales el 88.7% eran hombres y el 11.3% mujeres. Por edad, se observó un predominio de 31 a 45 años.

Respecto al estado civil, se encontró que el 75.68% de los colaboradores estaban casados y en cuanto al nivel educativo, la educación secundaria representó el 79.85% de la muestra, siendo esta la categoría más común. La mayoría de los colaboradores residían en viviendas arrendadas 80.59% y utilizaban el transporte público para desplazarse al trabajo 44.7%. Además, el 80.59% pertenecía a la clase media socioeconómica.

Por otro lado, se identificaron varios riesgos psicosociales dentro del entorno laboral de la empresa. El ritmo de trabajo fue el riesgo más prevalente, con una tasa del 92.9%, seguido de cerca por el conflicto de rol, con una prevalencia del 91.5%. Las exigencias emocionales también mostraron una alta prevalencia, alcanzando el 64.6%, la doble presencia fue identificada como un riesgo significativo, con una prevalencia del 49.3%.

## **4. DISCUSIÓN Y PROPUESTA DE SOLUCIONES**

### **4.1. Discusión**

En la actualidad, las empresas deben priorizar la preservación del bienestar físico, mental y social de sus trabajadores, enfocándose especialmente en los riesgos psicosociales debido a su impacto significativo en la salud y calidad de vida de los colaboradores. El estudio, realizado en la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica, arroja luz sobre las características demográficas de la muestra y los riesgos psicosociales prevalentes en su entorno laboral.

En los resultados del estudio se identificó varios riesgos psicosociales en el entorno laboral de la empresa. El ritmo de trabajo se destacó como el riesgo más prevalente, lo que sugiere una carga laboral intensa que puede resultar en altos niveles de estrés y fatiga, afectando negativamente la salud mental y física de los colaboradores. El conflicto de rol, igualmente significativo, indica una considerable ambigüedad y conflicto en las responsabilidades laborales, generando confusión y disminuyendo la satisfacción laboral.

Las exigencias emocionales reflejan la carga emocional que los trabajadores deben manejar, particularmente en roles que implican interacción con clientes o situaciones críticas. La doble presencia resalta la dificultad de equilibrar las responsabilidades laborales y familiares, un problema especialmente relevante para los trabajadores casados y aquellos con dependientes a su cargo.

Los resultados subrayan la necesidad de implementar estrategias efectivas para gestionar y mitigar los riesgos psicosociales en la empresa. Dado que el ritmo de trabajo y el conflicto de rol son los riesgos más prevalentes, la empresa debería considerar la revisión y posible reestructuración de las cargas de trabajo y las definiciones de roles. Esto

puede incluir programas de manejo del tiempo, capacitación en gestión del estrés y clarificación de responsabilidades laborales.

Las altas exigencias emocionales indican la necesidad de ofrecer apoyo psicológico y emocional al personal. Programas de bienestar que incluyan asesoramiento y servicios de apoyo pueden ser beneficiosos. Asimismo, para abordar la problemática de la doble presencia, la empresa podría explorar políticas de trabajo flexible y apoyo para el cuidado de dependientes.

La empresa debe priorizar la creación de un entorno laboral saludable mediante la implementación de políticas y programas que aborden directamente los factores de estrés identificados. Esto no solo mejorará el bienestar de los trabajadores, sino que también contribuirá a una mayor satisfacción laboral y potencialmente reducirá la rotación y el ausentismo, creando un ambiente de trabajo más saludable y armonioso.

#### **4.2. Propuesta de solución**

En el contexto actual, donde el bienestar físico, mental y social de los trabajadores es crucial, la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica necesita implementar estrategias efectivas para mitigar los riesgos psicosociales identificados. A continuación, se presentan propuestas de solución fundamentadas en un enfoque integral y basado en la evidencia, que pueden contribuir a crear un ambiente laboral más saludable y sostenible.

##### **1. Reestructuración de la Carga de Trabajo y Clarificación de Roles**

Una de las principales fuentes de estrés identificadas en el análisis es el ritmo de trabajo intenso y el conflicto de rol. Para abordar estos problemas, se recomienda realizar una reestructuración de la carga de trabajo y una clarificación detallada de las responsabilidades laborales. Esta medida puede incluir:

**Evaluación y Rediseño de Puestos de Trabajo:** Realizar una evaluación exhaustiva de las tareas asignadas a cada puesto de trabajo para asegurar una

distribución equitativa y manejable de la carga laboral. Esto puede implicar la eliminación de tareas redundantes y la reasignación de funciones para optimizar la eficiencia (García, 2024).

**Desarrollo de Descripciones de Trabajo Claras:** Proporcionar descripciones de trabajo claras y detalladas para cada posición, lo cual ayudará a reducir la ambigüedad y el conflicto de rol, permitiendo a los empleados comprender mejor sus responsabilidades y expectativas (Fernández, 2020).

