

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SUS REPERCUSIONES EN EL  
BIENESTAR PSICOLÓGICO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
TODO RIESGO, CORREDORES DE SEGUROS S.A.”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**ELGIN VELÁSQUEZ ROMERO**

**EDGAR ROLANDO VÁSQUEZ MORALES**

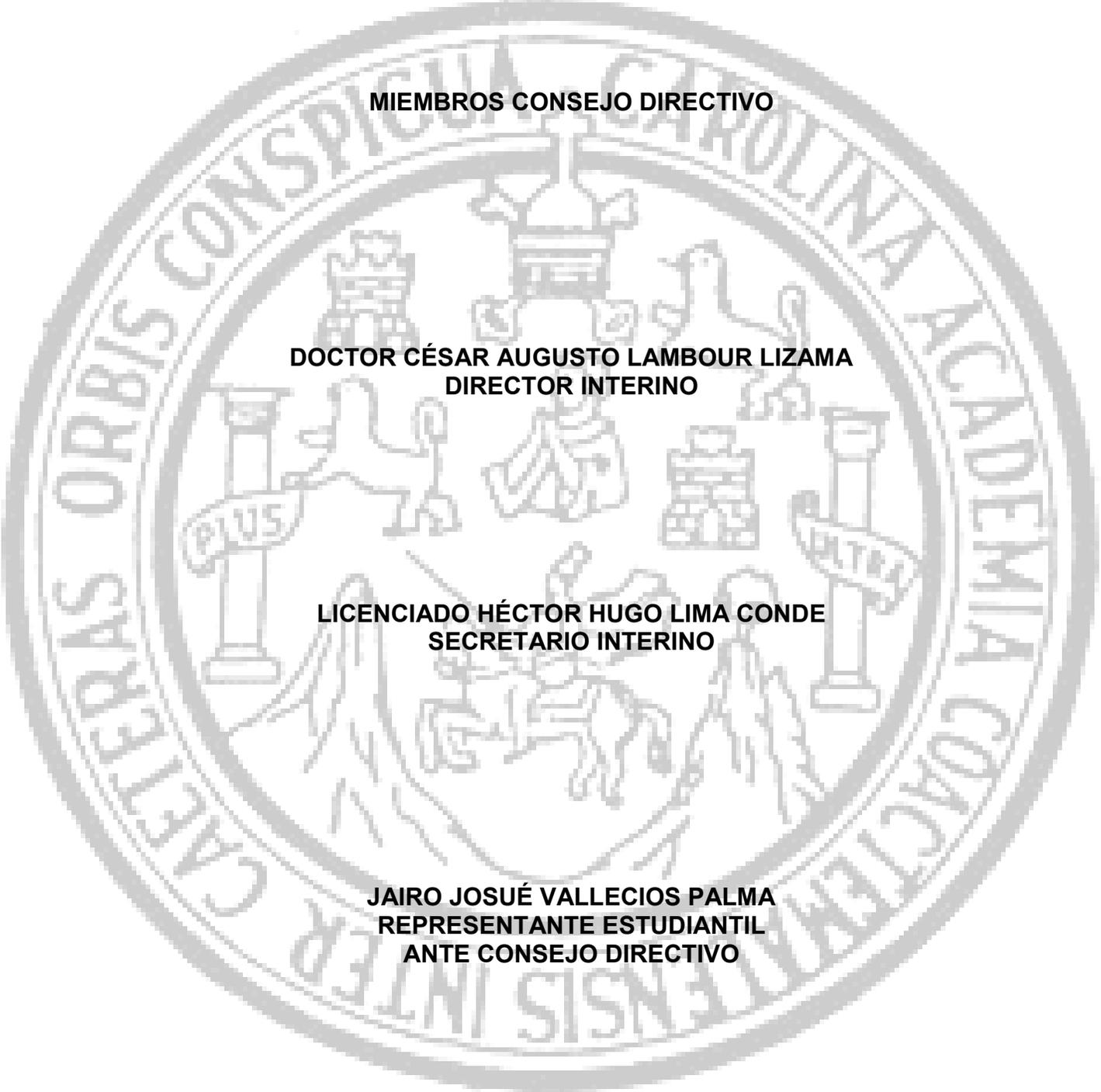
**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE**

**PSICÓLOGOS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADOS**

**GUATEMALA, JUNIO DE 2012**

The seal of the University of Cuenca is a circular emblem. It features a central shield with various heraldic symbols, including a crown at the top, a figure holding a staff, and other figures. The shield is flanked by two pillars. The outer ring of the seal contains the Latin text "ACADEMIA COECHEMENSIS INTERIORIS CONSPICUA ORBIS CATHOLICIS".

**MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO**

**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA  
DIRECTOR INTERINO**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE  
SECRETARIO INTERINO**

**JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA  
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL  
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 003-20112

DIR. 1,396-2012

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

22 de junio de 2012

Estudiantes

**Elgin Velásquez Romero**

**Edgar Rolando Vásquez Morales**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL DOCE (1,388-2012)**, que literalmente dice:

**“UN MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SUS REPERCUSIONES EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TODO RIESGO, CORREDORES DE SEGUROS S.A.”**, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Elgin Velásquez Romero**

**Edgar Rolando Vásquez Morales**

**CARNÉ No. 90-15842**

**CARNÉ No. 91-16403**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado Walter René Soto Reyes y revisado por Licenciado Luis Arturo Estrada. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



**Doctor César Augusto Lambour Lizama**  
**DIRECTOR INTERINO**



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

**CIEPs** 812-2012  
**REG:** 003-2012  
**REG:** 004-2012

## INFORME FINAL

Guatemala, 14 de junio 2012

**SEÑORES**  
**CONSEJO DIRECTIVO**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
**CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO**

Me dirijo a ustedes para informarles el Licenciado Luis Arturo Estrada ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO EXTRAORDINARIO DE GRADUACIÓN** titulado:

**“LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SUS REPERCUSIONES EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TODO RIESGO, CORREDORES DE SEGUROS S.A.”**

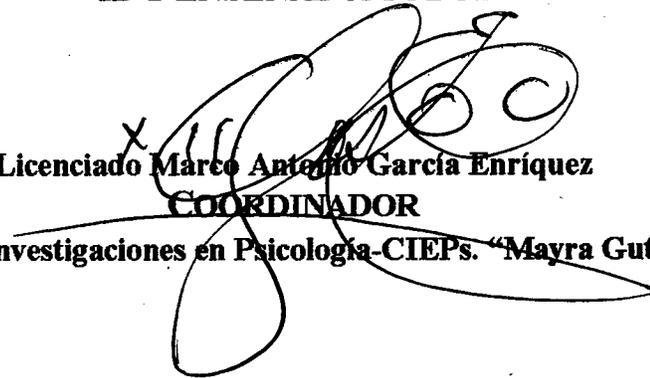
**ESTUDIANTE:**  
**Elgin Velásquez Romero**  
**Edgar Rolando Vásquez Morales**

**CARNE No.**  
**90-15842**  
**91-16403**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 13 de junio 2012 y se recibieron documentos originales completos el día 13 de junio 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciado Marco Antonio García Enríquez**  
**COORDINADOR**

**Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”**





**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs 813-2012  
REG: 003-2012  
REG 004-2012

Guatemala, 14 de junio 2012

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez,**  
**Centro de Investigaciones en Psicología**  
**-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

**Licenciado García:**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, DEL PROYECTO EXTRAORDINARIO DE GRADUACION TITULADO:**

**"LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SUS REPERCUSIONES EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TODO RIESGO, CORREDORES DE SEGUROS S.A."**

**ESTUDIANTE:**  
**Elgin Velásquez Romero**  
**Edgar Rolando Vásquez Morales**

**CARNE NO.**  
**90-15842**  
**91-16403**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 12 de junio 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

**Licenciado Luis Arturo Estrada**  
**DOCENTE REVISOR**



*1. final*

Guatemala, 26 de Abril de 2012.

Señor Coordinador  
Lic. Marco Antonio Garcia Enríquez  
Centro de investigaciones -CIEPs-  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente:

Sr coordinador:

Molesto su atención en mi calidad de asesor de tesis del grupo conformado por los estudiantes

- |                                    |                 |
|------------------------------------|-----------------|
| 1. Caal Medina, Edgar Oswaldo      | Canet 78-00920  |
| 2. Barahona Estrada, Baudilio Raúl | Carnet 83-12507 |
| 3. Velásquez Romero, Elgin         | Carnet 90-15842 |
| 4. Vásquez Morales, Edgar rolando  | Carnet 91-16403 |

En su proyecto de investigación titulado "Las Condiciones de trabajo y sus repercusiones en el bienestar psicológico de los trabajadores de la empresa Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A.", me permito referir que después de haberlos asesorado en el tema de su investigación y en la integración, conformación y redacción del informe final del proyecto les doy por aprobado dicho proceso para que procedan a entregarla a ese departamento para su aprobación y correspondiente trámite, si ese departamento tuviere alguna opinión que comentar con el suscrito estoy a sus apreciables ordenes,

Sin otro particular,

  
WALTER RENE SOTO  
Psicólogo colegiado No. 6775



Guatemala, 27 de Abril de 2,012

Licenciado

Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM

Licenciado Garcia:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes, Edgar Oswaldo Caal Medina, carne 78-00920, Baudilio Raúl Barahona Estrada, carne 83-12507, Elgin Velásquez Romero, carné 90-15842, y Edgar Rolando Vásquez Morales, carne 91-16403, realizaron en esta institución trabajo de campo consistente en visita a las instalaciones para observación del inmueble así como aplicación de 33 cuestionario de adaptación para adultos Hugh M. Bell y 33 aplicaciones de cuestionarios de apoyo al personal de esta empresa, trabajo iniciado en el mes de Marzo y finalizado en el presente mes de Abril 2012 como parte del trabajo de Investigación titulado "LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SUS REPERCUSIONES EN EL BIENESTAR PSICOLOGICO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TODO RIESGO, CORREDORES DE SEGUROS, S.A".

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de Investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución, quedando pendiente únicamente de recibir información sobre los resultados.



Ing. Manuel A. Morales  
Representante de la Dirección.

