

## Anexo 2. Informe de resultados aplicación de ISTAS21

### Contenido

Listas especiales .....	2
1. Introducción .....	3
2. Resumen de las exposiciones a las 15 dimensiones de riesgos psicosociales.....	4
3. Resumen de la distribución de respuestas a las preguntas de cada dimensión .....	5
4. Interpretación gráfica de los resultados.....	8
4.1. Dimensión uno.....	8
4.2. Dimensión dos .....	9
4.3. Dimensión tres.....	10
4.4. Dimensión cuatro.....	11
4.5. Dimensión cinco.....	12
4.6. Dimensión seis.....	13
4.7. Dimensión 7.....	14
4.8. Dimensión ocho.....	15
4.9. Dimensión nueve .....	16
4.10. Dimensión 10.....	17
4.11. Dimensión 11 .....	18
4.12. Dimensión 12.....	19
4.13. Dimensión 13.....	20
4.14. Dimensión 14.....	21
4.15. Dimensión 15.....	22
5. Informe final.....	23

6. Bibliografía .....	26
-----------------------	----

### **Listas especiales**

Ilustración 1. Dimensión cuantitativa .....	8
Ilustración 2. Doble presencia.....	9
Ilustración 3. Exigencias emocionales .....	10
Ilustración 4. Ritmo de trabajo.....	11
Ilustración 5. Influencia .....	12
Ilustración 6. Posibilidades de desarrollo.....	13
Ilustración 7. Sentido del trabajo .....	14
Ilustración 8. Claridad de rol.....	15
Ilustración 9. Conflicto de rol .....	16
Ilustración 10. Previsibilidad .....	17
Ilustración 11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.....	18
Ilustración 12. Inseguridad sobre el empleo .....	19
Ilustración 13. Confianza vertical .....	20
Ilustración 14. Justicia.....	21
Ilustración 15. Calidad del liderazgo .....	22
Tabla 1. Resumen de las exposiciones a las 15 dimensiones de riesgos psicosociales.....	4
Tabla 2. Resumen de la distribución de respuestas a las preguntas asociadas a cada dimensión de exposición a riesgos psicosociales .....	5

## **1. Introducción**

Una vez finalizada la aplicación del cuestionario ISTAS21 a los cinco líderes que componen el área de calidad, se procedió a realizar la tabulación de los datos de forma general. Se diligenciaron las tablas 1 y 2 contenidas en el anexo V de la herramienta. Esta información se analizó de acuerdo con las indicaciones del manual del método; cuya instrucción realizar la sumatoria de los resultados de cada dimensión evaluada en la tabla uno y la sumatoria de cada pregunta según su intensidad en la tabla 2.

A través de diagramas de barras se realizó la lectura detallada de cada una de las dimensiones valoradas, expresando en términos porcentuales los resultados obtenidos. El análisis se completó mediante la descripción de las preguntas realizadas en cada área específica.

## 2. Resumen de las exposiciones a las 15 dimensiones de riesgos psicosociales

Tabla 1. Resumen de las exposiciones a las 15 dimensiones de riesgos psicosociales

Dimensiones	Número de cuestionarios en cada situación de exposición		
	Verde (situación más favorable para la salud)	Amarillo (intermedia)	Rojo (situación más desfavorable para la salud)
1. Exigencias cuantitativas	0	2	3
2. Doble presencia	1	2	2
3. Exigencias emocionales	1	3	1
4. Ritmo de trabajo	0	0	5
5. Influencia	2	2	1
6. Posibilidades de desarrollo	4	0	1
7. Sentido del trabajo	3	2	0
8. Claridad de rol	0	2	3
9. Conflicto de rol	0	1	4
10. Previsibilidad	0	2	3
11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	1	0	4
12. Inseguridad sobre el trabajo	1	2	2
13. Confianza vertical	1	4	0
14. Justicia	0	1	4
15. Calidad del liderazgo	0	1	4

**Nota fuente:** Adaptado de Foz Altarriba, A., Molinero Ruiz, E., Pujol Franco, L., Moreno Saenz, N., Llorens Serrano, C., & Moncada Lluís, S. (Marzo de 2015). Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2) Para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (versión corta). Anexo V. Barcelona, Cataluña, España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO.

### 3. Resumen de la distribución de respuestas a las preguntas de cada dimensión

Tabla 2. Resumen de la distribución de respuestas a las preguntas asociadas a cada dimensión de exposición a riesgos psicosociales

Nº Preguntas	Dimensión y preguntas	“Siempre” o “Muchas veces”/ “En gran medida” o “En buena medida”	“A veces”/ “En cierta medida”	“Solo alguna vez” o “Nunca”/ “En alguna medida” o “En ningún caso”
<b>Exigencias cuantitativas</b>				
1	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	0	1
2	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	2	2	1
<b>Doble presencia</b>				
3	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?”	2	2	1
4	¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?	3	1	1
<b>Exigencias emocionales</b>				
5	¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	1	2	2
9	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	3	2	0
<b>Ritmo de trabajo</b>				
6	¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	1	0
10	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	4	1	0

<b>Influencia</b>				
7	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	3	1	1
8	¿Tienes influencia sobre cómo realizas su trabajo?	2	2	1
<b>Posibilidades de desarrollo</b>				
11	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	5	0	0
12	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	4	0	1
<b>Sentido del trabajo</b>				
13	¿Tus tareas tienen sentido?	5	0	0
14	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	5	0	0
<b>Claridad de rol</b>				
15	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	3	2	0
16	¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	3	2	0
<b>Conflicto de rol</b>				
17	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	1	1	3
18	¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	3	1	1
<b>Previsibilidad</b>				
19	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	1	3	1
20	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	1	3	1
<b>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ...</b>				
21	... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	1	2	2
22	...si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo	3	1	1

	bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?			
<b>Inseguridad sobre el empleo. En estos momentos, está preocupado o preocupada por ...</b>				
23	...si te despiden o no te renuevan el contrato?	1	1	3
24	...lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	2	2	1
<b>Confianza vertical</b>				
25	¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	1	4	0
26	¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	5	0	0
<b>Justicia</b>				
27	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	2	2	1
28	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	2	1	2
<b>Calidad del liderazgo</b>				
29	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	2	1	2
30	<b>¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?</b>	0	3	2

**Nota fuente:** Adaptado de Foz Altarriba, A., Molinero Ruiz, E., Pujol Franco, L., Moreno Saenz, N., Llorens Serrano, C., & Moncada Lluís, S. (Marzo de 2015). Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2) Para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (versión corta). Anexo V. Barcelona, Cataluña, España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO

#### 4. Interpretación gráfica de los resultados

Con base en los valores obtenidos para cada dimensión evaluada, se realizó una tabulación gráfica porcentual que expresa las condiciones de salud según la etiqueta de los terciles adoptada por ISTAS21.

