

FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES, RIESGOS Y EFECTOS. UN ESTUDIO PILOTO PARA LA POSIBLE INTRODUCCIÓN DE UNA NORMA

PSYCHOSOCIAL FACTORS, RISKS AND EFFECTS. A PILOT STUDY FOR THE POSSIBLE INTRODUCTION OF A STANDARD

Pedro Juan Almirall Hernández ¹

José L. Torres ²

Leticia Cruz ³

Lisbeth Cruz ⁴

Nancy Palenzuela Rama ⁵

Emma E. Santana ⁶

RESUMEN

Introducción: Los factores psicosociales laborales (FPSL) son una condición de trabajo de imprescindible estudio en los modelos antropocéntricos actuales por su comprobada relación y génesis de los llamados riesgos psicosociales y los efectos negativos. En la empresa mexicana se está tratando de introducir la Norma 035 que estudia el diagnóstico de estos riesgos. **Material y método:** Se discuten teóricamente los términos FPSL, riesgos y efectos negativos. El cuestionario ofrecido en la norma y la Encuesta de Los Tres deseos son aplicados a 5 trabajadores de un departamento de producción en una empresa del centro de México, confeccionándose una base de datos en SPSS. En otra acción se aplicó la Encuesta de los Tres Deseos a una muestra de 33 trabajadores del mismo departamento y la misma empresa, con la intención de diagnosticar los FPSL y los potenciales riesgos psicosociales que estos sujetos percibían. **Resultados y discusión:** Se consultó la literatura escrita por varios de los autores sobre el tema, la cual estableció grandes diferencias en el enfoque y conceptualización del modelo para la medición de los riesgos psicosociales, así como las técnicas e instrumentos para el diagnóstico de los mismos. El estudio apunta a que la utilización de los instrumentos propuestos en la norma y por este grupo de autores, determinaron que los problemas de organización del trabajo y liderazgo eran los FPSL, que potencialmente fueron evaluados como generadores de riesgos para la salud y seguridad. **Conclusiones:** Ambos instrumentos aplicados resultaron sensibles, pero la Encuesta de los Tres Deseos aventajó al cuestionario propuesto por los autores de la norma por tiempo de aplicación, calificación e interpretación por parte de los evaluados y los investigadores.

Palabras clave: factores psicosociales, efectos negativos, riesgos

ABSTRACT

Introduction: The psychosocial labor factors (PSLF) are a work condition of essential study in current anthropocentric models because

of their proven relationship and genesis of so-called psychosocial risks and negative effects. The Mexican company is trying to introduce the Standard 035 that studies the diagnosis of these risks. **Material and method:** The terms PSLF, risks and negative effects are theoretically discussed. The questionnaire offered in the standard and the Three Wishes Survey are applied to 5 workers of a production department in a company in central Mexico, making a database in SPSS. The Three Wishes Survey was applied to 33 workers from the same department and the same company. **Results and discussion:** We consulted the literature written by several of the authors on the subject which established great differences in the approach and conceptualization of the model and the techniques and instruments for the diagnosis of the so-called *psychosocial risks*, that the use of the instruments proposed in the standard and by this group of authors determined that the problems of work organization and leadership were the PSLF that potentially were evaluated as generators of risks for health and safety. **Conclusions:** Both instruments were sensitive, but the Survey of the Three Wishes was better than the questionnaire proposed by the authors of the standard by time of application, qualification and interpretation by the evaluated and the researchers.

Keywords: psychosocial factors, negative effects, risks

INTRODUCCIÓN

La industria moderna tiene que hacerse más competitiva que hace 10 o 20 años atrás. Para este fin surge como una necesidad incorporar los adelantos de la ciencia y la técnica y mantener programas constantes para la vigilancia del factor humano, eje central de este adelanto.