## 2. Implementación de Programas de Gestión del Estrés y Bienestar Psicológico

Las exigencias emocionales y la doble presencia son factores que contribuyen significativamente al estrés laboral. Para mitigar estos riesgos, se sugiere la implementación de programas de gestión del estrés y bienestar psicológico:

**Programas de Asesoramiento y Apoyo Psicológico:** Ofrecer servicios de asesoramiento y apoyo psicológico a los empleados para ayudarles a manejar el estrés emocional. Esto puede incluir sesiones de terapia individual, talleres de manejo del estrés y grupos de apoyo (Lucy, 2022).

**Actividades de Bienestar:** Fomentar la participación en actividades físicas y de bienestar, como sesiones de ejercicio, yoga y meditación, que han demostrado ser efectivas para reducir el estrés y mejorar la salud mental (Yarasca, 2022).

## 3. Políticas de Flexibilidad Laboral

Para abordar la problemática de la doble presencia y mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal, es esencial implementar políticas de flexibilidad laboral:

**Horarios Flexibles:** Introducir horarios de trabajo flexibles que permitan a los empleados ajustar sus horas laborales de acuerdo con sus necesidades personales y familiares. Esto puede incluir opciones de teletrabajo y horarios escalonados (Ángulo, 2022).

Licencias y Permisos: Establecer políticas claras para licencias y permisos que permitan a los empleados atender responsabilidades personales y familiares sin repercusiones negativas en su desempeño laboral (Palacios et al., 2021).

#### 4. Capacitación y Desarrollo Profesional

La capacitación continua y el desarrollo profesional pueden ayudar a los empleados a manejar mejor sus responsabilidades laborales y a reducir el estrés asociado:

Capacitaciones Regulares: Organizar capacitaciones regulares en temas relacionados con el liderazgo, la motivación, las relaciones laborales y la superación personal. Estas capacitaciones deben ser impartidas por expertos y adaptadas a las necesidades específicas de los empleados (Carrió, 2020).

Programas de Desarrollo de Habilidades: Implementar programas de desarrollo de habilidades que permitan a los empleados adquirir nuevas competencias y mejorar su desempeño laboral. Esto puede incluir formación técnica y programas de desarrollo de habilidades blandas (Ortiz et al., 2020).

#### 5. Creación de un Clima Organizacional Positivo

El clima organizacional tiene un impacto significativo en el bienestar psicosocial de los empleados. Para mejorar este aspecto, se sugiere:

Fomento del Compañerismo y la Confianza: Implementar actividades y programas que promuevan el compañerismo, la confianza y el respeto mutuo entre los empleados y la administración (Parra et al., 2021).

Iniciativas de Participación y Reconocimiento: Establecer iniciativas de participación que permitan a los empleados sentirse valorados y reconocidos por sus contribuciones. Esto puede incluir programas de reconocimiento y recompensas, así como la creación de canales de comunicación abiertos y efectivos (Carrera, 2022).

## 4.2.1 PLAN DE ACCIÓN

### 4.2.1.1. Plan de Acción para Abordar los Riesgos Psicosociales en la Empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica de Riobamba.

#### Introducción:

Este plan de acción responde a los resultados del diagnóstico preliminar de la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica de Riobamba, que identificó riesgos psicosociales en los 4 departamentos de la organización. El objetivo principal de este plan es implementar estrategias efectivas para mitigar los riesgos psicosociales y mejorar el bienestar de los trabajadores.

#### Objetivos del Plan:

##### Objetivo general

Implementar estrategias de intervención para mitigar los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa, con el fin de mejorar el bienestar laboral.

##### Objetivos específicos

Identificar y priorizar los riesgos psicosociales presentes en la empresa.

Desarrollar e implementar medidas preventivas y de control para abordar estos riesgos.

Capacitar al personal en la identificación y gestión de riesgos psicosociales.

Evaluar periódicamente la efectividad de las medidas implementadas y realizar ajustes según sea necesario.

**Tabla 4.** *Soluciones para mitigar los riesgos psicosociales.*

---

Meta: Reducir en un 20% los niveles de estrés y ansiedad entre los empleados de la