- **Color Verde:** Denota un nivel de exposición favorable para la salud de los trabajadores.
- **Color amarillo:** Quiere decir que el nivel de riesgo psicosocial es intermedio para la salud.
- **Color rojo:** Significa que la exposición es desfavorable para la salud.

##### 4.1. Dimensión uno

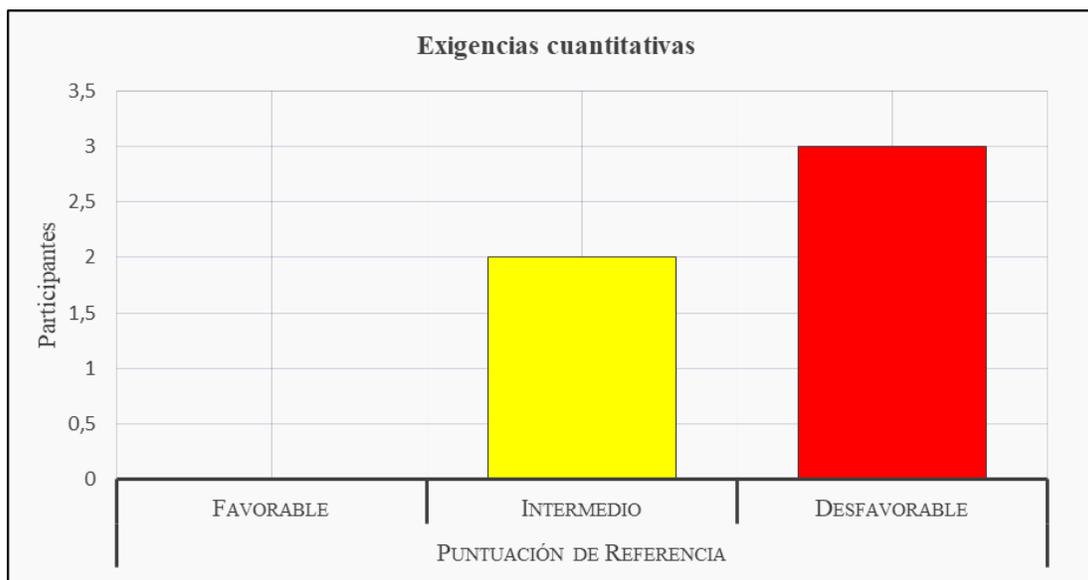


Ilustración 1. Dimensión cuantitativa

Esta dimensión estuvo compuesta por las preguntas, ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? y ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

La ilustración número uno muestra que el riesgo psicosocial es alto, siendo desfavorable en un 60%. Los trabajadores perciben una inadecuada planificación de las actividades y una falta de organización de las tareas. El 40% restante percibe una adecuada administración de las tareas en el tiempo establecido para su realización.

#### 4.2. Dimensión dos

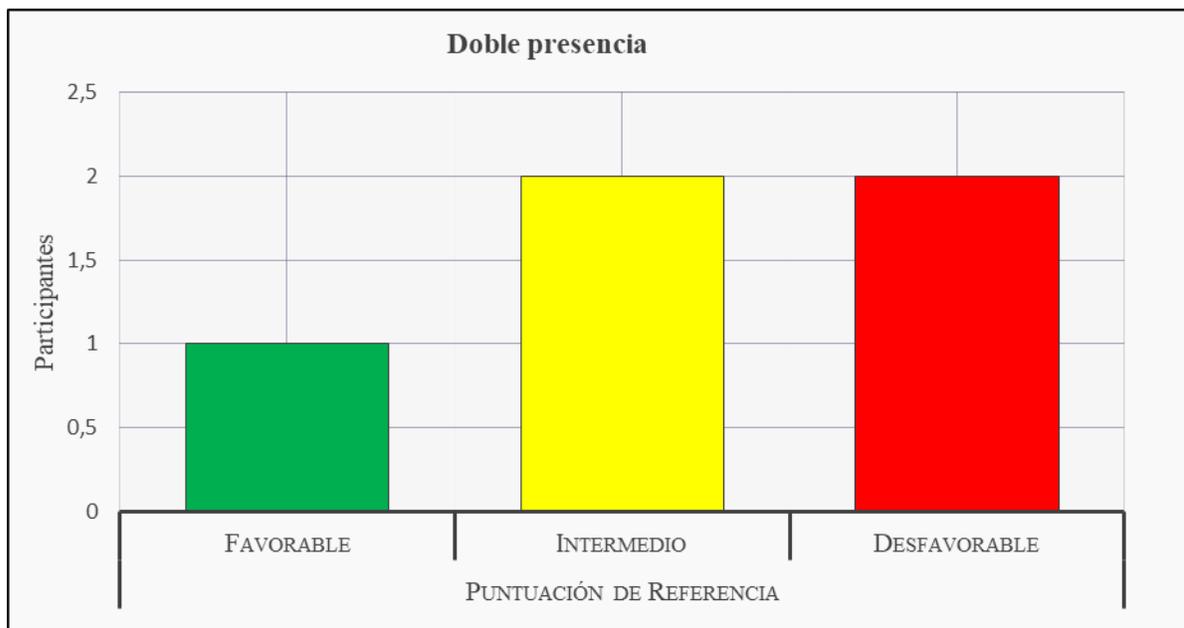


Ilustración 2. Doble presencia

En esta dimensión los interrogantes fueron, ¿hay momentos que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez? Y ¿sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?

Respecto a la doble presencia los resultados demuestran valores similares en las respuestas, el 40 % percibe la situación como desfavorable, mientras que otro 40% de la muestra la califica como intermedia; un 20% de los participantes señala una condición favorable.