De un paradigma biologicista y ambientalista, se es-

¹ Licenciado en Psicología, Doctor en Ciencias Médicas, Máster en Salud de los Trabajadores, Investigador Titular y de Mérito, Profesor Consultante y Titular. La Habana, Cuba

² Médico especialista en Neumología, Profesor de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Universidad Autónoma de México Unidad Xochimilco. Clínica Preve Medica Consulting, México DF, México

³ Master en Salud Ocupacional, Técnica de Investigación en Psicodiagnóstico. Clínica Preve Medica Consulting, México DF, México

⁴ Licenciada en Relaciones Comerciales, Técnica de Investigación en Psicodiagnóstico. Clínica Preve Medica Consulting, México DF, México

⁵ Licenciada en Control Económico, Profesora Asistente. Facultad de Contabilidad y Finanzas, Universidad de La Habana, La Habana, Cuba

⁶ Médico. Planta Nestlé, Lagos de Moreno, México

Correspondencia:

DrC Pedro Juan Almirall Hernández
Ave. 43 nº 19 026 e/ 190 y 194, Versalles, La Lisa, La Habana, Cuba
E-mail: monape@infomed.sld.cu

table la necesidad de cambiar hacia un paradigma dinámico que deba tener estas características: preventivo y antropocéntrico, centrado en el trabajador¹.

A pesar de ser conocido el término de *factores psicosociales laborales* (FPSL) desde 1950, poco o nada se ha introducido en la práctica, y como producto de la investigación científica lo que ese conocimiento había quedado relegado sobre todo en las empresas del tercer mundo.

Ya en 1984, un grupo mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) se había reunido y llamado la atención sobre estos factores, definiéndolos como *'aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del oficio'*². Sin embargo, la sinonimia y el poco desarrollo teórico e instrumental sobre el tema dio como resultados algunas interpretaciones erróneas, y trabajos poco rigurosos conspiraron para que los especialistas en Seguridad y salud en el trabajo pudieran aprovechar esta área de oportunidad vital para el desarrollo de la especialidad.

Nos vemos en la necesidad de aclarar tres términos fundamentales para el estudio de los llamados riesgos psicosociales, factores psicosociales, riesgos y efectos negativos del trabajo.

Los FPSL son una condición de trabajo y surgen de la interacción humana con todo lo que forma parte de la actividad laboral de trabajador. Cuando esa interacción se percibe por el sujeto (en este caso, el trabajador) como negativa y mantenida, se convierte en un riesgo del trabajo que puede establecer un efecto no deseado, o sea, un efecto negativo de la actividad laboral.

México ha planteado su proyecto de norma sobre la identificación y prevención de estos riesgos del trabajo, aspecto que ha motivado el desarrollo de esta investigación, de la cual exponemos un estudio comparativo exploratorio y los resultados de una investigación desarrollada en una industria alimenticia de este país y cuyos objetivos fueron:

- a) Identificar los FPSL que pueden convertirse en un riesgo del trabajo en una industria mexicana.
- b) Aplicar, calificar e interpretar parte de los instrumentos recomendados para la introducción de la Norma 035 en la realidad empresarial mexicana (estudio piloto).
- c) Comparar los resultados obtenidos por un número pequeño de sujetos (5) en la aplicación del instru-

mento propuesto en la norma y uno propuesto por este autor (Encuesta de los Tres Deseos).

- d) Aplicar la Encuesta de los Tres Deseos en un departamento de esta empresa.

MATERIAL Y MÉTODO

Nuestra investigación se dividió en dos fases:

1. Comparar los dos instrumentos utilizados en cuanto a ventajas de sensibilidad, aplicabilidad y confiabilidad.
2. Diagnosticar los riesgos psicosociales a partir de la Encuesta de los Tres Deseos.

Muestra

Fueron encuestados para el estudio comparativo entre los dos instrumentos 4 hombres y una mujer, trabajadores todos de una línea de producción en la empresa de alimentos, escogidos aleatoriamente.

Para cumplir con el objetivo de diagnosticar los riesgos psicosociales, se escogió al azar un departamento de producción con hombre y mujeres, todos de la misma empresa.

Búsqueda de la información

Toda la ejecución se realizó por el mismo equipo de trabajo aplicando los instrumentos de forma anónima, y se elaboró una base de datos en SPSS.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el análisis de los resultados se consultaron las tres clasificaciones al alcance de los investigadores, las cuales se presentan en las tablas 1, 2 y 3.