**todo**<sup>®</sup>  
*Riesgo*  
**PLAZA EL ROBLE**  
7a. Avenida 6-26, Zona 9, Oficina 1004  
PBX: 2380-1111  
Emergencias: 2232-3232 - 1700  
UNIDAD DE SEGUROS

**PADRINOS**

**POR ELGIN VELASQUEZ ROMERO**

**EVELYN YASODHARA VENTURA LEMUS  
MEDICO Y CIRUJANO Y  
LICENCIADA EN CIENCIAS PSICOLOGICAS  
COLEGIADO 16,424**

**Y**

**CARLOS NOE DIAZ ROMERO  
ARQUITECTO  
COLEGIADO 2,066**

**MADRINAS**

**POR EDGAR ROLANDO VASQUEZ MORALES**

**ROSA JACINTO IBOY DE VASQUEZ  
MAGISTER EN GERENCIA EDUCATIVA  
COLEGIADO 13731**

**ANA EVELYN MAZARIEGOS CARRASCOZA  
MAGISTER EN DOCENCIA CON EVALUACIÓN EDUCATIVA  
COLEGIADO 7123**

**ACTO QUE DEDICO**

**POR ELGIN VELÁSQUEZ ROMERO**

**AL GRAN TZACOL Y BITOL**

**A los 260 nahuales**

**A MIS ANCESTRO Y AMIGOS  
QUE YACEN EN EL MUNDO DE LOS ESPIRITUS**

**A MIS VERDADEROS AMIGOS DE AYER Y DE HOY**

**A TODAS AQUELLAS PERSONAS E INSTITUCIONES  
QUE A FAVOR O EN CONTRA  
FORTALECIERON MI ESPIRITU DE LUCHA  
PARA CONSEGUIR ESTE OCULO DIMENCIONAL**

**Y con las personas e instituciones  
que ayudaron a la consecución de este estudio finamente agradecido.**

## ACTO QUE DEDICO

### A DIOS TODOPODEROSO

Pues èl da la sabiduría y de su boca sale la inteligencia y la ciencia. El guarda la senda de los justos Y dirige los pasos de sus fieles. Entonces entenderas: la justicia, la rectitud y la honradez: te conduciran a la felicidad.

### A MIS PADRES GREGORIO VASQUEZ Y CLARA MORALES (Q.E.P.D.)

Por su consejos a lo largo de toda mi vida. Los que amare por siempre con todo mi ser.

### A MI ESPOSA:ROSITA

Muchas gracias por apoyarme y animarme en todo momento a pesar de las adversidades. ¡Lo logramos! .

### A MI HIJO PABLO SAMUEL

Porque tu llegada fue una bendición en mi vida; para ti mi gordito precioso, para que te sientas Orgullosos de tu papà.

### A MIS AMIGAS (OS)

A los que me han brindado su amistad sincera y hoy se regocijan conmigo por este triunfo alcanzado: Cristina Contreras, Herbert, Danilo, Alex Cuezzi, Alberto, Marisol Rodas, Raul Barahona, Eliza Sosa, Sergio Sosa, Manuelita, Dilia, Julia Castañaza, Angelica, Miguel Ruche, ,

A aquellos con los que comparti buenos momentos en las diferentes prácticas que realice a lo largo de la Carrera. Y a otros mas que no recuerdo sus nombres pero que guardo un cariño muy especial por ellas y ellos.

A los que con su ejemplo de vida me han demostrado que con determinación y valentía, no existe Ningún obstáculo que no se pueda superar. para alcanzar las metas que uno se propone en la vida Especialmente a la Licda. Liseth Mendez, Dra. Evelin Mazariegos y el Lic. Elgin Velasquez muchas Gracias por todo su apoyo.

### A MI ASESOR LIC WALTER RENE SOTO Y A MI REVISOR LIC LUIS ARTURO ESTRADA

Gracias por su profesionalismo, su dedicación y su tiempo, para presentar esta tesis con la calidad Científica requerida para ser un aporte a los futuros profesionales en la carrera de Psicología.

### A USTED ESPECIALMENTE

Quien lee esta tesis realizada con mucho esfuerzo y dedicación, para que sirva como un aporte a sus Conocimientos y sea de utilidad en sus estudios y en su propia vida.

EDGAR ROLANDO VASQUEZ MORALES

## **AGRADECIMIENTOS**

**EXPRESAMOS NUESTRO AGRADECIMIENTO A**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

**CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA –CIEPs-  
“Mayra Gutierrez”**

**A LA ADMINISTRACION DEL  
DR. CESAR LAMBOUR LIZAMA**

**LIC. WALTER RENE SOTO REYES  
ASESOR DE TESIS**

**M.A. LUIS ARTURO ESTRADA  
REVISOR**

**A LA EMPRESA Y PERSONAL DE “TODO RIESGO ,  
CORREDORES DE SEGUROS , S.A.”**

## ÍNDICE

	Pagina
Resumen	1
Introducción	2
Capitulo I	
Monografía del lugar	5
Capítulo II	
Planteamiento del Problema	10
Objetivos	
General	25
Específicos	25
Capitulo III	
Referente teórico Conceptual	26
Referente Teórico Metodológico	30
Capitulo IV	
Análisis y Discusión de Resultados	32
Capitulo V	
Conclusiones	61
Recomendaciones	62
Bibliografía	63
Anexos	64

## RESUMEN

El presente estudio de salud mental y trabajo, avalado por Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A., y la Universidad de San Carlos de Guatemala por medio la Escuela de Ciencias Psicológicas, surge a raíz de la necesidad de conocer la relación entre las condiciones de trabajo y sus repercusiones en el bienestar psicológico de los trabajadores de la empresa, dado que la empresa en mención siempre se ha caracterizado por estar atenta en mantener un clima laboral adecuado y atender las necesidades más elementales de la parte de la población que presta sus servicios en dicha institución. Dentro del mismo se describe tanto cuantitativa como cualitativamente los resultados obtenidos durante este proceso, en base a los objetivos planteados, siendo así que se obtuvo productos que los satisfacen: En primer lugar se obtiene un informe del bienestar psicológico de los trabajadores utilizando para ello el cuestionario de adaptación para adultos de Hugh M. Bell, el cual nos permite obtener el resultado de la adaptación del individuo hacia la familia, la salud, la sociedad, sus emociones y lo profesional aplicándolo a 33 trabajadores de la empresa, 20 mujeres y 13 hombres, comprendidos entre las edades de 17 y 62 años. Como segundo producto se diseña un cuestionario elaborado para el efecto, que contenía los parámetros básicos emitidos por Carol Ryff aplicado a los mismos 33 trabajadores que fueron objeto de estudio del cuestionario de adaptación para adultos de Hugh M. Bell. Y en tercer lugar, estos resultados permitieron determinar que existe una correlación clara y evidente entre las condiciones de trabajo y el bienestar psicológico del trabajador, emitido como parte de las conclusiones de nuestro estudio.

## INTRODUCCIÓN

Un factor importante que favorece o afecta el clima laboral de toda empresa son las condiciones de trabajo en las que los empleados realizan sus actividades diariamente, condiciones que a la vez tendrán incidencia directa en el bienestar psicológico de los trabajadores. El presente estudio está orientado al establecimiento de las implicaciones de las condiciones de trabajo y de qué forma repercuten estas en el bienestar psicológico de los trabajadores en términos generales. Para el efecto fue necesario conocer referentes documentales que dieran parámetros que permitieran establecer dicha relación, situación que fue difícil de establecer ya que no existen documentos que brinden ese marco referencial, pues cada una de las variables expuestas independientemente tienen varias acepciones pero correlacionadas no. Visto de fondo el problema parecía complejo pues determinar la acción inter dinámica de cuatro ponencias ideológicas sobre las cuales los ponentes y detractores aun siguen debatiendo fue sumamente difícil. En primer término tenemos la variable de las condiciones de trabajo, en segundo las repercusiones, en tercero el trabajo y por último el bienestar psicológico.

Las condiciones de trabajo se encuentran clasificadas en las condiciones propias de trabajo físicas, latentes o intrínsecas y las condiciones propias del sujeto tanto las físicas como las latentes o intrínsecas considerando su acción interdisciplinaria con otros factores como la seguridad, la salud y la calidad de vida, adicional a la ergonomía, desplazamiento y otros. Por ello las condiciones como tales se trabajaron unificadas, considerando la relación directa con el tema de investigación ya que los corredores de seguros se mueven en un escenario específico.

La variable de las repercusiones, busca dar respuesta a las interrogantes de ¿Cómo interactúan dichas áreas? , ¿Cómo afectan las condiciones de trabajo al sujeto? ¿Cómo afectan o benefician al sujeto? ¿Qué condiciones afectan y cuales

benefician al sujeto? ¿Qué rasgos tienen las personas a las que algunas condiciones benefician y otras afectan? Para despejar tal variable fue necesario auxiliarnos de teorías de personalidad como la psicosocial propuestas por Abraham Maslow, Erich Fromm, Erik Erickson y otros que razonan que la resolución de las necesidades básicas le permite al sujeto proyectarse a nuevas metas y objetivos más ideológicos.

Durante la investigación, se consideraron factores como el concepto de trabajo, el empleo y su impacto, la ubicación geográfica del área de trabajo, la familia y su psicodinámica, los empleadores y su imagen, así como la proyección hacia el trabajador, los compañeros de trabajo y su psicodinámica, los clientes, los proveedores y las metas de producción propias del sujeto y de la empresa motivo de estudio.

La propuesta teórica de Carol Ryff despeja la variable del bienestar psicológico, la misma se basa en que es el sujeto el que manifiesta su pro positivismo frente a las situaciones de la vida derivado de factores propios de su genética, entorno antropológico y su integración de personalidad en base a su alta capacidad de afrontamiento o son las condiciones acumuladas benéficas y positivas las que hacen que el sujeto goce de bienestar psicológico y lo manifieste frente a las condiciones de su diario vivir.

El objetivo del presente estudio, fue conocer las implicaciones de los condiciones de trabajo en el bienestar del sujeto laborante, que conllevan a inferir sobre todo el universo dentro del cual se desenvuelve el sujeto y la acción laboral a la que responde y actúa en relación a las condiciones de trabajo en las cuales se desenvuelve directa o indirectamente.