Se expresa la existencia de eventos laborales ocasionales que intervienen en las actividades personales, obligando a los trabajadores a modificar sus horarios y actividades fuera del lugar de trabajo.

### 4.3. Dimensión tres

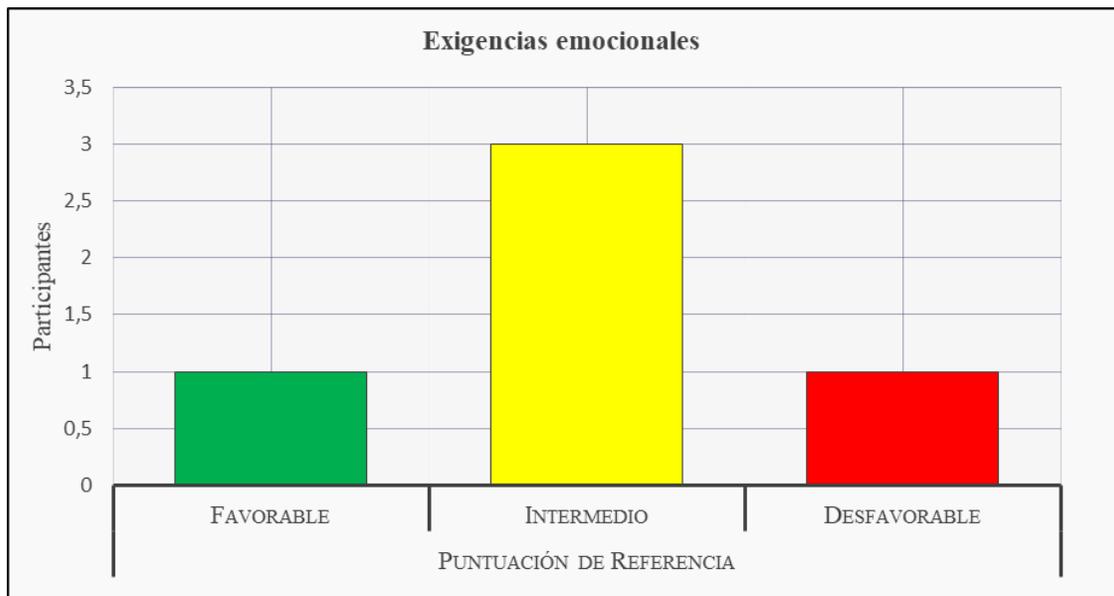


Ilustración 3. Exigencias emocionales

Las preguntas de esta dimensión fueron, ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas? Y ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

En esta área se evidenció un nivel de respuesta positivo con un 60% de percepción intermedia y un 20% favorable respecto de las exigencias emocionales. Cabe anotar que este resultado se justifica en que el tipo de trabajo que realiza el grupo no exige la interacción con personas ajenas a la operación o la prestación de servicios, razón por la cual el nivel de exposición desfavorable únicamente del 20%.

#### 4.4. Dimensión cuatro

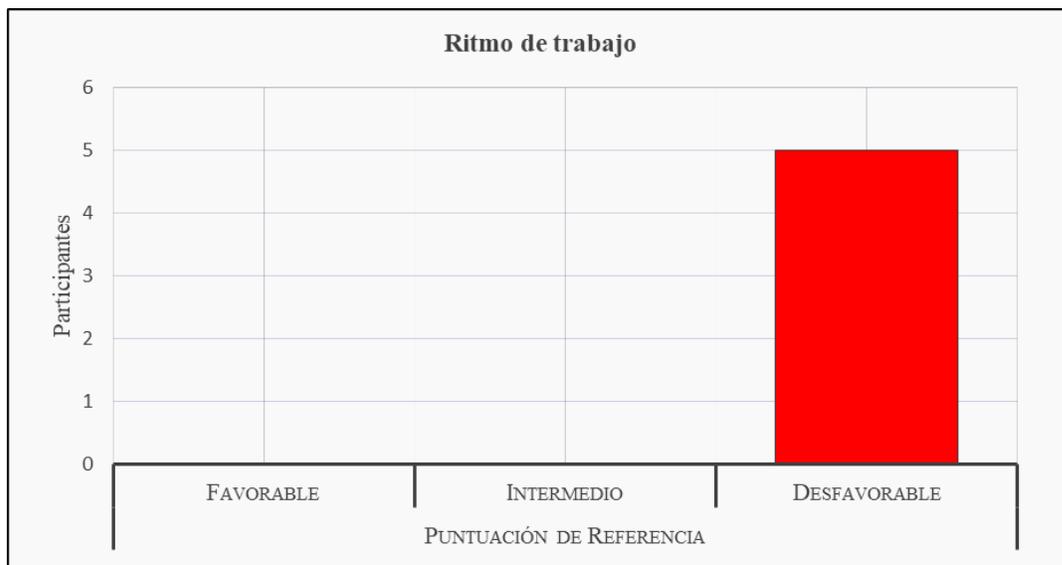
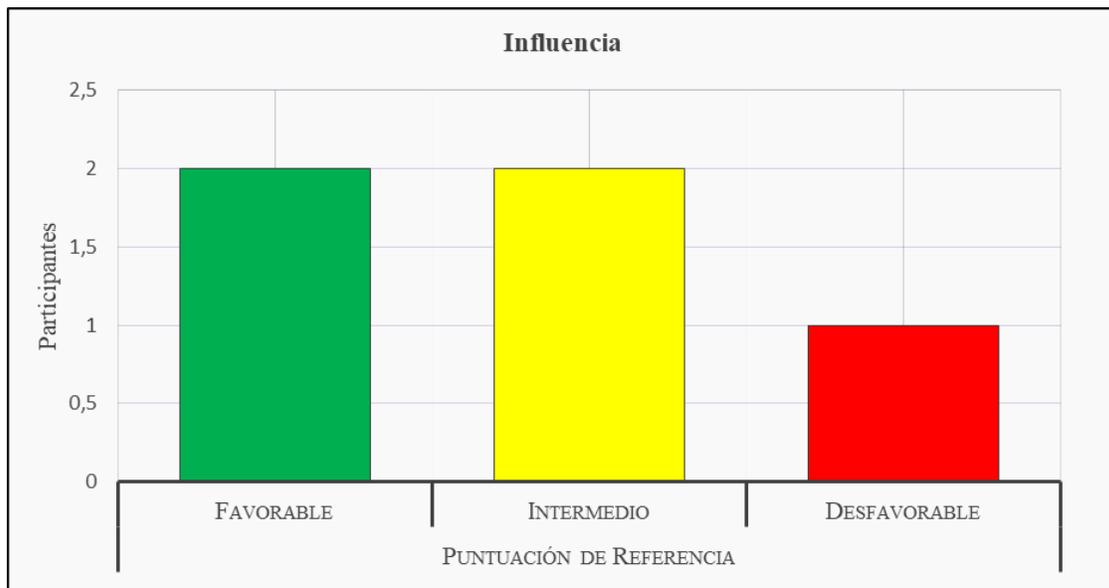