---

empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica de Riobamba en un plazo de 6 meses							
Áreas	Actividades	Indicadores	Participación	Lugar	Tiempo	Recursos	Responsable
Análisis y Priorización de Riesgos	Revisión de resultados de la encuesta COPSOQ ISTAS21  Priorización de riesgos según su impacto.	Identificación de los principales riesgos psicosociales.  Clasificación de riesgos por su gravedad.	Equipo de Seguridad y Salud Ocupacional, Talento Humano	Sala de reuniones	Meses 1-2	Encuesta de análisis de datos	Equipo de Seguridad y Salud Ocupacional
Desarrollo e Implementación de Medidas Preventivas	Elaboración de protocolo de vigilancia psicosocial.  Implementación de medidas específicas por dimensión de riesgo.	Protocolo de vigilancia implementado y difundido.  Reducción en la incidencia de riesgos identificados.	Equipo de Seguridad y Salud Ocupacional, Líderes de equipo, Personal de todos los departamentos	Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional	Meses 3-4	Software de oficina  Materiales de protección personal	Equipo de Seguridad y Salud Ocupacional
Capacitación del Personal	Sesiones de capacitación sobre riesgos psicosociales.  Entrenamiento en habilidades de afrontamiento y gestión del estrés.	Participación de los colaboradores en las sesiones.  Incremento en el conocimiento y habilidades adquiridas	Equipo de Seguridad y Salud Ocupacional, Talento Humano, Personal de todos los departamentos	Sala de capacitación	Meses 5-6	Materiales didácticos, presentaciones  Materiales didácticos, recursos de capacitación	Equipo de Seguridad y Salud Ocupacional, Talento Humano

Evaluación y Seguimiento	Monitoreo del impacto de las medidas Implementadas.  Evaluación de la satisfacción y bienestar laboral.	Reducción de los niveles de estrés y ansiedad.  Mejora en la percepción del ambiente laboral	Equipo de Seguridad y Salud Ocupacional, Personal de todos los departamentos	Sala de reuniones	Meses 7-12	Software de seguimiento, encuestas  Encuestas de satisfacción	Equipo de Seguridad y Salud Ocupacional
--------------------------	---	--	--	-------------------	------------	---	---

*Fuente: Elaborado por Pauly Dávila y Dennis Soto (2024).*

### **Estrategias Propuestas:**

#### Identificación y Priorización de Riesgos:

Revisión exhaustiva de los resultados de la encuesta COPSOQ ISTAS21 para identificar los principales riesgos psicosociales en cada departamento.

Priorización de los riesgos según su impacto en la salud y el desempeño laboral de los trabajadores.

#### Desarrollo e Implementación de Medidas Preventivas:

Elaboración de un protocolo de vigilancia psicosocial para monitorear y controlar los riesgos identificados.

Implementación de medidas específicas para abordar cada dimensión de riesgo, como la carga de trabajo, los conflictos de rol y las exigencias emocionales.

Asignación de responsabilidades claras a los líderes de equipo para implementar y hacer cumplir las medidas preventivas en sus respectivos departamentos.

#### Capacitación del Personal:

Organización de sesiones de capacitación para sensibilizar a los empleados sobre los riesgos psicosociales y los efectos negativos en la salud y el desempeño laboral.

Ofrecimiento de entrenamiento en habilidades de afrontamiento y gestión del estrés.

Provisión de información sobre recursos de apoyo disponibles, como servicios de asesoramiento y programas de bienestar.

### **Evaluación y Seguimiento:**

Establecimiento de un sistema de seguimiento para evaluar la efectividad de las medidas implementadas.

Realización de encuestas periódicas de satisfacción y bienestar laboral para recopilar retroalimentación de los empleados.

Ajuste del plan de acción según los resultados de las evaluaciones y las necesidades emergentes.

### **Responsables:**

Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional: Coordinará la implementación del plan de acción y supervisará el cumplimiento de las medidas preventivas.

Departamento de Talento Humano: Facilitará las sesiones de capacitación y proporcionará apoyo emocional y recursos adicionales para el bienestar de los empleados.

Líderes de Equipo de cada Departamento: Serán responsables de implementar y hacer cumplir las medidas preventivas en sus respectivos equipos.

### **Indicadores de Éxito:**

Reducción en los niveles de estrés y ansiedad entre los empleados.

Aumento en la satisfacción laboral y la percepción de bienestar.

Retroalimentación positiva de los empleados sobre el ambiente laboral y las medidas implementadas.

**Cronograma:**

Meses 1-2: Análisis de resultados de la encuesta y priorización de riesgos.

Meses 3-4: Desarrollo e implementación de medidas preventivas.

Meses 5-6: Capacitación del personal y comunicación sobre el plan de acción.

Meses 7-12: Evaluación periódica del impacto de las medidas implementadas y ajustes según sea necesario.

**Evaluación:**

Realización de evaluaciones periódicas del impacto del plan de acción mediante indicadores de éxito predefinidos.

Revisión y actualización anual del plan de acción para adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización y los empleados.

Este plan de acción ofrece una estructura para abordar eficazmente los riesgos psicosociales en la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica de Riobamba, para promover un ambiente laboral saludable y productivo.