Por eso se plantearon tres escenarios, el bienestar psicológico del sujeto, su trabajo como su esfuerzo personal diario y el proceso laboral que le permiten el

afrontamiento de sus obligaciones laborales. Y se trabajo en la exposición teórica de los objetivos del estudio

La conceptualización de las condiciones de trabajo y de bienestar psicológico plantean un problema interesante porque hoy por hoy no están totalmente definidos dichos términos ya que existen un sin número de teorías que tratan de hacerlo pero por la riquezas de su interacción y su dinámica no es posible por lo tanto fue necesario adherirnos a la teoría psicosocial y a la propuesta por Carol Ryff, además se incluye un resumen de los objetivos que se persiguen en la aplicación del cuestionario de adaptación para adultos de Hugh M. Bell, del cuestionario elaborado para la captación de la información colateral y para la evaluación de las condiciones físicas de trabajo, finalmente se analiza la ponencia de la teoría psicosocial de Abraham Maslow y otros, así como los factores que inciden en el bienestar de los trabajadores, terminando el capítulo con una conceptualización del rendimiento laboral y las variables con las que se relaciona.

Se continúa con el detalle de los análisis que se efectuaron, así como la discusión de los mismos por parte del grupo de investigación y finalmente se exponen las conclusiones del grupo investigador, indicando algunas sugerencias para estudios posteriores sobre el tema.

Además se adjuntaron las tablas referentes a la tabulación de las informaciones obtenidas con acápites de información y la importancia de los datos obtenidos de las personas que participaron en la investigación realizada en la empresa Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A.

## **CAPÍTULO I**

### **MONOGRAFÍA DEL LUGAR**

La sede principal de la empresa está ubicada en la 7ª. Avenida 6-26 zona 9. Edificio Plaza El Roble, Nivel 10, Oficina 1004. Guatemala, Centro América y cuenta con un sucursal en la 6ª avenida y 4ª calle zona 1. Plaza Mayaland, Local 7, Santa Elena, El Peten, Guatemala.

Esta empresa guatemalteca fue establecida en 1988, empresa especializada en la asesoría para la contratación de seguros y fianzas en todas las actividades económicas productivas tanto a nivel nacional como internacional.

La asesoría ha traspasado las fronteras de nuestro país, ya que tiene cobertura actualmente en Centroamérica y en otros países de la región latinoamericana.

Actualmente pertenece a la Cámara de Industria de Guatemala, Cámara de Comercio de Guatemala, Cámara Guatemalteca de la Construcción, Asociación de Corredores de Seguros y Fianzas “ACORDES” y la Confederación Panamericana en Productores de Seguros “COPAPROSE”.

La empresa ha recibido reconocimientos y premios de Seguros y Fianzas G&T por productividad en ventas desde 1995 a la fecha, Aseguradora y Afianzadora General S.A., Comercial Afianzadora S.A., Comercial Aseguradora Suizo Americana, S.A. y Seguros de Occidente S. A.

TODO RIESGO, está clasificada como mediana empresa, ya que cuenta con más de 30 colaboradores directos y tres asesores externos.

En la empresa, se capacita y entrena al personal ofreciéndoles becas parciales en universidades privadas, cursos de seguros por Internet de la Empresa MAPFRE de España entre otros, además de cursos y conferencias en temas relacionados con superación personal y con el giro de la empresa.

Hoy en día, uno de los objetivos estratégicos es la IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008, el cual constituye que sea eficiente y eficaz en toda la organización. Y tiene como meta convertirse en una de las primeras empresas de corredores de seguros y fianzas, certificada en Guatemala.

## **BREVE DESCRIPCIÓN DE TODO RIESGO**

### **MISIÓN**

Prestar servicios de intermediación y asesoría técnica personalizada, en seguros y fianzas, ofreciendo calidad y prontitud en los servicios

### **VISIÓN:**

Lograr una participación activa en el mercado nacional e internacional a través de una mejora continua, que permita obtener un crecimiento organizacional sostenido, con el fin de ofrecer a los clientes asesoría y servicios de calidad en el corretaje de Seguros y Fianzas.

### **POLITICA DE CALIDAD**

Asesorar y proporcionar servicios a clientes actuales y potenciales en la contratación de Seguros y Fianzas, acorde a sus necesidades y expectativas, con un alto estándar de calidad a través de la mejora continua de los procesos.

## OBJETIVOS DE CALIDAD

DIRECTRICES	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Asesorar y proporcionar servicios a clientes actuales y potenciales en la contratación de seguros y fianzas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar el ingreso por comisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente financiero</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtener un Margen de utilidad bruta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arriba de 20%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente financiero</li> </ul>
Acorde a sus necesidades y expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtener la satisfacción del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arriba del 75% satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trimestral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Representante de la dirección</li> </ul>
Con un alto estándar de calidad a través de la mejora continua de los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener costos de operación con relación al período anterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inflación +/- 2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente Financiero.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener un alto desempeño de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arriba 85% de la tabla de eficacia de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cada 4 meses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerentes de áreas</li> </ul>

## DEL ESCENARIO SOCIAL DE LA EMPRESA Y DE LOS TRABAJADORES.

A pesar de que la empresa está catalogada como mediana empresa, su factor elemental de acción está relacionado con la fuerza económica del país, porque el papel de la empresa es servir como intermediaria entre la demanda del producto y los generadores del mismo, por lo que la empresa debe mantener y establecer constantemente una acción fuerte, proactiva y constante entre ambos actores. Por lo que su ubicación en la psicodinámica social del país es considerablemente alta refiriéndonos a la población genero productiva de la nación.

La empresa nace de la necesidad de satisfacer la creciente demanda de servicios en el área de seguros y actualmente el desarrollo en ese tipo de servicios, demanda constantemente la capacitación y la profesionalización del personal para atender el mercado de forma competitiva.

Además de la formación académica requerida para cargos específicos, se considera deseable que los trabajadores tengan vocación de servicio al cliente y predisposición para apoyar el esfuerzo de comercialización y ventas de servicios en la rama de los seguros.

La concientización del valor de la prestación del servicio por parte de la empresa no se ha trabajado en los empleados a profundidad por lo que la percepción de los empleados de la acción dinámica de la empresa dentro del mundo económico del país es mínimo sin embargo recientemente la dirección de la empresa ha venido trabajando en la implementación de programas de concientización y climas organizacionales que le ayuden al empleado a conceptualizar la acción de la empresa y la prestación de sus servicios, pues ello lo convertiría en un convencido promotor de su productos y de los beneficios que ello le podría proveer.

La acción de la prestación del servicio por parte de la empresa la ha llevado a ser parte del escenario económico del país, a veces de forma directa y otras de forma indirecta, ya que de alguna forma a veces el producto que la empresa dinamiza comercialmente ha tenido que soportar los compromisos que asegura y por lo tanto la empresa se ha visto obligada a velar porque los productores de su producto cumplan los compromisos que lo seguros traen consigo.

De acuerdo a los montos asegurados anualmente, la empresa se considera posicionada en el mercado nacional de seguros y contribuye a incrementar la confianza de los inversionistas del país, al brindar seguridad y protección a los capitales invertidos, fomentando la capitalización y la activación económica del país.

Por lo tanto al comercializar los seguros y al asesorar a quienes los demandan, la empresa se vuelve parte del producto y asegura sus beneficios. Por lo que la acción de la empresa entre la demanda, el producto, los generadores del producto, el cumplimiento de los beneficios del producto y la acción dinámica del país en relación a la protección de la inversión realizada o por realizar es fundamental para el país, para la empresa, para los accionistas de la empresa y para los trabajadores.

## **CAPÍTULO II**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Este estudio encaja en el concepto de la salud mental término que destaca en la definición de salud que figura en la Constitución de la Organización Mundial de la Salud OMS. «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades» Razón que obliga a inferir sobre todo el universo dentro del cual se desenvuelve el sujeto, como el lugar, la familia y la cultura. Se ha querido llevar la investigación hacia los escenarios de la acción laboral del sujeto que responde y actúa en relación a las condiciones de trabajo que tenga establecidas directa o indirectamente, en concatenación al accionar personal del sujeto para cumplir sus obligaciones laborales.

Al repasar la trayectoria de la evolución del hombre y el trabajo como forma de generar sustento, casa y comodidades, estamos hablando de la acción primaria de agruparse como instinto básico, como el proceso de la caza que implicaba el establecimiento de normas claras y normas intrínsecas que favorecían al individuo y a la comunidad y que se aceptaban con reguladoras del grupo.

En la clasificación y distribución de tareas en función del esfuerzo requerido, los trabajos que requerían mayor esfuerzo físico fueron asignados a los esclavos y a los individuos con menores capacidades y oportunidades, lo que generó en el establecimiento de la norma de transar un beneficio a costa de un esfuerzo; esta clasificación de formas de trabajo y de ocupaciones con el devenir han venido creando y modificando sus condiciones para realizarlo, conforme la evolución y el desarrollo ha avanzado las condiciones han cambiado fortaleciéndose en algunos casos con la ayuda de la industrialización y automatización del cumplimiento de la tarea, caso evidente la producción en línea y en masa como el sistema Ford que automatizó y aceleró la producción y construcción de vehículos y complicándose en otros casos como en el proceso de maquilas o en la tecnológica de punta y/o

en la especialización de funciones y tareas que solo personas altamente capacitadas pueden desempeñar.

Nuevas corrientes idiomáticas y conceptuales han tratado de atender dicho campo y sus fenómenos con el fin de ayudar a entender o a optimizar la funcionalidad del mismo, desde la aceleración y mejoramiento de la productividad obtenido a través de métodos y sistemas que a menor inversión mejor beneficio, selección de personal como la búsqueda del mejor postor al más bajo costo, mejor productividad y rentabilidad, hasta conceptos de ergonomía definido como el estudio de datos biológicos y tecnológicos aplicados a problemas de mutua adaptación entre el hombre y la máquina, psicodinámica laboral como el análisis estructural de los procesos mentales que realiza el sujeto en el desempeño de sus actividades laborales desde la perspectiva de su estructura psíquica y otras más tomando en cuenta que cada día nacen, se mejoran o se acuñan nuevos conceptos de la acción laboral como por ejemplo los nuevos conceptos que vienen con la tecnología electrónica o digital.

El impacto del empleo o su localización en la comunidad del sujeto, en la familia, sus empleadores, sus clientes, sus proveedores y otras personas que de alguna manera son agentes actuantes directos o indirectos, en este caso la psicología del trabajo y la psicología industrial, ayudan a conceptualizar el escenario de investigación.

El tema de bienestar psicológico, es un concepto universal que pretende idealizar el accionar del sujeto en todos sus ambientes y parte de la disposición y capacidad del sujeto para afrontar y resolver la problemática cotidiana en la que se ve inmerso, por lo que también debe describirse el entorno para tener una visión integral del sujeto interactuando con la sociedad y su ambiente. Es decir conocer el escenario donde el sujeto se desenvuelve que incluye el medio familiar, su vivienda, su comunidad.