Ilustración 4. Ritmo de trabajo

Las preguntas correspondientes a esta dimensión fueron, ¿Tienes que trabajar muy rápido?, ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?

Esta valoración fue desfavorable en un 100%, la cantidad de trabajo, el tiempo determinado por circunstancias especiales como la presión de los clientes y los fallos en el sistema de información influyen en los ritmos normales de gestión de las tareas.

#### 4.5. Dimensión cinco

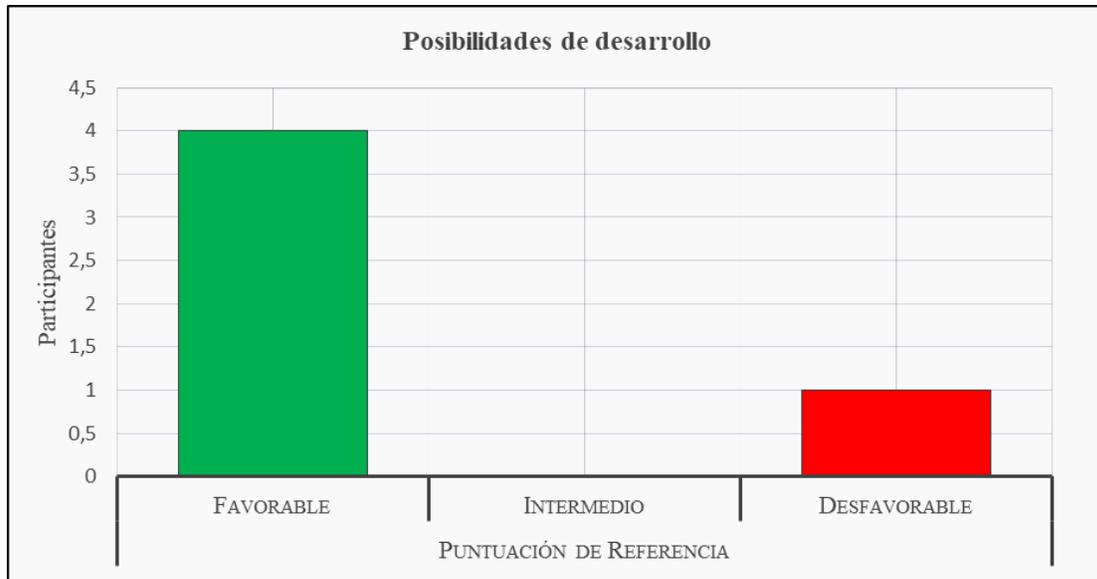


**Ilustración 5. Influencia**

En el área de influencia las preguntas fueron, ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?, ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?

La valoración estuvo dividida en los tres conceptos, 40% como favorable, 40% intermedio y 20% como desfavorable. La percepción de autonomía es relativamente alta, así como el sentimiento de independencia a la hora de tomar decisiones sobre su trabajo, el qué y el cómo realizarlo.

#### 4.6. Dimensión seis

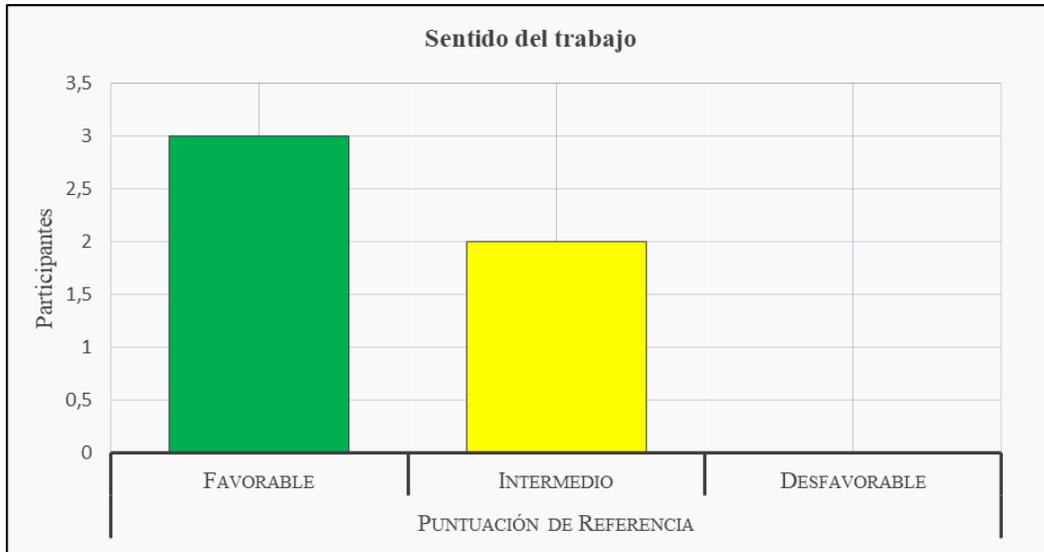


**Ilustración 6. Posibilidades de desarrollo**

Las preguntas para esta dimensión fueron, ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

Para esta dimensión hubo en porcentaje del 80% de participantes que la calificaron como satisfactoria, en aspectos como la posibilidad de emplear habilidades y conocimientos propios y la posibilidad de adquirir nuevos aprendizajes. El 20% restante opinó negativamente al respecto.