**5. CONCLUSIONES**

En conclusión, de los resultados de la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica revela una alta prevalencia de riesgos psicosociales entre sus colaboradores, especialmente en aspectos como el ritmo de trabajo, conflicto de rol, exigencias emocionales y doble presencia. Estos riesgos se relacionan con el perfil demográfico de los colaboradores, hombres casados de entre 31 y 45 años, con educación secundaria y de clase media socioeconómica; esta conexión subraya la necesidad de abordar de manera integral tanto las demandas laborales como las personales de los trabajadores para promover un entorno laboral más saludable.

Ante esta situación, es esencial implementar medidas específicas para mitigar los riesgos psicosociales identificados, la reestructuración de las cargas de trabajo y la clarificación de roles son acciones prioritarias que pueden aliviar la presión laboral y mejorar la satisfacción de los empleados. Por otra parte, la implementación de programas de apoyo psicosocial, como asesoramiento psicológico y actividades de bienestar, junto con políticas de flexibilidad laboral, puede contribuir a reducir el estrés y mejorar la calidad de vida laboral.

En última instancia, estas intervenciones no solo beneficiarán el bienestar individual de los empleados, sino que también promoverán un ambiente laboral más sostenible en la empresa. Al abordar de manera proactiva los riesgos psicosociales y adaptar las políticas y programas de acuerdo con las necesidades específicas de los trabajadores, la organización puede fomentar un clima laboral donde se priorice el equilibrio entre la vida laboral y personal, resultando en un impacto positivo tanto en el rendimiento laboral como en la salud mental de sus colaboradores.

## 6. RECOMENDACIONES

Los resultados del análisis en la empresa C.A. Ecuatoriana de Cerámica sugieren la necesidad de implementar recomendaciones para abordar los riesgos psicosociales identificados y mejorar el bienestar de los colaboradores. Una de estas recomendaciones consiste en la reestructuración de las cargas de trabajo, buscando una distribución más equitativa de las responsabilidades y una reducción de la presión laboral. Esta medida podría implementarse mediante la revisión de los procesos de trabajo y la asignación eficiente de tareas, así como la introducción de sistemas de apoyo para manejar la carga laboral de manera más efectiva.

Asimismo, se aconseja la clarificación de roles y expectativas laborales como una estrategia para mitigar el conflicto de rol y mejorar la satisfacción en el trabajo. Esto implica establecer y comunicar claramente las funciones y responsabilidades de cada empleado, así como los objetivos del trabajo de manera consistente. Esta acción puede llevarse a cabo mediante políticas de gestión del desempeño más transparentes y una comunicación interna más efectiva en la organización.

Finalmente, se propone la implementación de programas de apoyo psicosocial y la promoción de una cultura organizacional saludable. Brindar servicios de asesoramiento psicológico, sesiones de bienestar emocional y promover actividades de integración y reconocimiento del personal puede ayudar a los empleados a gestionar el estrés y mejorar su salud mental. Al mismo tiempo, fomentar una cultura organizacional que valore el bienestar de los empleados y promueva la colaboración y el respeto mutuo puede crear un ambiente laboral más positivo y productivo en la empresa.

## 7. REFERENCIAS

- Aranguri, K., & Torres, F. (2022). *Compromiso organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Ignacio* [UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95578/Aranguri\\_ZK-Torres\\_AFE-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95578/Aranguri_ZK-Torres_AFE-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Bachoer, L. (Ed.). (2022). *La conflictividad laboral en las plataformas digitales. Un acercamiento al caso de los repartidores en la Ciudad de Buenos Aires (2018-2020)* (Vol. 25, Número 218). *Revista controversia*. <https://www.revistacontroversia.com/index.php/controversia/article/view/1253/1007>
- Boada-Grau, J., Ficapal-Cusí, P. (2012). *Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. España: UOC.
- Cabay, K., Noroña, D., & Vega, V. (Eds.). (2022). *Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba* (Vol. 44, Número 1). Scielo. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242022000100069&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242022000100069&script=sci_arttext&tlng=en)
- Cabrera, R., & Hernández, B. (Eds.). (2022). *La Mediación de conflictos y su influencia en la convivencia escolar de los niños/as de la Unidad Educativa Pinceladas* (Vol. 7, Número 4). *Polo de conocimiento*. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3916/9096>
- Calderón, D. (2020). *La conflictividad laboral, un síntoma más asociado a la pandemia del Covid 19*. Scielo. [https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/08/calderon\\_noticias\\_cielo\\_n7\\_2020.pdf](https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/08/calderon_noticias_cielo_n7_2020.pdf)
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas., P. (Eds.). (2020). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción* (Vol. 20, Número 2020). Scielo.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

Díaz, D., & Velasco, A. (Eds.). (2022). *Relación de los factores de riesgo psicosocial y salud en trabajadores de universidades: revisión sistemática* (Vol. 13, Número 2022). Scielo. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722022000300182](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722022000300182)

Fernández García, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Editorial Club Universitario.