Para identificar los procesos de bienestar psicológico debe establecerse previamente cuáles son sus componentes y García-Viniegras (2000) ubica los componentes del bienestar psicológico en dos grandes dimensiones: 1. El componente cognitivo 2. El aspecto emocional o afectivo, en esta misma línea de pensamiento, Veenhoven (1994) establece que las personas utilizan estos dos componentes para evaluarse. El componente cognitivo es la satisfacción con la vida, que representa la discrepancia percibida entre sus aspiraciones y sus logros con un amplio rango evaluativo que va, desde la sensación de realización personal, hasta la experiencia de fracaso o frustración. Sin embargo, el elemento afectivo es el que contiene la experiencia de emociones, sentimientos y estados de ánimo.

Al cuestionarse sobre las implicaciones que tienen las condiciones de trabajo en el bienestar psicológico de un trabajador, es fundamental conocer ¿Cómo son las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve nuestra población base de nuestro estudio, amparados o respaldados en lineamientos y reglamentos ya establecidos por instituciones nacionales e internacionales que velan por ello como son las normas jurídicas guatemaltecas, como son la Constitución de la República de Guatemala que en su SECCIÓN OCTAVA toca los asuntos referentes al régimen de trabajo asimismo establece los derechos y obligaciones de los trabajadores y patronos en los artículos que se transcriben literalmente a continuación:

Artículo 101. DERECHO AL TRABAJO. El trabajo es un derecho de la persona y una obligación social. El régimen laboral del país debe organizarse conforme a principios de la justicia social.

Artículo 102. DERECHOS SOCIALES MINIMOS DE LA LEGISLACION DEL TRABAJO. Son derechos sociales mínimos que fundamentan la legislación del trabajo y la actividad de los tribunales y autoridades: a) Derecho a la libre elección de trabajo y a condiciones económicas satisfactorias que garanticen al trabajador

y a su familia una existencia digna; b) Todo trabajo será equitativamente remunerado, salvo lo que al respecto determine la ley; c) Igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad; d) Obligación de pagar al trabajador en moneda de curso legal. Sin embargo, el trabajador del campo puede recibir, a su voluntad, productos alimenticios hasta en un treinta por ciento de su salario. En este caso el empleador suministrará esos productos a un precio no mayor de su costo, e) Inembargabilidad del salario en los casos determinados por la ley. Los implementos personales de trabajo no podrán ser embargados por ningún motivo. No obstante, para protección de la familia del trabajador y por orden judicial, si podrá retenerse y entregarse y entregarse parte del salario a quien corresponda. f) Fijación periódica del salario mínimo de conformidad con la ley, g) La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede exceder de ocho horas diarias de trabajo, ni de cuarenta y cuatro horas a la semana, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago del salario. La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede exceder de seis horas diarias, ni de treinta y seis a la semana. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede exceder de siete horas diarias, ni de cuarenta y dos a la semana.

Todo trabajo efectivamente realizado fuera de las jornadas ordinarias, constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada como tal. La ley determinara las situaciones de excepción muy calificadas en las que no son aplicables las disposiciones relativas a las jornadas de trabajo. Quienes por disposición de la ley, por la costumbre o por acuerdo con los empleadores laboren menos de cuarenta y cuatro horas semanales en jornada diurna, treinta y seis en jornada nocturna, o cuarenta y dos en jornada mixta, tendrán derecho a percibir integro el salario semana. Se entiende por trabajo efectivo todo el tiempo que el trabajador permanezca a las ordenes o a la disposición del empleador; h) Derecho del trabajador a un día de descanso remunerado por cada semana ordinaria de trabajo o por cada seis días consecutivos de labores. Los días de asueto reconocidos por la ley también serán remunerados; i) Derecho del trabajador a

quince días hábiles de vacaciones anuales pagadas después de cada año de servicios continuos, a excepción de los trabajadores de empresas agropecuarias, quienes tendrán derecho de diez días hábiles. Las vacaciones deberán ser efectivas y no podrá el empleador compensar ese derecho en forma distinta, salvo cuando ya adquirido cesare la relación de trabajo; j) Obligación del empleador de otorgar cada año un aguinaldo no menor del ciento por ciento del salario mensual, o el que ya estuviere establecido, si fuere mayor, a los trabajadores que hubieren laborado durante un año interrumpido y anterior a la fecha del otorgamiento. La ley regulara su forma de pago. A los trabajadores que tuvieren menos del año de servicios, tal aguinaldo les será cubierto proporcionalmente al tiempo laborado; k) Protección a la mujer trabajadora y regulación de las condiciones en que debe prestar sus servicios. No deben establecerse diferencias entre casadas y solteras en materia de trabajo. La ley regulara la protección a la maternidad de la mujer trabajadora a quien no se le debe exigir ningún trabajo que requiera esfuerzo que ponga en peligro su gravidez. La madre trabajadora gozara de un descanso forzoso retribuido con el ciento por ciento de su salario, durante los treinta días que preceden al parto y los cuarenta y cinco días siguientes. En la época de la lactancia tendrá derecho a dos periodos de descanso extraordinarios, dentro de la jornada. Los descansos pre y postnatal serán ampliados según sus condiciones físicas, por prescripción médica; l) Los menores de catorce años no podrán ser ocupados en ninguna clase de trabajo, salvo las excepciones establecidas en la ley. Es prohibido ocupar a menores en trabajos incompatibles con su capacidad física o que pongan en peligro su formación moral. Los trabajadores mayores de sesenta años serán objeto de trato adecuado a su edad; m) Protección y fomento al trabajo de los ciegos, minusválidos y personas con deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales; n) Preferencia a los trabajadores guatemaltecos sobre los extranjeros en igualdad de condiciones y en los porcentajes determinados por la ley. En igualdad de circunstancias, ningún trabajador guatemalteco podrá ganar menor salario que un extranjero, estar sujeto a condiciones inferiores de trabajo, ni obtener menores ventajas económicas u otras prestaciones; ñ) Fijación de las normas de cumplimiento obligatorio para empleadores y trabajadores en los

contratos individuales y colectivos de trabajo. Empleadores y trabajadores procuraran el desarrollo económico de la empresa para beneficio común; o) Obligación del empleador de indemnizar con un mes de salario por cada año de servicios continuos cuando despida injustamente o en forma indirecta a un trabajador, en tanto la ley no establezca otro sistema más conveniente que le otorgue mejores prestaciones. Para los efectos del cómputo de servicios continuos se tomaran en cuenta la fecha en que se haya iniciado la relación de trabajo, cualquiera que esta sea; p) Es obligación del empleador otorgar al cónyuge o conviviente hijos menores o incapacitados de un trabajador que fallezca estando a su servicio, una prestación equivalente a un mes de salario por cada año laborado. Esta prestación se cubrirá por mensualidades vencidas y su monto no será menor del último salario recibido por el trabajador. Si la muerte ocurre por causa cuyo riesgo este cubierto totalmente por el régimen de seguridad social, cesa esta obligación del empleador. En caso de que este régimen no cubra íntegramente la prestación, el empleador deberá pagar la diferencia; q) Derecho de sindicalización libre de los trabajadores. Este derecho lo podrán ejercer, sin discriminación alguna y sin estar sujetos a autorización previa, debiendo únicamente cumplir con llenar los requisitos que establezca la ley. Los trabajadores no podrán ser despedidos por participar en la formación de un sindicato, debiendo gozar de este derecho a partir del momento en que den aviso a la Inspección General de Trabajo. Solo los guatemaltecos por nacimiento podrán intervenir en la organización, dirección y asesoría de las entidades sindicales. Se exceptúan los casos de asistencia técnica gubernamental y lo dispuesto en tratados internacionales o en convenios inter sindicales autorizados por el Organismo Ejecutivo; r) El establecimiento de instituciones económicas y de previsión social que, en beneficio de los trabajadores, otorguen prestaciones de todo orden, especialmente por invalidez, jubilación y sobrevivencia; s) si el empleador no probare la justa causa del despido, debe pagar al trabajador a título de daños y perjuicios un mes de salario si el juicio se ventila en una instancia, dos meses de salario en caso de apelación de la sentencia, y si el proceso durare en su trámite más de dos meses, deberá pagar el cincuenta por ciento del salario del

trabajador, por cada mes que excediere el trámite de ese plazo, hasta un máximo, en este caso, de seis meses; y t) el Estado participara en convenios y tratados internacionales o regionales que se refieran a asuntos de trabajo y que concedan a los trabajadores mejores protecciones o condiciones. En tales casos, lo establecido en derechos convenios y tratados se considerara como parte de los derechos mínimos de que gozan los trabajadores de la República de Guatemala,

Artículo 103. TUTELARIDAD DE LAS LEYES DE TRABAJO. Las leyes que regulan las relaciones entre empleadores y el trabajo son conciliatorias, tutelares para los trabajadores y atenderán a todos los factores económicos y sociales pertinentes. Para el trabajo agrícola la ley tomara especialmente en cuenta sus necesidades y las zonas en que se ejecuta. Todos los conflictos relativos al trabajo están sometidos a jurisdicción privativa. La ley establecerá las normas correspondientes a esa jurisdicción y los órganos encargados de ponerlas en práctica, como el código de Trabajo que considera los siguientes aspectos: a) El derecho de Trabajo es un Derecho tutelar de los trabajadores, puesto que trata de compensar la desigualdad económica de estos, otorgándoles una protección jurídica preferente; b) El Derecho de Trabajo constituye un mínimo de garantías sociales, protectoras del trabajador, irrenunciables únicamente para ese y llamadas a desarrollarse posteriormente en forma dinámica, en estricta conformidad con las posibilidades de cada empresa patronal, mediante la contratación individual o colectiva y, de manera muy especial, por medio de los pactos colectivos de condiciones de trabajo. c) El Derecho de Trabajo es un Derecho necesario e imperativo, o sea de aplicación forzosa en cuanto a las prestaciones mínimas que conceda la ley, de donde se deduce que esta rama del Derecho limita bastante el principio de la “autonomía de la voluntad” propio del Derecho común, el cual supone erróneamente que las partes de todo contrato tienen un libre arbitrio absoluto para perfeccionar un convenio, sin que su voluntad esté condicionada por diversos factores y desigualdades de orden económico-social. d) El Derecho de Trabajo es un Derecho realista y objetivo, lo primero, porque estudia al individuo en su realidad social y considera que para resolver un

caso determinado a base de una bien entendida equidad, es indispensable enfocar, ante todo, posición económica de las partes, y lo segundo, porque su tendencia es la de resolver los diversos problemas que con motivo de su aplicación surjan, con criterio social y a base de hechos concretos y tangibles. e) El Derecho de Trabajo es una rama del Derecho Público, por lo que al ocurrir su aplicación, el interés privado debe ceder ante el interés social o colectivo; y f) El Derecho de Trabajo es un Derecho hondamente democrático porque se orienta a obtener la dignificación económica y moral de los trabajadores, que constituyen la mayoría de la población, realizando así una mayor armonía social, lo que no perjudica, sino que favorece los intereses justos de los patronos; y porque el Derecho de Trabajo es el antecedente necesario para que impere una efectiva libertad de contratación, que muy pocas veces se ha contemplado en Guatemala, puesto que al limitar la libertad de contratación puramente jurídica que descansa en el falso supuesto de su coincidencia con la libertad económica, impulsa al país fuera de los rumbos legales individualistas, que solo en teoría postulan la libertad, la igualdad y la fraternidad.