#### 4.7. Dimensión 7

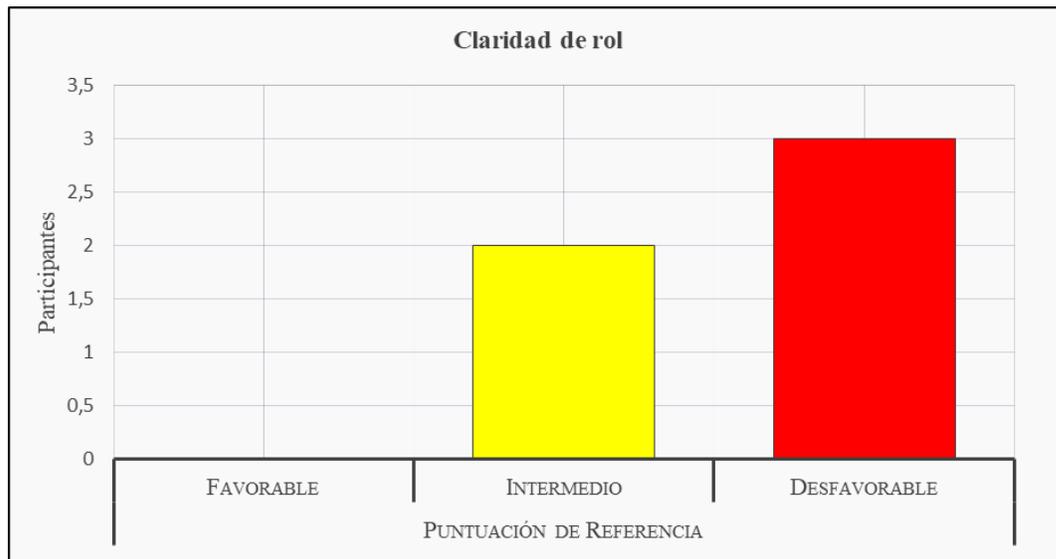


**Ilustración 7. Sentido del trabajo**

Las preguntas correspondientes a esta dimensión fueron, ¿Tus tareas tienen sentido?  
¿Las tareas que haces te parecen importantes?

La percepción de esta dimensión fue positiva con un 60% de favorabilidad y un 40% intermedio, que permiten evidenciar que el grupo reconoce la importancia de su tarea y su utilidad para la organización y los clientes, además de su significado a nivel social y productivo.

#### 4.8. Dimensión ocho

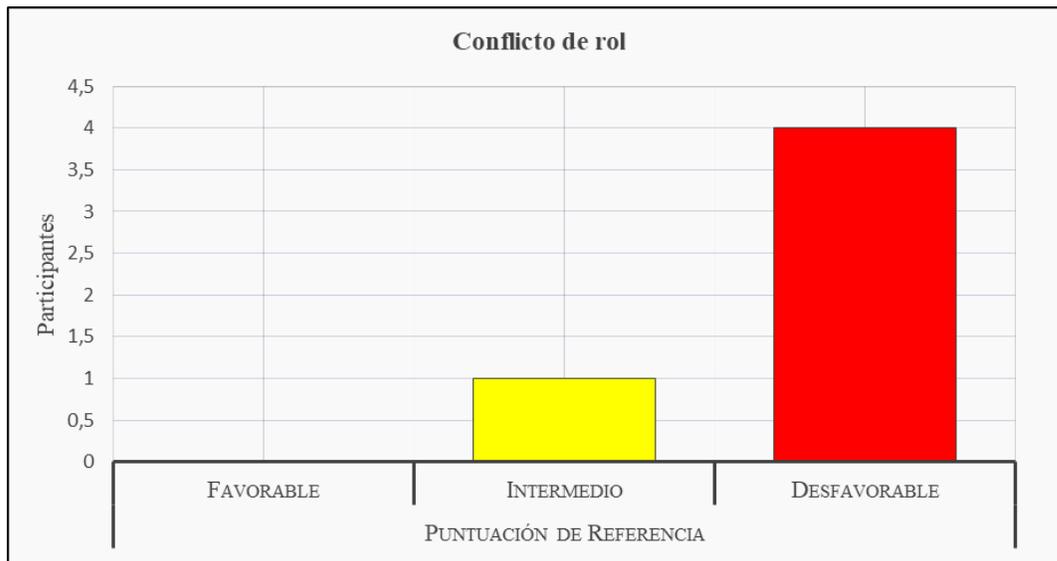


**Ilustración 8. Claridad de rol**

Se formularon las siguientes preguntas para esta área, ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?, ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?

De acuerdo con la ilustración número ocho, se obtuvo un porcentaje del 60% de opinión desfavorable acerca de aspectos como la definición clara y concreta de los objetivos recursos e independencia en el trabajo. Por otra parte un 40% de los participantes calificó esta dimensión como intermedia.

#### 4.9. Dimensión nueve

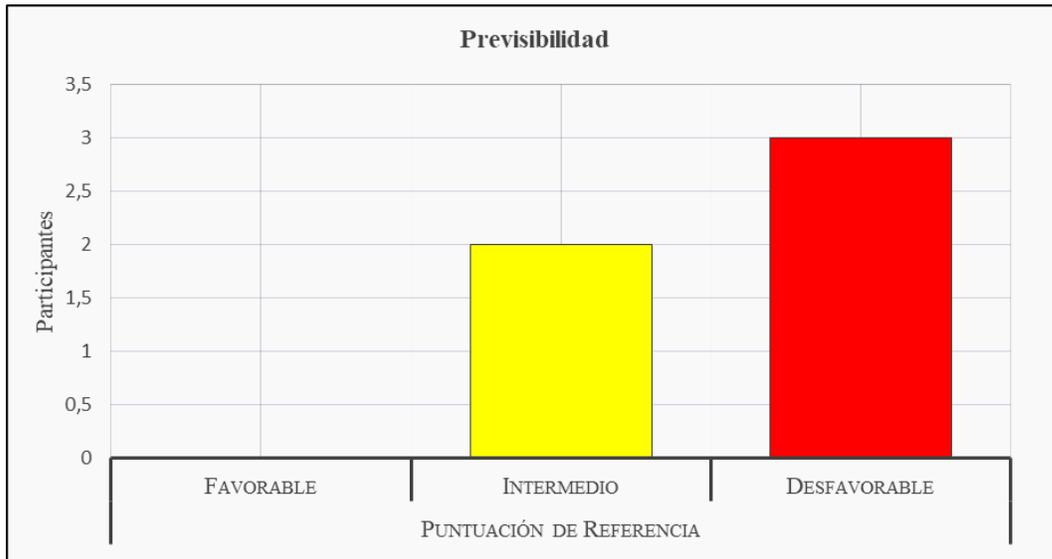


**Ilustración 9. Conflicto de rol**

Se plantearon las siguientes interrogantes en esta dimensión, ¿se te exigen cosas contradictorias en el trabajo? ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?