Juárez, A. (Ed.). (2022). *Intervención y control de los factores psicosociales del estrés laboral: experiencias latinoamericanas* (Vol. 1, Número 2022). Bonilla Distribución y Edición, S.A. de C.V., <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/2259/intervencion-control-estres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maldonado, G., Valdez, D., & Paredes, M. (Eds.). (2022). *Inteligencia emocional y su influencia en los conflictos laborales-familiares* (Vol. 1, Número 4). *vista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*. <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/230/153>

Mariño, H., Salazar, V., Peralta, Á., & Andrade, E. (Eds.). (2022). *Teletrabajo y sus repercusiones en la salud mental*. *Saberes del Conocimiento*. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(1\).ene.2022.135-144](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(1).ene.2022.135-144)

Mirás, R. (Ed.). (2020). *CONFLICTOS EN LAS EMPRESAS. ESTUDIO DE UN CASO* (Vol. 1). *European Scientific Journal*. <file:///C:/Users/DENNIS%20SOTO/Downloads/5547-Article%20Text-16193-1-10-20150526.pdf>

Mogollones, M. (2023). *Liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en docentes de una Universidad de Ecuador, 2022* [UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO]. <file:///C:/Users/DENNIS%20SOTO/Downloads/5547-Article%20Text-16193-1-10-20150526.pdf>

- Ortiz, S., Torres, V., & Villarreal, J. (2022). *Narrativas, ciclos de protesta y repertorios de acción colectiva en Ecuador 1990-2022* (1a ed.). Universidad Politécnica Salesiana – Ediciones Abya-Yala. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/20746.pdf#page=192>
- Palma, A., Gerber, M. M., & Ansoleaga, E. (Eds.). (2022). *Riesgos Psicosociales Laborales, Características Organizacionales y Salud Mental: El Rol Mediador de la Violencia Laboral* (Vol. 31, Número 2022). Scielo. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282022000100104&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282022000100104&script=sci_arttext&tlng=en)
- Rocca, M. (Ed.). (2022). *La conflictividad laboral en las empresas estatales (2006-2019)* (Vol. 39). Scielo. <http://www.scielo.org.ar/pdf/tys/v23n39/1514-6871-tys-23-39-487.pdf>
- Sánchez, R., & Cifuentes, J. (Eds.). (2022). (Vol. 21, Número 51). *Revisita Izquierdas*. [https://www.researchgate.net/profile/Ricardo-Sanchez-Carcamo-2/publication/361863088\\_Analisis\\_critico\\_de\\_la\\_regulacion\\_laboral\\_y\\_movilizacion\\_obrera\\_en\\_Colombia\\_en\\_el\\_siglo\\_XX\\_Critical\\_analysis\\_of\\_labor\\_regulation\\_and\\_labor\\_mobilization\\_in\\_Colombia/links/62c8ca6ecab7ba7426ddc83d/Analisis-critico-de-la-regulacion-laboral-y-movilizacion-obrera-en-Colombia-en-el-siglo-XX-Critical-analysis-of-labor-regulation-and-labor-mobilization-in-Colombia.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ricardo-Sanchez-Carcamo-2/publication/361863088_Analisis_critico_de_la_regulacion_laboral_y_movilizacion_obrera_en_Colombia_en_el_siglo_XX_Critical_analysis_of_labor_regulation_and_labor_mobilization_in_Colombia/links/62c8ca6ecab7ba7426ddc83d/Analisis-critico-de-la-regulacion-laboral-y-movilizacion-obrera-en-Colombia-en-el-siglo-XX-Critical-analysis-of-labor-regulation-and-labor-mobilization-in-Colombia.pdf)
- Tomasina, F., & Pisani, A. (Eds.). (2022). *Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: una revisión narrativa exploratoria* (Vol. 25, Número 2). Scielo. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492022000200007&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492022000200007&script=sci_arttext&tlng=en)
- Valencia, M., Valenzuela, S., & Valenzuela, S. (Eds.). (2022). *Riesgos psicosociales y calidad de vida en trabajadores de atención primaria: revisión integrativa* (Vol. 7, Número 2022). Scielo. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942022000100104](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942022000100104)

Villafuerte, N. (Ed.). (2022). *Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador* (Vol. 8, Número 1). *Dominio de las ciencias*. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>

Villamar, C., & Urra, G. (Eds.). (2022). *EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA TERAPIA RACIONAL EMOTIVA PARA AFRONTAMIENTO DE RIESGOS PSICOSOCIALES POR TELETRABAJO* (Vol. 5, Número 2022). GESTAMP.