Además debe considerarse que a la fecha no existe ningún estudio interno sobre el cual se trabaje o se apoye la empresa con el fin de procurar tanto su productividad como el bienestar de sus trabajadores, porque la dinámica del accionar humano en su entorno de trabajo es mucho más amplia y debe conocerse integralmente al preguntarse ¿Cómo está el bienestar psicológico de sus trabajadores? ¿Qué tanto han potencializado o minimizado la productividad del sujeto las condiciones en las que hoy por hoy realiza su trabajo?

Una de las preguntas fundamentales es ¿Cuál es la perspectiva del sujeto en relación de su trabajo? ¿Cuál es el nivel de pertenencia del sujeto en relación a su trabajo y a la entidad para la cual trabaja?

Esta investigación se apoya en la teoría de Abraham Maslow, **Jerarquía de las Necesidades Humanas** que formula que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. Según la pirámide de Maslow tendríamos de:

### **Necesidades básicas**

Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referente a la salud); dentro de estas, las más evidentes son:

- Necesidad de respirar, beber agua, y alimentarse.
- Necesidad de mantener el equilibrio del pH y la temperatura corporal.
- Necesidad de dormir, descansar y eliminar los desechos.
- Necesidad de evitar el dolor y tener relaciones sexuales.

### **Necesidades de seguridad y protección**

Estas surgen cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas. Son las necesidades de sentirse seguro y protegido, incluso desarrollar ciertos límites en cuanto al orden. Dentro de ellas encontramos:

- Seguridad física y de salud.
- Seguridad de empleo, de ingresos y recursos.
- Seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

## **Necesidades de afiliación y afecto**

Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de:

- Asociación
- Participación
- Aceptación

Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Entre estas se encuentran: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor. Estas se forman a partir del esquema social.

## **Necesidades de estima**

Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja.

La estima *alta* concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.

La estima *baja* concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

La merma de estas necesidades se refleja en baja autoestima y el complejo de inferioridad. El tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de vida y la

valoración como individuo y profesional, que tranquilamente puede escalonar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización.

La necesidad de autoestima, es la necesidad del equilibrio en el ser humano, dado que se constituye en el pilar fundamental para que el individuo se convierta en el hombre de éxito que siempre ha soñado, o en un hombre abocado hacia el fracaso, el cual no puede lograr nada por sus propios medios.

### **Autorrealización o autoactualización**

Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: «motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y «autorrealización».

Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto.



También consideramos la "Teoría psicosocial" de Erik Erickson en la que describe ocho etapas del ciclo vital o estadios psicosociales (crisis o conflictos en el desarrollo de la vida, a las cuales han de enfrentarse las personas):<sup>1</sup>

1. **Confianza Básica vs. Desconfianza.** (desde el nacimiento hasta aproximadamente los 18 meses). Es la sensación física de confianza. Se desarrolla el vínculo que será la base de sus futuras relaciones con otras personas importantes; es receptivo a los estímulos ambientales es por ello sensible y vulnerable, a las experiencias de frustración son las experiencias más tempranas que proveen aceptación, seguridad, y satisfacción emocional y están en la base de nuestro desarrollo de individualidad. Depende entonces del sentimiento de confianza que tengan los padres en sí mismos y en los demás, el que lo puedan reflejar en sus hijos.
2. **Autonomía vs. Vergüenza y Duda** (desde los 18 meses hasta los 3 años aproximadamente). Esta etapa está ligada al desarrollo muscular y de control de las eliminaciones del cuerpo. El niño empieza a experimentar su propia voluntad autónoma experimentando fuerzas impulsivas que se establecen en diversas formas en la conducta del niño, y se dan oscilando entre la cooperación y la terquedad, las actitudes de los padres y su propio sentimiento de autonomía son fundamentales en el desarrollo de la autonomía del niño. Este establece su primera emancipación de forma tal que en posteriores etapas repetirá esta emancipación de muchas maneras.
3. **Iniciativa vs. Culpa** (desde los 3 hasta los 5 años aproximadamente). La tercera etapa de la Iniciativa se da en la edad del juego, el niño desarrolla actividad, imaginación y es más enérgico y locuaz, aprende a moverse más libre y violentamente, su conocimiento del lenguaje se perfecciona, comprende mejor y hace preguntas constantemente; lo que le permite expandir su imaginación. Todo esto le permite adquirir un sentimiento de iniciativa que constituye la base realista de un sentido de ambición y de propósito. Se da una crisis que se resuelve con un incremento de su sensación de ser él mismo. Es más activo y está provisto de un cierto excedente de energía, es posible

ocuparse de qué es lo que se puede hacer con la acción; descubre lo que puede hacer junto con lo que es capaz de hacer.

1. La intrusión en el espacio mediante una locomoción vigorosa,
2. La intrusión en lo desconocido por medio de una curiosidad grande,
3. La intrusión en el campo perceptual de los demás,
4. Fantasías sexuales, (Los juegos en esta edad tienen especiales connotaciones simbólicas sobre aspectos sexuales). Respecto de esto último, el niño posee una genitalidad rudimentaria y tiene muchas veces sentimientos de culpa y temores asociados a ello

4. **Laboriosidad vs. Inferioridad** (desde los 5 hasta los 13 años aproximadamente). Es la etapa en la que el niño comienza su instrucción preescolar y escolar, el niño está ansioso por hacer cosas junto con otros, de compartir tareas, de hacer cosas o de planearlas, y ya no obliga a los demás niños ni provoca su restricción. Posee una manera infantil de dominar la experiencia social experimentando, planificando, compartiendo. Llega a sentirse insatisfecho y descontento con la sensación de no ser capaz de hacer cosas y de hacerlas bien y aún perfectas; el sentimiento de inferioridad, le hacen sentirse inferior psicológicamente, ya sea por su situación económica-social, por su condición "racial" o debido a una deficiente estimulación escolar, pues es precisamente la institución escolar la que debe velar por el establecimiento del sentimiento de laboriosidad.

5. **Búsqueda de Identidad vs. Difusión de Identidad** (desde los 13 hasta los 21 años aproximadamente). Se experimenta búsqueda de identidad y una crisis de identidad, que reavivará los conflictos en cada una de las etapas anteriores; los padres de los adolescentes se verán enfrentando situaciones nuevas que serán un nuevo reto para su misión orientadora. Son características de identidad del adolescente:

- La Perspectiva Temporal, orientación en el tiempo y en el espacio
- La Seguridad en Sí Mismo
- La Experimentación con el Rol, énfasis en la acción

- El Aprendizaje interés por el contacto con el medio ambiente y una estrategia del aprendizaje vital.
  - Polarización Sexual: Adecuado grado de desarrollo del propio interés sexual.
  - Liderazgo y Adhesión: Adecuada integración al grupo de "pares".
  - El Compromiso Ideológico, orientación valorativa y participación en el ambiente.
6. **Intimidad frente a aislamiento** (desde los 21 hasta los 40 años aproximadamente). La intimidad supone la posibilidad de estar cerca de otros ya que posees un sentimiento de saber quién eres, no tienes miedo a “perderte” a ti mismo.
7. **Generatividad frente a estancamiento** (desde los 40 hasta los 60 años aproximadamente). Periodo dedicado a la crianza de los niños. La tarea fundamental aquí es lograr un equilibrio apropiado entre la productividad y el estancamiento. La productividad es una extensión del amor hacia el futuro; tiene que ver con una preocupación sobre la siguiente generación y todas las demás futuras: teniendo y criando los hijos, la enseñanza, la escritura, la inventiva, las ciencias y las artes, el activismo social complementan la tarea de productividad. En definitiva, cualquier cosa que llene esa “vieja necesidad de ser necesitado”. El estancamiento, por otro lado, es la “auto-absorción”; cuidar de nadie personas tratan de ser tan productivas que llega un momento en que no se pueden permitir nada de tiempo para sí mismos, para relajarse y descansar. Al final, estas personas tampoco logran contribuir algo a la sociedad. Esta es la etapa de la “crisis de la mediana edad” se pregunta “¿Qué estoy haciendo aquí?”.
8. **Integridad frente a desesperación** (desde aproximadamente los 60 años hasta la muerte). Esta es la última etapa. En la delicada adultez tardía, o madurez, la tarea primordial es lograr una integridad con un mínimo de desesperanza. Primero ocurre un distanciamiento social, desde un sentimiento de inutilidad existe un sentido de inutilidad biológica, debido a que el cuerpo ya no responde como antes; junto a las enfermedades, aparecen las

preocupaciones relativas a la muerte. Los amigos mueren; los familiares también y ello contribuye a la aparición de un sentimiento de desesperanza. Como respuesta a esta desesperanza, algunos mayores se empiezan a preocupar con el pasado. La integridad yoica significa llegar a los términos de tu vida, y por tanto, llegar a los términos del final de tu vida. La tendencia mal adaptativa es llamada presunción. Cuando la persona “presume” de una integridad yoica sin afrontar de hecho las dificultades de la senectud

Y finalmente la teoría de Erich Fromm sobre la **Condición Humana Actual** en la cual indica que el ser humano se caracteriza por su pasividad y se identifica con los valores del mercado porque se ha convertido en un bien de consumo y siente su vida como un capital que debe invertirse provechosamente, el valor humano se ha limitado a lo material, en el precio que pueda obtener por sus servicios y no en lo espiritual, dejando de lado el desarrollo integral de las personas.