Se aprecia que existe una deficiencia importante entre la calidad de las órdenes que se imparten versus los resultados que se exigen y las políticas del cliente en relación con las actividades requeridas. La relación de tasa estuvo en un 80% desfavorable y un 20% intermedio.

#### 4.10. Dimensión 10

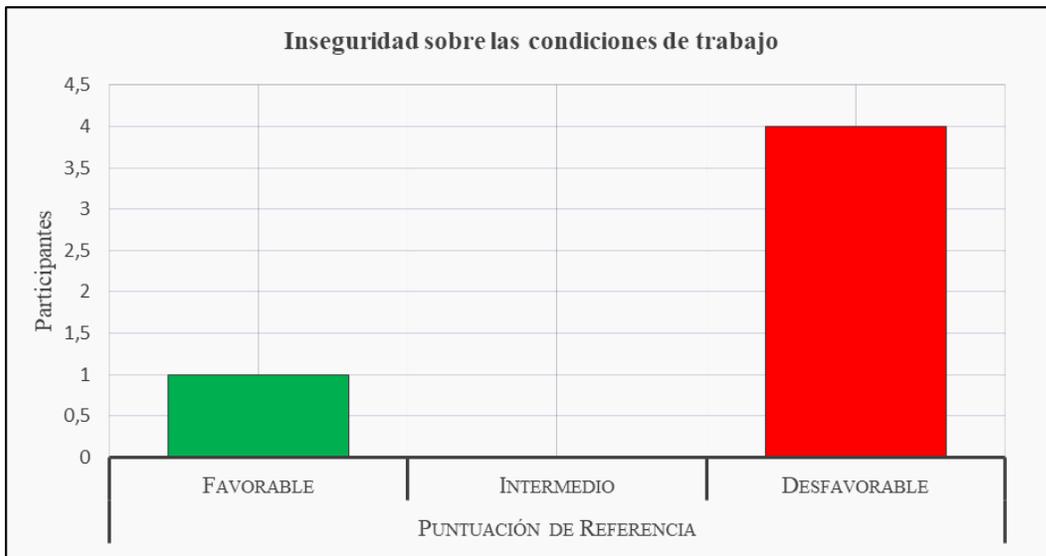


**Ilustración 10. Previsibilidad**

Para esta dimensión se formularon las siguientes preguntas, ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos futuros?, ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

Con un 60% de opiniones desfavorables y un 40% en el resultado intermedio, se identificó que los trabajadores sienten que las herramientas y canales de comunicación son insuficientes o se concentran en situaciones de menor relevancia, de igual manera se evidenció que hace falta de acompañamiento y formación cuando se presentan cambios.

#### 4.11. Dimensión 11

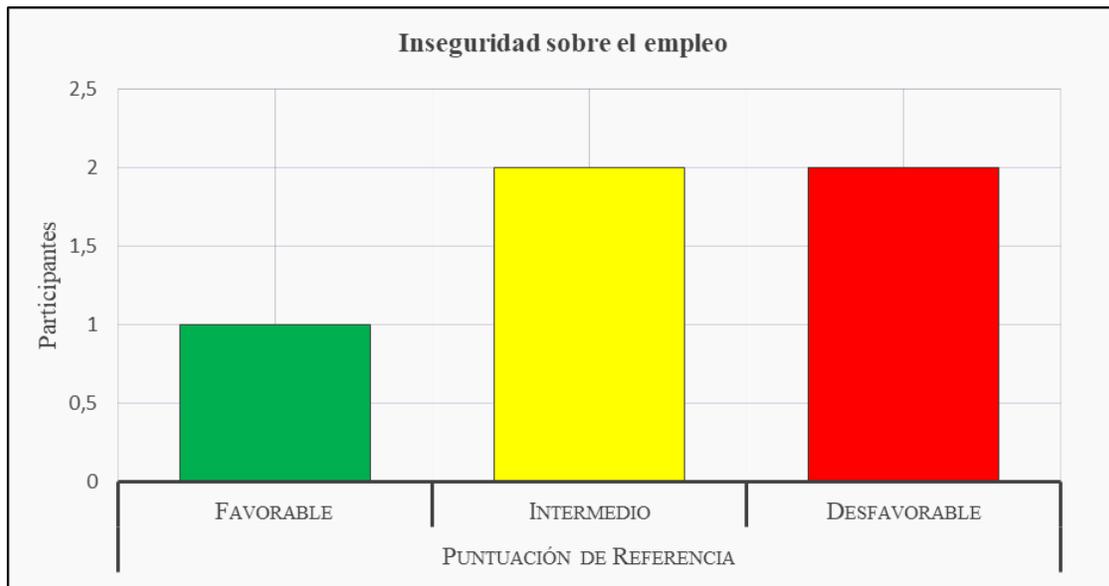


**Ilustración 11. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo**

Las preguntas realizadas en esta dimensión fueron, ¿estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?, ¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?

De acuerdo con los resultados, se presenta en el grupo una tendencia a la inseguridad acerca de las condiciones generales del trabajo. Un 80% de los trabajadores siente inseguridad, mientras que solo un 20% refiere no sentirse afectado por eventos como el cambio en los sueldos, la externalización, la eliminación de cargos o el cambio en los horarios de trabajo.