Tabla 1
Taxonomía de los FPSL desde la psicopatología laboral³

- Organización del trabajo.
- Duración del trabajo.
- Contenido.
- Sistema jerárquicos.
- Modalidades de comunicación.
- Relaciones de poder.
- Exigencias de responsabilidad.

Tabla 2
Clasificación de Almirall (2015)

1. Ambiente de trabajo.
2. Carácter y contenido del trabajo.
3. Sobrecarga (muchas exigencias) y diseño del puesto de trabajo.
4. Control.
5. Horario de trabajo.
6. Ambiente de trabajo y medios de protección.
7. Lugar en la organización.
8. Cultura organizacional y funciones a desarrollar.
9. Relaciones interpersonales en el ámbito laboral.
10. Pobres oportunidades de desarrollo.
11. Factores sociodemográficos e influencias de la vida social.

Tabla 3
Clasificación recomendada en el proyecto de la Norma 035

Categoría	Dominio	Dimensión
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras
		Condiciones deficientes e insalubres
		Trabajos peligrosos
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas
		Ritmos de trabajo acelerado
		Carga mental
	Falta de control sobre el trabajo	Cargas psicológicas emocionales
		Cargas de alta responsabilidad
		Cargas contradictorias o inconsistentes
		Falta de control y autonomía sobre el trabajo
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Jornadas de trabajo extensas
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Influencia del trabajo fuera del centro laboral
		Influencia de las responsabilidades familiares
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Escasa claridad de funciones
	Relaciones en el trabajo	Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa
	Violencia	Violencia laboral

Proyecto de Norma Oficial Mexicana Proy-Nom-035- STPS -2016

Los autores identifica 5 FPSL que podemos considerar generales, los llaman *categorías*: estos los dividen en dominio y dimensión, para lo cual dedican ítems específicos. Aceptemos esta clasificación, aunque cabe señalar que tenemos otro criterio en cuanto a la definición y alcance de estos términos, pero no es motivo de esta presentación.

Limitaremos el análisis en esta oportunidad a comparar ambos métodos, y para esto presentaremos ambos instrumentos, es decir, el recomendado en la norma en su estructura clasificatoria (tabla 3) y el instrumento (tablas 4-A y 4-B), su forma de calificarlo, donde se expresa la dirección de la calificación de los ítems (tabla 5) y los baremos para la toma de decisiones (tablas 6 y 7).

Tabla 4-A

Instrumento recomendado en el proyecto de la Norma 035 (es un instrumento fundamentalmente propicio para el análisis cuantitativo)

Categoría	Dominio	Dimensión	Ítem
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Condiciones peligrosas e inseguras	2
		Condiciones deficientes e insalubres	1
		Trabajos peligrosos	3
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Cargas cuantitativas	4, 9
		Ritmos de trabajo acelerado	5, 6
		Carga mental	7, 8
		Cargas psicológicas emocionales	41, 42, 43
		Cargas de alta responsabilidad	10, 11
		Cargas contradictorias o inconsistentes	12, 13
		Falta de control sobre el trabajo	Falta de control y autonomía sobre el trabajo
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Limitada o nula posibilidad de desarrollo	18, 19
		Limitada o inexistente capacitación	26, 27
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Jornadas de trabajo extensas	14, 15
		Influencia del trabajo fuera del centro laboral	16
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Influencia de las responsabilidades familiares	17
		Escasa claridad de funciones	23, 24, 25
	Relaciones en el trabajo	Características del liderazgo	28, 29
		Relaciones sociales en el trabajo	30, 31, 32
		Deficiente relación con los colaboradores que supervisa	44, 45, 46
Violencia	Violencia laboral	33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40	

Tabla 4-B

Instrumento recomendado

	Siem- pre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones de su centro de trabajo, así como la cantidad y rito de trabajo:					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene:					
10					

	Siem- pre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
11					
12					
13					
Las preguntas siguientes están relacionadas con el tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares:					
14					
15					
16					
17					
Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo:					
18					
19					
20					
21					
22					
Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que recibe sobre su trabajo:					
23					
24					
25					
26					
27					
Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe:					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios:

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios	Sí	No
---	-----------	-----------

Si su respuesta fue "Sí", por favor, responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "No", pase a las preguntas de la sección siguiente.