<https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/58/102>

## 8. ANEXOS

### 1. ANEXO 1. Operacionalización de las variables.

CONCEPTO	DIMENSIÓN	VARIABLE	INDICADOR
"Se refiere a las características de la población en estudio como es sexo y edad." (Moncada S., et al. 2014)	Sociodemográfico	Sexo	[1] Mujer [2] Hombre
		Edad	[1] Menos de 31 años [2] Entre 31 y 45 años [3] Más de 45 años
		Estado civil	[1] Casado [2] Unión Libre [3] Soltero [4] Divorciado [5] Viudo
		Nivel de Instrucción	[1] Primaria [2] Secundaria [3] Universitario [4] Cuarto nivel
		Tipo de transporte	[1] Auto propio [2] Moto [3] Bicicleta [4] Transporte público
		Nivel económico	[1] Alto [2] Medio [3] Bajo
		Tipo de vivienda	[1] Propia [2] Arrendada
"Tiene relación con la incorrecta medición de los tiempos o una mala planificación y además tiene que ver con la estructura salarial." (Moncada S., et al. 2014)	Exigencias cuantitativas	Departamento o sección en la que trabajas actualmente.	[1] Producción [2] Administrativo [3] Coordinador [4] Jefe departamental
		Puesto de trabajo actual	[1] Gerente [2] Supervisor/a [3] Coordinador/a [4] Operario 1 [5] Operador 2 [6] Operador 3 [7] Operador 4
"Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético" (Moncada S., et al. 2014)	Conflicto de rol	Realizas tareas en distintos puestos de trabajo	[1] Generalmente no [2] Sí, generalmente de nivel superior [3] Sí, generalmente de nivel inferior [4] Sí, generalmente del mismo nivel [5] Sí, tanto de nivel superior, inferior e igual nivel. [6] No lo sé.
"Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo" (Moncada S., et al. 2014)	Apoyo social de superiores	Cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio.	[1] Siempre [2] Muchas veces [3] Algunas veces [4] Sólo alguna vez [5] Nunca
"Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final" (Moncada S., et al. 2014)	Sentido del trabajo	El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente.	[1] Sí [2] No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa, pero me pagan comocomercial) [3] No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa, pero me pagan como comercial) [3] No lo sé
"Tiene relación con la incorrecta medición de los tiempos o una mala planificación y además tiene que ver con la estructura salarial." (Moncada S., et al. 2014)	Exigencias cuantitativas	Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa C A ecuatoriana de cerámica.	[1] Menos de 30 días. [2] Entre 1 mes y hasta 6 meses [3] Más de 6 meses y hasta 2 años [4] Más de 2 años y hasta 5 años [5] Más de 5 años y hasta 10 años [6] Más de 10 años
		Qué tipo de relación laboral tienes con la empresa C A ecuatoriana de cerámica	[1] Soy fijo (tengo contrato indefinido ...) [2] Soy fijo discontinuo [3] Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas) [4] Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.) [5] Soy funcionario [6] Soy interino [7] Soy un/a trade (aun siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes) [8] Soy becario/a [9] Trabajo sin contrato
"Hace referencia a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos" (Moncada S., et al. 2014)	Posibilidades de desarrollo	Desde que entraste en la empresa C A ecuatoriana de cerámica has ascendido de categoría o grupo profesional.	[1] No [2] Sí, una vez [3] Sí, dos veces [4] Sí, tres o más veces
"Constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo" (Moncada S., et al. 2014)	Ritmo de trabajo	Habitualmente cuántos sábados al mes trabajas.	[1] Ninguno [2] Alguno excepcionalmente [3] Un sábado al mes [4] Dos sábados [5] Tres o más sábados al mes
		Habitualmente cuántos domingos al mes trabajas.	[1] Ninguno [2] Alguno excepcionalmente [3] Un sábado al mes [4] Dos sábados [5] Tres o más sábados al mes

		Cuál es tu horario de trabajo.	[1] Jornada partida (mañana y tarde) [2] Turno fijo de mañana. [3] Turno fijo de tarde [4] Turno fijo de noche [5] Turnos rotatorios excepto el de la noche [6] Turnos rotatorios con el de la noche
		Que margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida	[1] No tengo ningún margen de adaptación en relación con la hora de entrada y salida [2] Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos [3] Tengo hasta 30 minutos de margen [4] Tengo más de media hora y hasta una hora de margen [5] Tengo más de una hora de margen
"Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar". (Moncada S., et al. 2014)	Doble presencia	Si tienes algún asunto personal o familiar puedes dejar tu puesto de trabajo al menos unahora.	[1] Siempre [2] Muchas veces [3] Algunas veces [4] Sólo alguna vez [5] Nunca
		Parte del trabajo familiar y doméstico haces tú.	[1] Soy la/el principal responsable y hago lamayor parte de tareas familiares y domésticas [2] Hago aproximadamente la mitad de lastareas familiares y domésticas [3] Hago más o menos una cuarta parte de lastareas familiares y domésticas [4] Sólo hago tareas muy puntuales [5] No hago ninguna o casi ninguna de estastareas
"Se relacionan con las amenazas de empeoramiento de estas condiciones de trabajo valiosas que pueden originarse tanto en la situación actual como futura" (Moncada S., et al. 2014)	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar.	[1] Siempre [2] Muchas veces [3] Algunas veces [4] Sólo alguna vez [5] Nunca
"Constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo" (Moncada S., et al. 2014)	Ritmo de trabajo	Habitualmente cuántas horas trabajas a la semana para la empresa C A ecuatoriana de cerámica.	[1] 30 horas más o menos [2] De 31 a 35 horas [3] De 36 a 40 horas [4] De 41 a 45 horas [5] Más de 45 horas
		Habitualmente cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora.	[1] Ninguno [2] Algún día excepcionalmente [3] Día 1 a 5 días al mes [4] De 6 a 10 días al mes [5] 11 o más días al mes
"Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios" (Moncada S., et al. 2014)	Previsibilidad	Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:	[1] Siempre [2] Muchas veces [3] Algunas veces [4] Solo alguna vez [5] Nunca