Las implicaciones de las condiciones de trabajo desde la óptica del bienestar psicológico de los trabajadores es un tema que no se ha tratado abundantemente debido a la predominancia de la ideología económica del libre mercado que privilegia aspectos económicos sobre las necesidades sociales y psicológicas del trabajador.

Para desarrollar la investigación planteada, se propuso estudiar a la población de los empleados de la empresa “Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A.” Empresa dedicada a la prestación de servicios de seguros la cual está constituida por un promedio de 43 trabajadores con diferentes tiempos de servicios laborales. De dicha población 24 son hombres y 19 son mujeres, menores de 20 años 3; de 21 a 30 años de edad 16; de 31 a 50 años de edad 13; de 41 a 50 años de edad 6; de 50 a 60 años de edad 1 y mayores de 60 años 4.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Colaborar con un estudio referente a las implicaciones de las condiciones de trabajo en el bienestar psicológico del trabajador de Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A.

Ofrecer un estudio que relaciona las condiciones de trabajo con el bienestar psicológico de los trabajadores de la empresa mencionada anteriormente.

### **ESPECIFICOS**

1. Identificar las condiciones de trabajo para establecer sus repercusiones en el bienestar psicológico de los trabajadores
2. Identificar procesos de bienestar psicológico para establecer la manera en que es afectada cotidianamente la subjetividad del trabajador.
3. Establecer el nivel de pertenencia del trabajador hacia la empresa para relacionarlo con el grado de compromiso que tenga el empleado en el apoyo en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
4. Definir repercusiones de trabajo en el bienestar psicológico de los trabajadores para compararlas con la influencia que reciben de su entorno personal y determinar su significancia.
5. Identificar las condiciones de trabajo colaterales del empleado para obtener un marco de referencia global y ajeno al entorno laboral, que afectan al trabajador en el cumplimiento de sus compromisos con la empresa.

### **CAPÍTULO III**

#### **REFERENTE TEÓRICO CONCEPTUAL**

Desde hace mucho tiempo se ha intentado reflexionar y postular principios de diversa índole a cerca de bienestar del ser humano, constituyendo en la actualidad un tema de estudio importante para la psicología y en general para las ciencias sociales. Muchos esfuerzos se han dirigido hacia el establecimiento de los componentes del bienestar psicológico estando aun abierta la discusión sobre la definición exacta del concepto aunque coinciden que tiene un componente subjetivo y abarca las áreas laboral, social y personal. Se realiza un análisis de la categoría bienestar desde un ángulo psicológico, estableciendo puntos de contacto con otras categorías sociales, tales como: trabajo, condiciones de trabajos, salarios, mecanismos de afrontamiento, familia, salud física y cultural.

Uno de los componentes fundamentales del bienestar es la satisfacción personal con la vida. Esa satisfacción surge como punto de partida de una repercusión, causando un efecto entre el individuo y su entorno micro y macro social, con sus elementos actuales e históricos, donde se incluyen las condiciones objetivas materiales y sociales, que brindan al hombre determinadas oportunidades para la realización personal.

El bienestar psicológico es un constructo que expresa el sentir y el pensar positivo del ser humano acerca de sí mismo, que se define por su naturaleza subjetiva vivencial y que se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico, psíquico y social. El bienestar posee elementos reactivos, transitorios, vinculados a la esfera emocional y elementos estables que son expresión de lo cognitivo, de lo valorativo; ambos estrechamente vinculados entre sí y muy influidos por la personalidad como sistema de interacciones complejas y por las circunstancias medioambientales, especialmente las más estables.

Dentro de la satisfacción personal figura que el individuo posea un trabajo entendiéndose éste como la forma de generarse su capitalización mediática, el trabajo asalariado indica que un individuo (empleado) realiza cierta actividad productiva por la que recibe un salario que es el trueque entre su esfuerzo y su productividad dentro del mercado laboral.

La remuneración salarial es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que más directamente influyen en la vida diaria de los trabajadores y es determinado por las políticas salariales de las empresas que lo considera desde el punto de vista de sus costos de operación, rubro y concepto que conoceremos durante el proceso de investigación.

Desde sus primeros años de existencia la Organización Internacional del Trabajo ha velado por el nivel de los salarios y ha luchado constantemente por establecer normas que garanticen y protejan el derecho de los trabajadores a un buen salario y a condiciones laborales favorables. Los salarios representan algo muy diferente para trabajadores y empleadores. Para los empleadores representa un costo o una inversión directa o indirecta y para los trabajadores representa el nivel de vida que pueden tener o lograr y ocasionalmente una fuente de satisfacción frente al trabajo logrado.

Las condiciones de trabajo las podemos definir como el conjunto de circunstancias y elementos tangibles e intangibles que facilitan la procuración de una tarea por el cual se obtiene un beneficio económico y estos elementos conllevan aspectos interdisciplinarios como la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo.

Así como las condiciones laborales en relación del impacto del empleo, su localización, la comunidad laboral, la familiar, los jefes, los clientes, proveedores y otras personas que de alguna manera son agente directos o indirectos dentro de la acción del sujeto en relación a su trabajo, un entorno que implica la salud del

trabajador en función de las siguientes variables: física, psicológica, social, laboral y cultural.

Tomando en cuenta que el bienestar psicológico es un constructo que ha sido ampliamente discutido y aunque no está agotado el tema a la fecha, su estudio en las últimas décadas permite una definición, que indica que es la evaluación que la persona hace de su vida, en áreas específicas como la laboral, de familia, de pareja, social. Aunado a una evaluación afectiva relacionada con la frecuencia e intensidad de emociones positivas y negativas. Por lo que podemos decir que el bienestar psicológico laboral o en el trabajo se refiere a la perspectiva que tiene el sujeto de su estatus de vida en relación a lo que el trabajo le ha permitido alcanzar u obtener y a la satisfacción que deriva cotidianamente del desarrollo de sus labores.

La constante e innovadora mecanización del trabajo, los cambios de ritmo, de producción, los horarios, las tecnologías, aptitudes personales, etc., generan una serie de condiciones que afectan la salud del empleado, es el resultado de la interacción entre las características del sujeto y las demandas de su entorno. Se considera que una persona está en una situación estresante cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer, es decir que depende tanto de las demandas de su entorno como de sus propios recursos para enfrentarse a él o mejor decir es la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas, por lo que ante ello el sujeto pone en marcha sus estrategias de afrontamiento.

Existen dos tipos de estrategias de afrontamiento:

- Estrategias de afrontamiento centradas en el problema: la persona se centra en hacer frente a la situación, buscando soluciones al problema que ha provocado la disonancia cognitiva hay una búsqueda deliberada de solución, de recomposición del equilibrio, roto por la presencia de la

situación estresante. Este tipo de estrategias son la confrontación, la búsqueda de apoyo social y la búsqueda de soluciones.

- Estrategias de afrontamiento centradas en la emoción: la persona busca la regulación de las consecuencias emocionales activadas por la presencia de la situación estresante. Si no funcionan o son insuficientes el primer tipo de estrategias, se pretende aminorar el impacto sobre el individuo. Las estrategias son el autocontrol, el distanciamiento, la reevaluación positiva, la autoinculpación y el escape/evitación.

Los mecanismos psicológicos de afrontamiento que utiliza cada individuo reducen las consecuencias de un acontecimiento estresante, de modo que el individuo puede seguir funcionando normalmente.

## REFERENTE TEÓRICO METODOLÓGICO

La investigación tuvo como referente la metodología descriptiva la cual consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. La investigación no se limita a tabulaciones, sino que recoge datos sobre la base de una hipótesis o teoría, expone y resume la información de manera cuidadosa y luego analiza minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. La misma se divide en las siguientes fases:

Para iniciar la investigación se procedió durante el mes de Febrero 2,012, a recopilar información bibliográfica sobre el tema, elaborándose fichas de resumen, críticas y bibliográficas para tener referencias teóricas y de consulta como soporte teórico a la investigación que fue desarrollada.

Durante el mes de Marzo 2,012, fueron visitadas las instalaciones de la empresa Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A., con el fin de explorar el área de trabajo donde labora el personal de dicha empresa y solicitar información documental sobre los trabajadores, que se relacionara con el tema de investigación planteada. Se recibió el apoyo de la entidad para desarrollar la investigación titulada “Las condiciones de trabajo y sus repercusiones en el bienestar psicológico de los trabajadores de la empresa Todo Riesgo Corredores de Seguro, S.A.” y en consecuencia proporcionaron la información y la documentación general que les fue solicitada.

Además de lo anterior durante ese periodo de tiempo se elaboró el cuestionario de apoyo diseñado para obtener información del entorno en el cual los trabajadores

de la mencionada empresa realizan cotidianamente sus labores y de los factores familiar y social con los cuales se relacionan en su vida particular.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS**

Durante la segunda semana del mes de Abril 2,012, fueron visitadas las instalaciones de la empresa Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A., para observar las condiciones físicas y ambientales en las que laboran los empleados.

Los ejecutivos de la empresa en coordinación con los investigadores programaron la aplicación del cuestionario de adaptación para adultos de Hugh M. Bell, y el cuestionario de apoyo para realizarse los días Miércoles 11 y Jueves 12 de Abril 2,012 en horario de 14:00 a 17:00 horas, distribuyendo al personal en turnos, para colaborar con el desarrollo de la investigación sin afectar el cumplimiento de las funciones y compromisos propios de Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A.

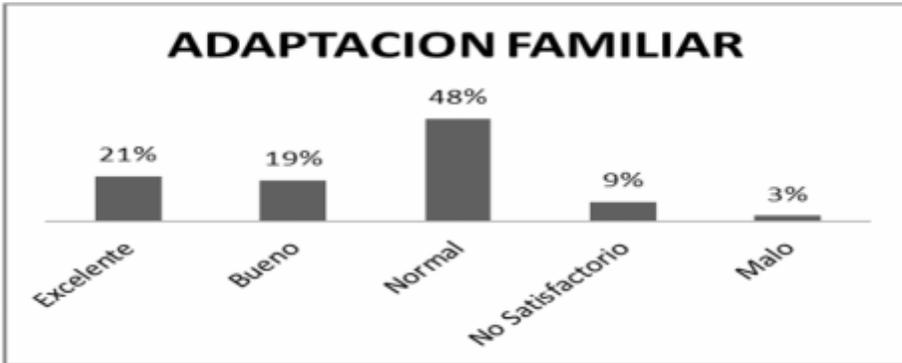
En las fechas y en el lugar asignado, se aplicaron los cuestionarios indicados a 33 trabajadores de la empresa, distribuidos en 20 mujeres y 13 hombres.