	Siem- pre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41 Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
42 Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
43 Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					

Soy jefe de otros trabajadores	Sí	No
--------------------------------	-----------	-----------

Si su respuesta fue "Sí", por favor, responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "No", ha concluido el cuestionario.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las actitudes de los trabajadores que supervisa:

	Siem- pre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
44 Comunican tarde los asuntos de trabajo					
45 Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
46 Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Tabla 5
Valor de las opciones de respuesta

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46	4	3	2	1	0

Para obtener la calificación se deberá considerar la tabla 4, que agrupa los ítems por dimensión, dominio y categoría, y proceder de la manera siguiente:

- 1) Calificación del dominio (C_{dom}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran el dominio.
- 2) Calificación de la categoría (C_{cat}). Se obtiene sumando el puntaje de cada uno de los ítems que integran la categoría.
- 3) Calificación final del cuestionario (C_{final}). Se obtiene sumando el puntaje de todos y cada uno de los ítems que integran el cuestionario.

Para este estudio solamente usaremos la calificación de las categorías y los resultados final del cuestionario.

Tabla 6
Resultados del cuestionario (deberán encontrarse entre los rangos siguientes)

1) Para la calificación final:

Resultado del cuestionario	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Calificación final del cuestionario (C_{final})	$C_{final} < 20$	$20 \leq C_{final} < 45$	$45 \leq C_{final} < 70$	$70 \leq C_{final} < 90$	$C_{final} \geq 90$

2) Para la calificación de la categoría:

Calificación de la categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 3$	$3 \leq C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 9$	$C_{cat} \geq 9$
Factores propios de la actividad	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 20$	$20 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 40$	$C_{cat} \geq 40$
Organización del tiempo de trabajo	$C_{cat} < 4$	$4 \leq C_{cat} < 6$	$6 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 12$	$C_{cat} \geq 12$
Liderazgo y relaciones en el trabajo	$C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 18$	$18 \leq C_{cat} < 28$	$28 \leq C_{cat} < 38$	$C_{cat} \geq 38$

De acuerdo con los autores del proyecto de Norma y a partir del resultado de la calificación del cuestionario, se deberá determinar el nivel de riesgo, así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los

factores de riesgo psicosocial, a través de un programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto, con base en la tabla 7.

Tabla 7
Criterios para la toma de acciones

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas ¹ , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica ¹ y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un programa de intervención.
Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requieren medidas adicionales.

Compararemos estos resultados con los obtenidos en la aplicación de la Encuesta de los Tres Deseos (tabla 8), instrumento utilizado por el autor en varias partes de la República Mexicana y que forma parte del Paquete

tecnológico recomendado por el Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores (Insat) de La Habana⁴. Su forma de calificación e interpretación se expresa en la tabla 9.

Tabla 8
Encuesta de los Tres Deseos

<p>Estimado trabajador:</p> <p>La empresa está enfrascada en un programa para la mejoría actual y futuras de tus condiciones de trabajo. Con tu opinión franca y sincera ayudarás a conocer los problemas de la empresa y, en la medida de las posibilidades, resolverlos. Tus opiniones son confidenciales. La encuesta tiene un carácter anónimo.</p> <p>Lee con detenimiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De tu actual trabajo, méncioname los tres aspectos que más te agradan. 2. Ahora méncioname los tres aspectos que más te desagradan. 3. Dame tres soluciones para estos problemas.

La encuesta es muy sencilla de aplicar y calificar. Surge de la práctica clínica en los estudios de motivación de González Serra y probada y validada en el norte de México.

Se considera que los contenidos de la pregunta 1 representan los FPSL que favorecen la actividad; su declaración nos da un índice cuantitativo para saber cuáles son las “fortalezas” percibidas por el trabajador.

La pregunta 2 representa los FSPL que se perciben como negativos, es decir, aquello que puede convertirse en riesgo para la salud.

La pregunta 3 la puede utilizar el evaluador como una indicación en los programas de profilaxis y disminución de los efectos negativos.