		a) En tu departamento o sección falta personal b) La planificación es realista c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores) con la que trabajas es adecuada y funciona correctamente.	
"Constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo" (Moncada S., et al. 2014)	Ritmo de trabajo	Puedes decidir cuándo haces un descanso	[1] Siempre [2] Muchas veces [3] Algunas veces [4] Sólo alguna vez [5] Nunca
"Se refiere a la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo" (Moncada S., et al. 2014)	Reconocimiento	Aproximadamente cuánto cobras neto al mes.	[1] 300 o menos [2] Entre 301 y 450 [3] Entre 454 y 600 [4] Entre 601 y 750 [5] Entre 751 y 900 [6] Entre 901 y 1200 [7] Entre 1201 y 1500 [8] Entre 1501 y 1800 [9] Entre 1801 y 2100 [10] Entre 2101 y 2400 [11] Entre 2401 y 2700 [12] Entre 2701 y 3000 [13] más de 3000
		Tu salario es	[1] Fijo [2] Una parte fija y otra variable [3] Todo variable (a destajo, a comisión)

<p>"Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar y en la forma de desarrollarlo." (Moncada S., et al. 2014)</p>	<p>Influencia</p>	<p>Exigencias y contenidos de tu trabajo, con qué frecuencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?</li> <li>b) ¿En tu trabajo se producen momentos situaciones desgastadoras emocionalmente?</li> <li>c) ¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?</li> <li>d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?</li> <li>e) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule trabajo?</li> <li>f) ¿Tu trabajo requiere que trates al mundo por igual, aunque no tengas ganas?</li> <li>g) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</li> <li>h) ¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?</li> <li>i) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan tu trabajo?</li> <li>j) ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?</li> <li>k) ¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?</li> <li>l) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?</li> <li>m) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</li> <li>n) ¿Sientes que el trabajo en la empresa ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</li> <li>o) ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?</li> <li>p) ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?</li> <li>q) ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>[1] Siempre</li> <li>[2] Muchas veces</li> <li>[3] Algunas veces</li> <li>[4] Sólo alguna vez</li> <li>[5] Nunca</li> </ul>
---	-------------------	---	--

<p>"Hace referencia a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos" (Moncada S., et al. 2014)</p>	<p>Posibilidades de desarrollo</p>	<p>Las exigencias y contenidos, en qué medida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tu trabajo requiere que tengas iniciativa</li> <li>b) Tus tareas tienen sentido</li> <li>c) Las tareas que haces te parecen importantes</li> <li>d) Tu trabajo te afecta emocionalmente</li> <li>e) Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas</li> <li>f) Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto</li> <li>g) Te sientes comprometido con tu profesión</li> <li>h) Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades</li> <li>i) Tu trabajo en general, es desgastador emocionalmente</li> <li>j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones</li> <li>k) Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma comote traten</li> <li>l) Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos.</li> <li>m) El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>[1] Siempre</li> <li>[2] Muchas veces</li> <li>[3] Algunas veces</li> <li>[4] Sólo alguna vez</li> <li>[5] Nunca</li> </ul>
--	------------------------------------	--	--

<p>"Es el reconocimiento concreto sobre las actividades a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo." (Moncada S., et al. 2014)</p>	<p>Claridad de rol / Conflicto de rol</p>	<p>Define tus tareas, en qué medida:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos futuros.</li> <li>Tu trabajo tiene objetivos claros</li> <li>Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo</li> <li>Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad.</li> <li>Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo</li> <li>Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras.</li> <li>Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo</li> <li>Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo</li> <li>Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera</li> <li>Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias</li> </ol>	<p>veces veces una vez</p>
<p>"Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo" (Moncada S., et al. 2014)</p>	<p>Apoyo social de los compañeros</p>	<p>Recibes apoyo en tu trabajo, con qué frecuencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Recibes ayuda y apoyo en la realización de tu trabajo</li> <li>Tus compañeros están dispuestos a escuchar los problemas de tu trabajo</li> <li>Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo</li> <li>Tienes un buen ambiente de trabajo con tus compañeros</li> <li>Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo</li> <li>Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras</li> <li>Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar los problemas de tu trabajo</li> <li>Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo</li> <li>Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo</li> </ol>	<p>[1] Siempre [2] Muchas veces [3] Algunas veces [4] Sólo alguna vez [5] Nunca</p>