La población total de trabajadores que laboran en la sede central de Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A. es de 43 empleados, por lo que la muestra corresponde al 77% de los trabajadores.

Los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios indicados se presentan en la siguiente fase.

**RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ADAPTACION PARA ADULTOS DE HUGH M. BELL, A LOS EMPLEADOS DE "TODO RIESGO CORREDORES DE SEGUROS, S.A"**

**GRAFICA 1**  
**ADAPTACION FAMILIAR (INCLUYE HOMBRES Y MUJERES)**



FUENTE: Cuestionario de Adaptación para Adultos de Hugh M. Bell

La grafica anterior nos muestra los diferentes niveles de adaptación familiar que se da entre los trabajadores entrevistados así: un 21% Excelente, el 19% es Bueno, un 48% lo considera Normal, un 9% lo considera No satisfactorio y el 3% Malo. En base a la gráfica sé que concluye que la adaptación familiar es Normal dentro del grupo entrevistado.

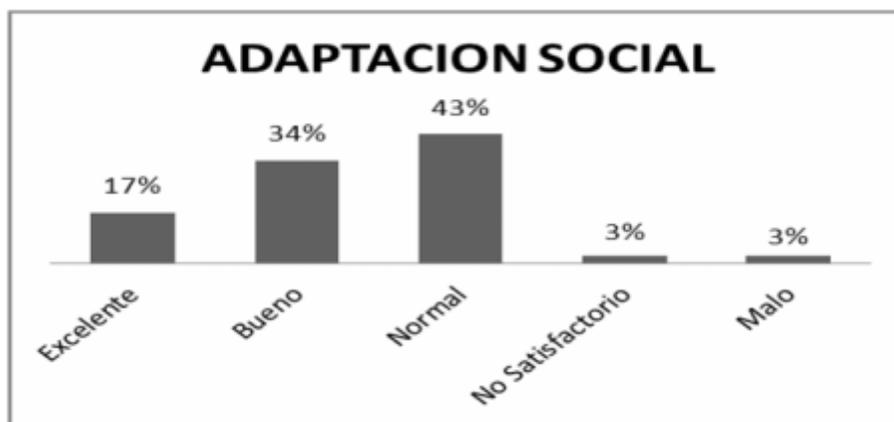
**GRAFICA 2**  
**ADAPTACION A LA SALUD (INCLUYE HOMBRES Y MUJERES)**



FUENTE: Cuestionario de Adaptación para Adultos de Hugh M. Bell

La grafica anterior nos muestra los diferentes niveles de salud que tienen los trabajadores entrevistados así: un 21% Excelente, el 38% es Bueno, un 25% lo considera Normal, un 10% lo considera No satisfactorio y el 6% Malo. Por lo que la tendencia indica que es buena la salud de los trabajadores.

GRAFICA 3  
ADAPTACION SOCIAL (INCLUYE HOMBRES Y MUJERES)

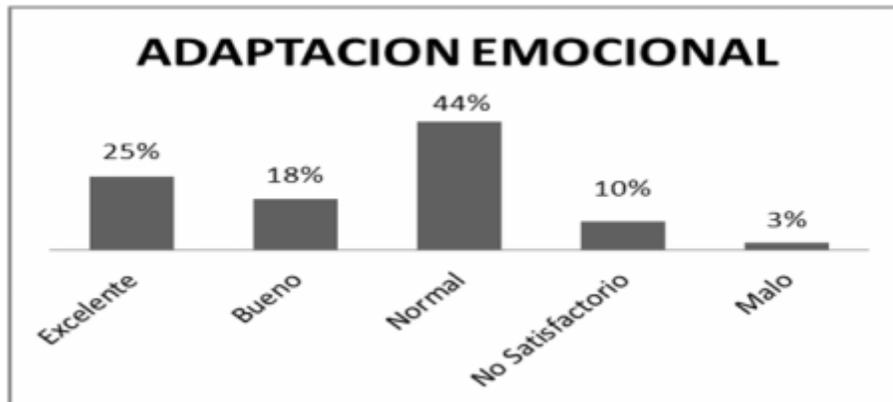


FUENTE: Cuestionario de Adaptación para Adultos de Hugh M. Bell

La grafica anterior nos muestra los aspectos en cuanto a la Adaptación Social de la muestra entrevistada así: un 17% Excelente, el 34% es Bueno, un 43% lo considera Normal, un 3% lo considera No satisfactorio y el 3% Malo. Por lo que la tendencia indica que es Normal la Adaptación Social de los trabajadores.

#### GRAFICA 4

#### ADAPTACION EMOCIONAL (INCLUYE HOMBRES Y MUJERES)

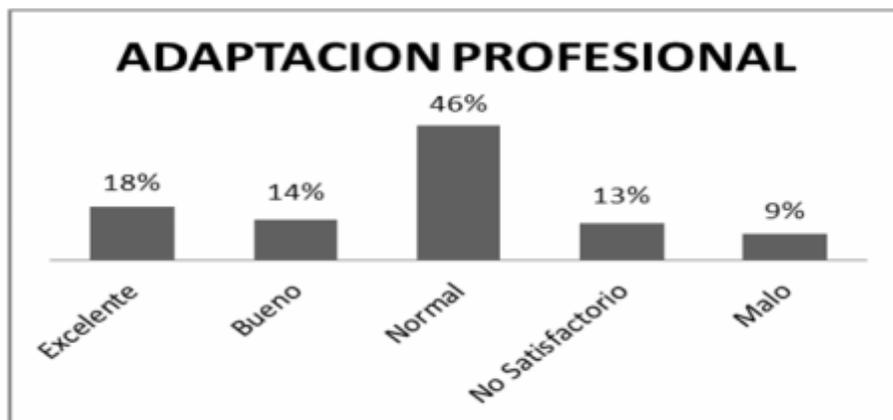


FUENTE: Cuestionario de Adaptación para Adultos de Hugh M. Bell

La grafica anterior nos muestra los niveles de Adaptación Emocional que presente el grupo entrevistado así: un 25% Excelente, el 18% es Bueno, un 44% lo considera Normal, un 10% lo considera No satisfactorio y el 3% Malo. Por lo que la tendencia indica que es Normal la Adaptación Emocional de los trabajadores.

#### GRAFICA 5

#### ADAPTACION PROFESIONAL (INCLUYE HOMBRES Y MUJERES)

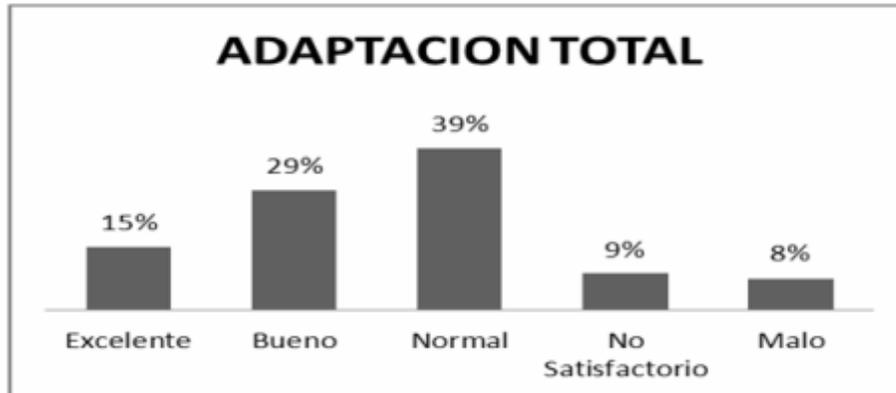


FUENTE: Cuestionario de Adaptación para Adultos de Hugh M. Bell

La grafica anterior nos muestra los niveles de Adaptación Profesional que presente el grupo entrevistado así: un 18% Excelente, el 14% es Bueno, un 46% lo considera Normal, un 13% lo considera No satisfactorio y el 9% Malo. Por lo que la tendencia indica que es Normal la Adaptación Emocional de los trabajadores.

## GRAFICA 06

### ADAPTACION TOTAL (INCLUYE HOMBRES Y MUJERES)



FUENTE: Cuestionario de Adaptación para Adultos de Hugh M. Bell

La grafica anterior nos muestra que el 15% de los empleados considera Excelente la satisfacción que obtiene de su trabajo y de las circunstancias ambientales en que este se realiza, el 29% lo considera Bueno y el 39% los considera Normal, el 9% los considera no satisfactorio y el 8% lo considera malo o insuficiente. Por lo que en términos generales la grafica muestra la tendencia de que se considera entre Normal y Bueno el nivel de satisfacción que obtienen de su trabajo.

## RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE APOYO A LOS EMPLEADOS DE "TODO RIESGO CORREDORES DE SEGUROS, S.A"

### Factores Familiares (incluye hombres y mujeres)

1. ¿Con quien vive?

El 70 % vive con padres, hermanos e hijos

El 30 % vive con pareja e hijos

2. ¿Le gusta vivir con ellos?

El 91 % le gusta vivir con quienes comparte

El 9 % indica que no le gusta vivir con quienes comparte

3. ¿Cuántos son en la familia?

El 12 % indica que los miembros de su familia la conforman de 1 a 3 personas

El 64 % indica que los miembros de su familia la conforman de 4 a 6 personas

El 15 % indica que los miembros de su familia la conforman de 7 a 12 personas

El 9 % no quiso informar al respecto

4. ¿Qué grado de Educación tienen sus padres?

El 34% indicó que su papá cursó el nivel primario

El 27% indicó que su papá cursó el nivel básico

El 27% indicó que su papá cursó el nivel diversificado

El 9% indicó que su papá cursó el nivel universitario

El 3% no indicó al respecto.

5. ¿Qué grado de educación tiene su mamá?

El 43% indicó que su papá cursó el nivel primario.

El 15% indicó que su papá cursó el nivel básico

El 30% indicó que su papá cursó el nivel diversificado

El 3% indicó que su papá cursó el nivel universitario

El 9% no indicó al respecto.

6. ¿Qué nivel económico tienen sus padres?

El 27% considera estable el nivel económico de sus padres.

El 58% considera medio el nivel económico de sus padres

El 15% considera bajo el nivel económico de sus padres

7. ¿Dónde viven sus padres?

El 64% informa que sus padres viven con ellos

El 3% informa que sus padres están fallecidos

El 9% informa que sus padres viven dentro del perímetro de la capital

El 18% informa que sus padres viven dentro de los municipios de Guatemala

El 6% informa que sus padres viven en el interior del país

8. ¿Los visita?