Su calificación es en proporción al tamaño de la muestra.

Para la aplicación y clasificación de estos FPSL nombrados en la Encuesta de los Tres deseos, utilizaremos la clasificación de Dejours³.

Para una mejor exposición de los resultados, los dividiremos en esta manera:

- a) Resultados al aplicar el instrumento recomendado por la Norma 035.
 - b) Resultados al aplicar la Encuesta de los Tres Deseos.
 - c) Comparación y análisis ente los dos instrumentos.
 - d) Aplicación de la Encuesta de los Tres Deseos a un departamento de producción de la empresa.
- a) Resultados al aplicar el instrumento recomendado por la Norma 035.

En la tabla 9 mostramos cuales fueron los resultados expresados en la aplicación del cuestionario en este estudio piloto que contó con solo 5 trabajadores.

Tabla 9
Resultados de la aplicación del cuestionario en el estudio piloto

Trabajador	Categoría									
	Ambiente de trabajo	Clasificación	Factores propios de la actividad	Clasificación	Organización del tiempo de trabajo	Clasificación	Liderazgo y relación en el trabajo	Clasificación	T p	Clasificación
1	14	Muy alto	2	Nulo	12	Alto	6	Nulo	34	Bajo
2	7	Medio	5	Nulo	11	Alto	11	Bajo	34	Bajo
3	14	Muy alto	6	Nulo	7	Medio	8	Nulo	35	Bajo
4	13	Medio	5	Nulo	5	Bajo	7	Nulo	30	Bajo
5	16	Muy alto	5	Nulo	7	Medio	8	Nulo	34	Bajo

Puede notarse que el juicio de los sujetos no es homogéneo; solo en cuanto al ambiente de trabajo hay homogeneidad, así como los 5 consideran que los factores psicosociales en su conjunto no son un

peligro. Eso pone al evaluador en un apuro. Tomemos un ejemplo, el trabajador 1: como resultado de la evaluación, este trabajador no ha alcanzado una puntuación relevante; sin embargo, su percepción es

negativa de la categoría, dominio y componentes del ambiente de trabajo y la organización del tiempo de trabajo. ¿Qué hacer?

b) Resultados al aplicar la Encuesta de los Tres Deseos.

A los 5 trabajadores se les aplicó también la Encuesta de los Tres Deseos. Un análisis sobre los resultados nos dice:

- Cuatro de los 5 encuestados respondieron todas las preguntas; recordar que cada pregunta tenía 3 oportunidades para declarar FPSL o soluciones, o sea, para un total de 75 (15 x 5) señalamientos, obtuvimos 72, para un 96 %, lo que nos habla de una buena dinámica trabajador-empleador en este estudio piloto.
- Utilizaremos la clasificación de Dejours ³ para simplificar nuestro análisis.

Un análisis por preguntas nos dice lo siguiente:

1. Los factores que más le agradan (fortalezas):

- a) Organización del trabajo. En particular, los horarios diurnos.
- b) Comunicación.
- c) Relaciones adecuadas de poder y compañerismo entre los trabajadores.

2. Factores que son visto como amenazas y que pueden convertirse en riesgos psicosociales:

- Sistemas jerárquicos inadecuados.
- Modalidades de comunicación jefes-subordinados.
- Ambiente laboral.
- Organización del trabajo.

- Pocas exigencias de responsabilidad.

La pregunta 3 nos da cómo el imaginario colectivo resolvería estos problemas, una idea de cómo se pudieran combatir estos riesgos psicosociales.

- Reuniones o capacitaciones que mejoren la comunicación entre jefes y subordinados.
- Evaluar las peticiones de los trabajadores, en particular los permisos.
- Evaluar las localizaciones de algunas áreas y mobiliario.
- Pagos de las horas extras puntualmente y que para el cumplimiento de estos se tomen cuenta el criterio y las necesidades de los trabajadores.
- Más capacitación y medios de trabajo.
- Más exigencia y adecuación en algunos horarios.
- Contratar más recursos humanos.

Coincidentemente, el trabajador que no marcó ningún factor que le fue agradable en la Encuesta de los Tres Deseos, fue el de más puntuación cuando se le aplicó el cuestionario recomendado en la Norma 035.

c) Comparación y análisis ente los dos instrumentos.