<p>"Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación, y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad." (Moncada S., et al. 2014)</p>	<p>Inseguridad sobre el empleo</p>	<p>Te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo ¿estás preocupado/a por...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad</li> <li>Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad</li> <li>Si te cambian las tareas contra tu voluntad</li> <li>Si te despiden o no te renuevan el contrato</li> <li>Si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que te introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)</li> <li>Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso de que te quedases en paro</li> </ol>	<p>[1] En gran medida [2] En buena medida [3] En cierta medida [4] En alguna medida [5] En ninguna medida</p>
<p>"Es recibir ayuda necesaria y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo." (Moncada S., et al. 2014)</p>	<p>Apoyo social de superiores</p>	<p>Reconocimiento, confianza y justicia en tu trabajo, en qué medida existe.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tu trabajo es valorado por la dirección</li> <li>La dirección te respeta en tu trabajo</li> <li>recibes trato justo en tu trabajo</li> <li>Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo</li> <li>Te puedes fiar de la información procedente de la dirección</li> <li>Se solucionan los conflictos de manera justa</li> <li>Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho</li> <li>La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores</li> <li>Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones</li> <li>se distribuyen las tareas de una manera justa</li> <li>Tu actual jefe inmediato se asegura que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional</li> <li>Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo</li> <li>Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo</li> <li>Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos.</li> </ol>	<p>[1] En gran medida [2] En buena medida [3] En cierta medida [4] En alguna medida [5] En ninguna medida</p>

"La percepción del estado de salud general es un indicador muy fiable de la mortalidad y morbilidad y utilización de servicios de salud." (Moncada S., et al. 2014)	Salud general	En general, dirías que tu salud es:	[1] Excelente [2] Muy buena [3] Buena [4] Regular [5] Mala
"Se refiere a la fatiga y agotamiento emocional." (Moncada S., et al. 2014)	Burnout	Como te has sentido durante las últimas 4 semanas, con qué frecuencia. a) Te has sentido agotado/a b) Te has sentido físicamente agotado/a c) Te has sentido emocionalmente agotado/a d) Has estado cansado/a e) Has tenido problemas para relajarte f) Has estado irritable g) Has estado tenso/a h) Has estado estresado/a	[1] Siempre [2] Muchas veces [3] Algunas veces [4] Solo alguna vez [5] Nunca
"La salud mental es uno de los aspectos más importantes de la salud y uno de los pilares de la calidad de vida." (Moncada S., et al. 2014)	Salud mental	Durante las últimas 4 semanas como te has sentido y on qué frecuencia a) Has estado muy nervioso/a b) Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte c) Te has sentido calmado/a y tranquilo/a d) Te has sentido desanimado/a y triste e) Te has sentido feliz	[1] Siempre [2] Muchas veces [3] Algunas veces [4] Solo alguna vez [5] Nunca
"Es una medida general de calidad de empleo del medio ambiente laboral." (Moncada S., et al. 2014)	Satisfacción con el trabajo	Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración.	[1] Muy satisfecho/a [2] Satisfecho/a [3] Insatisfecho/a [4] Muy insatisfecho/a

2. ANEXO 2. Cuestionario aplicado del método CopsoQ ISTAS 21.

Portada del informe preliminar del cuestionario aplicado.



**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**  
Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as  
Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial  
de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2, 2014)

Empresa: CA ECUATORIANA DE CERAMICA - RIOBAMBA	Fecha de respuesta: marzo 2024
---	--------------------------------

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO ([www.copseq.istas21.net/](http://www.copseq.istas21.net/)). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.







**INSTRUCCIONES**

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar **la evaluación de riesgos psicosociales**. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: *"siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca"*. Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **CA ECUATORIANA DE CERAMICA - RIOBAMBA**.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: **La información se la realizó manualmente . El día de recogida será el lunes, 25 de marzo de 2024.**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, DENNIS SOTO 0987100765, representantes de los trabajadores/as, VERINCA CARRERA 0995557146, y personal técnico del Servicio de Prevención, PAULINA DAVILA 0987866906. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

**MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

3. *ANEXO 3. Explicación y aplicación de las encuestas del método COPSOQ ISTAS21 en la Empresa C.A. Ecuatoriana de cerámica de la ciudad de Riobamba*