#### 4.12. Dimensión 12



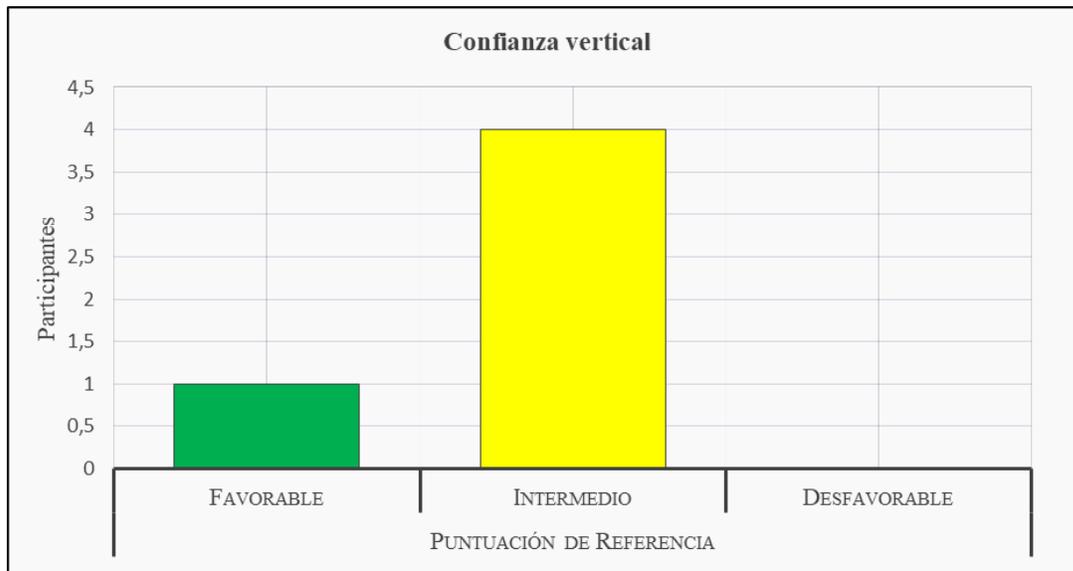
**Ilustración 12. Inseguridad sobre el empleo**

En esta dimensión se formularon las preguntas, ¿estás preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato? Y ¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?

Los resultados obtenidos muestran opiniones proporcionales respecto de las preocupaciones por el sostenimiento del trabajo, con un 40% intermedio y un 40% desfavorable. Esto indica que existe una preocupación constante por la estabilidad del empleo y las posibilidades de conseguir otro trabajo en caso de ser necesario.

Un 20% de los participantes opina positivamente acerca de estas posibilidades.

#### 4.13. Dimensión 13

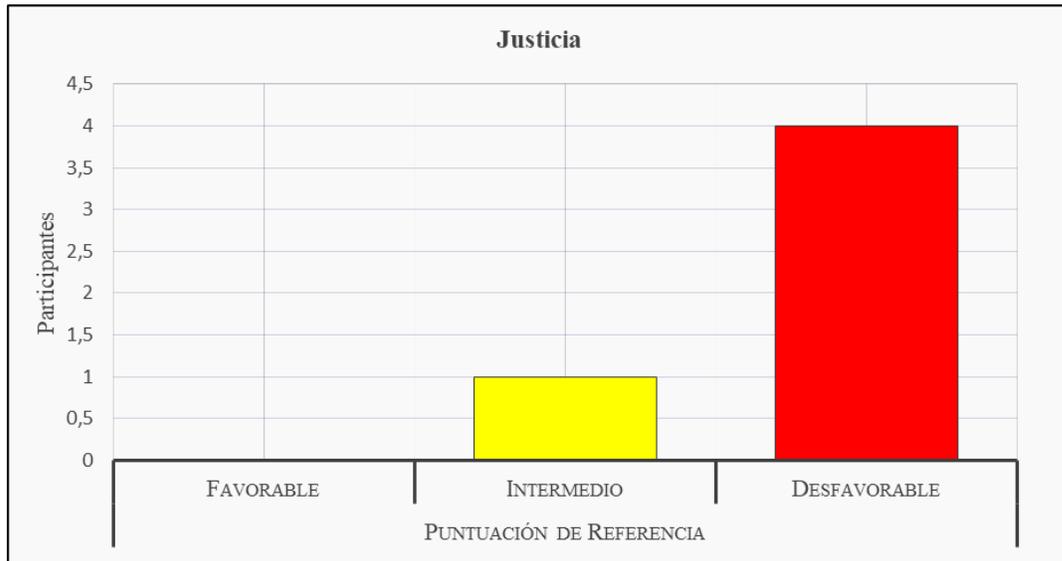


**Ilustración 13. Confianza vertical**

Las preguntas planteadas en esta dimensión fueron, ¿confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo? Y ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?

Con resultados del 80% en intermedio y 20% en favorable, los participantes expresan confianza y seguridad en las acciones y decisiones de sus superiores, de igual forma las relaciones de poder se manejan de forma adecuada y propenden por el bienestar colectivo.

#### 4.14. Dimensión 14

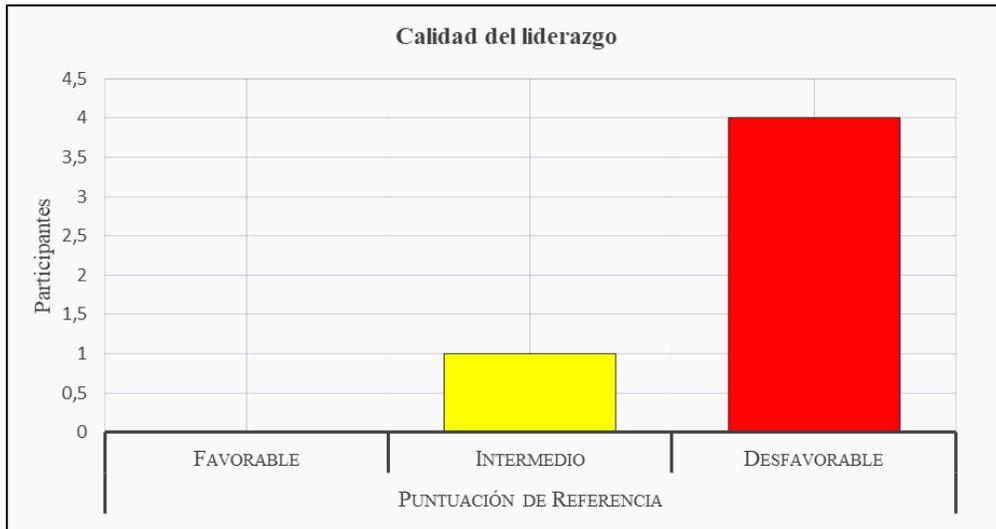


**Ilustración 14. Justicia**

Se formularon las siguientes preguntas para esta área, ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa? Y ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?