En este acápite haremos un breve análisis de las fortalezas y debilidades de los instrumentos aplicados. Utilizaremos la tabla 10 para mostrar este análisis.

d) Aplicación de la Encuesta de los Tres Deseos al departamento de producción (tabla 11).

La muestra puede considerarse grande, pues es mayor de 30 sujetos.

Tabla 10
Análisis de las fortalezas y debilidades

Instrumento recomendado en la Norma 035	Encuesta de los Tres Deseos
Mucho más el elaborado, más largo	Sencilla en su estructura
Lleva mucho más tiempo para su aplicación	Rápida en su aplicación
Lleva mucho tiempo en calificación e interpretación	Fácil de calificar e interpretar
Más analítica, considera categorías, dominios y sufre de la sinonimia; cuesta trabajo discernir qué son FPSL y cuáles son 'categorías'	Sigue clasificaciones de FPSL establecidas
Debe ser aplicada, calificada e interpretada por expertos	Debe ser aplicada, calificada e interpretada por personas entrenadas

Tabla 11
Resultados de la aplicación de la Encuesta de los Tres Deseos en el departamento de producción

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,0	22	59,5	59,5	59,5
	2,0	15	40,5	40,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Estadísticos descriptivos						
		N	Mínimo	Máximo	Media	D. típica
Edad		37	20,00	55,00	31,7568	8,69037
Antigüedad		37	1,00	12,00	3,6081	3,30012
N válidos (según lista)		37				

		CD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0,0	1	2,7	2,7	2,7
	1,0	2	5,4	5,4	8,1
	2,0	3	8,1	8,1	16,2
	3,0	31	83,8	83,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

		Por ciento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0,0	1	2,7	2,7	2,7
	33,0	2	5,4	5,4	8,1
	66,0	3	8,1	8,1	16,2
	100,0	31	83,8	83,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

		Desagrada			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0,0	1	2,7	2,7	2,7
	1,0	3	8,1	8,1	10,8
	2,0	8	21,6	21,6	32,4
	3,0	25	67,6	67,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

		Por ciento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0,0	1	2,7	2,7	2,7
	33,0	2	5,4	5,4	8,1
	66,0	3	8,1	8,1	16,2
	100,0	31	83,8	83,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

	Soluciones			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0,0	1	2,7	2,7
	1,0	5	13,5	16,2
	2,0	8	21,6	37,8
	3,0	23	62,2	100,0
Total	37	100,0	100,0	

En resumen, los resultados principales del estudio son los siguientes:

1. Ambos instrumentos determinaron en este estudio piloto que sobresalían los FPSL.
 - a) Organización del trabajo.
 - b) Liderazgo.
 - c) Ambiente de trabajo.
2. El instrumento propuesto en la Norma 035 es confuso en su estructura y requiere de un especialista para su análisis.
3. La Encuesta de los Tres Deseos resulta mucho más rápida en su aplicación, calificación e interpretación, pero brinda menos detalles sobre los actores que pueden convertirse en RPSL; se basa en la imagen psíquica individual.
4. Nos encontramos sobre una de las primeras investigaciones realizadas para la introducción de la Nor-

ma 035, que debe divulgarse a los interesados una vez terminada.

BIBLIOGRAFÍA

1. Almirall PJ, Almirall M, Zabala, et al. Ergonomía cognitiva. Aplicaciones en Salud ocupacional. 2ª ed. Caracas: Corporación XVERNON; 2014.
2. Kalimo R, et al. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y de la Organización Mundial de la Salud; 1988.
3. Dejours C. Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo. Buenos Aires: Ed. Humanitas; 1990. p. 12.
4. del Castillo NP, Román JJ, Almirall PJ, Oramas A, Marrero ML, Amador FJ, Hernández JS, González A, López GM, Perdomo MC. Paquete tecnológico para la evaluación psicológica en salud ocupacional. Revista Cubana de Salud y Trabajo. 2012;13(2):62-74.

Recibido: 4 de julio de 2017

Aprobado: 16 de septiembre de 2017