Los participantes evaluados opinan en un 80% que los trabajadores no son tratados de forma justa, que existe arbitrariedad en las decisiones y que la distribución del trabajo no se realiza de forma equitativa. Un 20% de los evaluados encuentra que estas situaciones se presentan en niveles menos considerables.

#### 4.15. Dimensión 15



**Ilustración 15. Calidad del liderazgo**

Las interrogantes en esta dimensión fueron, ¿tu jefe inmediato planifica bien el trabajo? Y ¿Tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?

En general el grupo opina que la gestión del equipo humano realizado por los superiores del área se efectúa de manera inadecuada, en este sentido un 80% de los trabajadores evaluados consideraron que la situación es desfavorable, mientras que el 20% la calificaron como intermedia.

## 5. Informe final

Dado que el método COPSOQ-ISTAS21 no es legalmente válido en Colombia, es necesario que la empresa programe la aplicación de la batería del riesgo psicosocial del Ministerio de la protección social; actividad que sólo puede ser realizada por psicólogos con especialización en Salud ocupacional, quienes de acuerdo con la norma nacional son los únicos capacitados para interpretar los resultados e intervenir el riesgo en sus atributos específicos.

Con base en los datos obtenidos, se identificaron las dimensiones que presentan exposición crítica a factores de riesgo y que requieren intervención inmediata para su control.

**Exigencias cuantitativas:** se aprecia que el tiempo estimado para el trabajo es corto en relación con el volumen o cantidad asignada. El corto espacio supone la necesidad de realizar las tareas con mayor rapidez o aumentar la jornada de trabajo a fin de evitar la acumulación de pendientes. Estas situaciones llevan a demandas psicológicas que pueden actuar como precursoras de enfermedades laborales causadas por estrés y fatiga (Moncada, Llorens, & Kristensen, 2004).

• **Doble presencia:** de acuerdo con la literatura se reconoce que las mujeres trabajadoras son susceptibles en mayor medida a las dificultades causadas por la

necesidad de atender de manera responsable las actividades domésticas-familiares y simultáneamente desempeñarse como trabajadoras (Moncada, Llorens, & Kristensen, 2004). A partir de esta premisa y considerando que el análisis sociodemográfico de la investigación mostró un número representativo de mujeres, es posible precisar que la doble presencia es un factor de riesgo de imprescindible atención, sobre todo si se tiene en cuenta que este factor se ve seriamente afectados por las demás dimensiones.

**Ritmo del trabajo:** esta dimensión guarda estrecha relación con las exigencias cuantitativas, no obstante, se enfoca directamente a la intensidad del trabajo, es decir cantidad y tiempo considerando variables como las modificaciones en los plazos de entrega acordados con los clientes o los cambios irregulares de actividad. Tal como se observa en la tabla de resultados, todos los trabajadores evaluados calificaron como desfavorable esta categoría, expresando la necesidad de aplicar medidas correctivas inmediatas.

- **Claridad de rol:** los resultados muestran que en general los objetivos y la precisión de las tareas no son claras y por ende no hay autonomía de las personas para realizar su trabajo. Hace falta una definición de las funciones de cargo que delimiten el objeto de la actividad y permitan mayor autonomía en su ejecución.

- **Conflicto de rol:** se presentan exigencias contradictorias relacionadas con las necesidades operativas y las normas y políticas de calidad. Cuando se requieren

cambios, procedimientos y/o actividades que no están estipuladas de forma concreta en los manuales se actúa de forma contraria a las indicaciones generales de operación.

• **Previsibilidad:** debido a la tercerización de los procesos primarios como por ejemplo el levantamiento de información por parte del cliente, la información suministrada es insuficiente o poco oportuna, por cuanto no permite un adecuado desarrollo de los procesos. Por otra parte los cambios en la estructura funcional no se realizan con la oportunidad y el acompañamiento necesario, afectando la adaptación de los trabajadores a las nuevas condiciones. De acuerdo con Moncada, Llorens, & Kristensen (2004), este factor de riesgo provoca con altos niveles de estrés y constituye mayores daños para la salud mental.

• **Inseguridad sobre las condiciones del trabajo:** los trabajadores muestran altos niveles de inseguridad sobre aspectos como la temporalidad, las modificaciones del salario, el cambio de horario o los cambios en las tareas. Estas situaciones se relacionan con el modelo demanda - control - apoyo social propuesto por Karasek y ampliado por Johnson y Hall. trabajadoras (Moncada, Llorens, & Kristensen, 2004).

• **Inseguridad sobre el empleo:** no existen garantías de permanencia que aseguren la empleabilidad a corto y mediano plazo, tampoco se presentan nuevas oportunidades de ocupación que permitan una pronta reubicación. Estos factores se hacen más

complejos cuando se analizan a la luz de las necesidades de cada persona, en sus responsabilidades personales y familiares.

- **Justicia:** se opina de forma negativa acerca de las maneras de resolver los conflictos y la forma en que la compañía maneja la toma de decisiones. Existen deficiencias significativas en la gestión laboral en relación con la igualdad, equidad y razonabilidad en la toma de decisiones.

- **Calidad del liderazgo:** el equipo no se gestiona de forma saludable. Es necesario afianzar en los jefes inmediatos las habilidades de manejo de grupo orientadas a la planificación coherente del trabajo, la distribución correcta de tareas y la resolución de conflictos.

## 6. Bibliografía

Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. S. (2004). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. 182. (A. y. Instituto Sindical de Trabajo, Ed.) Barcelona, Cataluña, España. Recuperado el 08 de Abril de 2018.

Foz Altarriba, A., Molinero Ruiz, E., Pujol Franco, L., Moreno Saenz, N., Llorens Serrano, C., & Moncada Lluís, S. (Marzo de 2015). Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2) Para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (versión corta). Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2). Barcelona, Cataluña, España:

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO. Recuperado el 16 de Marzo de 2018.