El 70% visita a sus padres

El 30% no respondió al respecto

9. ¿Considera buena su relación con ellos?

El 88% comenta que tiene buena relación con sus padres

El 3% comenta que se lleva mal con ellos

El 9% no quiso comentar al respecto

10. ¿Tiene pareja?

El 67% de los empleados informa que si tiene pareja

El 33% de los empleados informa que no tiene pareja

11. ¿Tiene hijos?

El 45% de los empleados, Si tienen hijos

El 55% de los empleados, No tienen hijos.

12. ¿Cómo considera su relación con su pareja?

- EI 52% considera buena la relación con su pareja
- EI 6% considera regular la relación con su pareja
- EI 3% considera pobre la relación con su pareja
- EI 39% no quiso comentar al respecto

13. ¿Cómo considera su relación con sus hijos?

- EI 39% considera buena la relación con sus hijos
- EI 3% considera pobre la relación con sus hijos
- EI 58% no quiso comentar al respecto

14. ¿Cómo considera el área donde vive?

- EI 67% considera buena el área donde vive
- EI 21% considera regular el área donde vive
- EI 12% no quiso comentar al respecto

15. ¿Cómo se transporta de su casa a su trabajo?

- EI 76% informa que se traslada en bus de su casa a su trabajo
- EI 21% informa que se traslada en carro de su casa a su trabajo
- EI 3% informa que se traslada en moto de su casa a su trabajo

16. ¿Usted es la única persona que aporta ingresos a la familia?

- EI 21% indica que SI es la única persona que aporta ingresos a su familia
- EI 73% indica que NO es la única persona que aporta ingresos a su familia
- EI 6% no informa al respecto

17. ¿A cuánto asciende el aporte total?

El 52% informa que el aporte total de su familia oscila desde Q. 0.00 a Q. 5,000.00

El 21% informa que el aporte total de su familia oscila desde Q. 5,000 a Q.10, 000.00

El 3% informa que el aporte total de su familia oscila desde Q. 10,000 a más

El 24% no informó al respecto

18. El ingreso familiar es

El 21% de los empleados considera bueno el ingreso familiar

El 58% de los empleados considera medio el ingreso familiar

El 15% de los empleados no quiso comentar al respecto

## **FACTORES BIOLÓGICOS Y HEREDITARIOS (INCLUYE HOMBRE Y MUJERES)**

19. ¿Cómo está su salud generalmente?

El 9% considera que goza de excelente salud

El 73% considera que tiene buena salud

El 18% considera que su salud es regular

20. ¿Toma medicamentos?

El 36% de los empleados toman medicamentos

El 64% de los empleados no toman medicamentos

21. ¿Qué tipo de medicamentos toma?

El 18% toman medicamentos para enfermedades comunes

El 3% toman medicamentos para enfermedades crónicas

El 79% no informó al respecto

## **FACTORES PERSONALES (INCLUYE HOMBRES Y MUJERES)**

22. ¿Donde vive usted?

El 55% de los empleados viven con sus padres

El 12% de los empleados viven en el perímetro de la capital

El 30% de los empleados viven en los municipios de Guatemala

El 3% de los empleados vive en el interior de la República

23. ¿Le gusta donde vive?

Al 91% de los empleados les gusta donde viven

Al 9% de los empleados no les gusta donde viven

24. ¿Practica algún deporte?

Un 42% de los empleados practica algún deporte

Un 58% de los empleados no practica deportes

25. ¿Practica alguna religión?

El 82% practica una religión

El 18% no practica una religión

26. ¿Le gusta leer?

Al 88% de los empleados le gusta leer

Al 12% de los empleados no les gusta leer

27. ¿Cuántos amigos tienen?

El 15% de los empleados comentan que tienen de 1 a 5 amigos

El 15% de los empleados comentan que tienen de 6 a 10 amigos

El 6% de los empleados comentan que tienen de 11 a 15 amigos

El 52% de los empleados comentan que tienen muchos amigos

El 12% de los empleados comentan que tienen algunos o pocos amigos

28. ¿Comparte con ellos?

El 39% comparte bastante con sus amigos

El 52% comparte de forma regular con sus amigos

El 9% comparte poco con sus amigos

29. ¿Qué es lo que más le gusta hacer?

El 40% le gusta compartir con su familia y amigos

El 15% le gusta ver tv o escuchar música

El 18% le gusta practicar algún deporte

El 27% le gusta paseos o ir a bailes

30. ¿Por qué?

Al 49% de empleados porque les gusta, se sienten bien haciéndolo

Al 15% de los empleados los distrae o les sirve de pasatiempo

Al 36% de los empleados los descansa, relaja o desestera

31. ¿Cuál es su nivel de educación?

El 85% de los empleados tienen el nivel de diversificado

El 6% de los empleados tienen el nivel universitario

El 9% de los empleados tienen otros estudios

## **FACTORES LABORALES (INCLUYE HOMBRES Y MUJERES)**

32. ¿Hace cuánto que ingreso a la empresa?

El 67% ingreso a la empresa en un rango de 0 a 5 años

El 15% ingreso a la empresa en un rango de 6 a 10 años

El 9% ingreso a la empresa en un rango de 11 a 15 años

El 6% ingreso a la empresa en un rango de 16 a más años

El 3% no respondió al respecto

33. ¿Ha tenido ascensos?

El 49% de los empleados ha tenido ascensos en su trabajo

El 42% de los empleados no ha tenido ascensos en su trabajo

El 9% no respondió al respecto

34. ¿Ha tenido incremento de salario?

El 58% de los empleados ha recibido aumentos salariales

El 30% de los empleados no ha recibido aumentos salariales

El 12% de los empleados no comentó al respecto

35. ¿Le gusta donde trabaja?

Al 88% de los empleados les gusta donde trabajan

El 12% de los empleados no respondieron

36. ¿Le gusta lo que hace en su trabajo?

Al 88% de los empleados les gusta lo que hacen en su trabajo

El 12% de los empleados no opinó al respecto

37. ¿Le gusta su espacio de trabajo?

Al 76% de los empleados les gusta su espacio de trabajo

Al 6% de los empleados no les gusta su espacio de trabajo

El 18% de los empleados no comentó al respecto

38. ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?

El 85% mantiene buena relación con sus compañeros

El 6% no tiene buena relación con sus compañeros

El 9% no comentó al respecto

39. ¿Ha tenido problemas interpersonales con sus compañeros de trabajo?

El 18% ha tenido problemas interpersonales con sus compañeros de trabajo

El 76% no ha tenido problemas interpersonales con sus compañeros de trabajo

40. ¿Tiene buena relación con sus jefes?

El 94% de los empleados tienen buena relación con sus jefes

El 3% de los empleados no tienen buena relación con sus jefes

El 3% de los empleados no contesto al respecto

41. ¿Ha tenido problemas interpersonales con sus jefes?

El 6% de los empleados ha tenido problemas interpersonales con sus jefes

El 88% de los empleados no ha tenido problemas interpersonales con sus jefes

El 6% de los empleados no contesto al respecto.

42. ¿Cuántas veces faltó el año pasado?

El 55% comenta que no faltó a sus labores el año pasado

El 12% comenta que tuvo de 1 a 2 faltas el año pasado

El 12% comenta que tuvo de 3 a 4 faltas el año pasado

El 21% no comentó al respecto

43. ¿Cuántas veces se enfermó el año pasado?

El 49% comenta que no se enfermó el año pasado

El 18% comenta que tuvo de 1 a 2 faltas el año pasado

El 12% comenta que tuvo de 3 a 4 faltas el año pasado

El 21% no comentó al respecto

44. ¿Es productivo lo que hace?

El 94% de los empleados considera productivo lo que hace

El 6% de los empleados no comentó al respecto

45. ¿Qué más le gustaría hacer?

Al 12% de los empleados le gustaría tener una mayor relación con clientes

Al 15% de los empleados le gustaría seguir estudiando

Al 12% de los empleados le gustaría compartir sus conocimientos

Al 18% de los empleados le gustaría conocer otras áreas de trabajo

Al 6% de los empleados le gustaría obtener un ascenso

El 37% de los empleados no comentaron al respecto

La constante e innovadora mecanización del trabajo, los cambios de ritmo de producción, los horarios, las tecnologías, aptitudes personales, etc., generan una serie de condiciones que pueden afectar a la salud, son las denominadas condiciones de trabajo, a las que podemos definir como el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social.

El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona -o no- el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas. Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el "clima laboral" lo

normal es utilizar "escalas de evaluación". En Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A., se cuenta con un documento denominado Políticas que permiten a los trabajadores saber cuáles son sus derechos y asimismo sus obligaciones para con la empresa.

**Termorregulación:** Debido a que las instalaciones se encuentran en el último nivel del edificio, y en este no hay terraza, sino lámina además de que se cuenta con un sistema de computación que genera demasiado calor, la empresa cuenta con un sistema de aire acondicionado que mantiene la temperatura entre 23 y 25 grados centígrados que es la temperatura ambiente.

**Iluminación:** Se cuenta con poca iluminación natural, solo 5 oficinas que dan a la ventana cuenta con ella, el resto del personal está en un área que necesita iluminación artificial, para lo cual se instaló una serie de lámparas de neón de un metro de longitud.

**Espacio:** Se cuenta con 300 metros cuadrados en los cuales se instaló una serie de módulos de tela que acomoda de forma práctica y funcional a todo el personal.

**Ruido:** Por el alto del edificio no se percibe ruido considerable, sin embargo para la época de lluvia, la misma provoca ruido sobre la lámina y los rayos son muy sensibles al oído.

#### **TAREA:**

Son las diferentes actividades que conforman y diferencian un puesto de trabajo.

**Carga de trabajo:** Podemos definir la carga de trabajo como el conjunto de obligaciones psicofísicas a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. La consecuencia de una excesiva carga de trabajo es la fatiga que podemos definirla como la disminución de la capacidad física y mental de un

trabajador después de haber realizado una actividad durante un período de tiempo.

Para tratar la carga de trabajo hemos de hacer una distinción entre carga mental, física y psíquica. En Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A., se cuenta con la implementación del sistema ISO 9001-2008 que dentro de su integración requiere que para cada puesto haya un perfil para cada colaborador, en el mismo indica la tarea que debe realizarse, además se cuenta para cada colaborador un contrato de trabajo que indica las tareas que debe realizar, este es presentado ante el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

**Posturas:** Se cuenta con mobiliario de oficina, se diseñó con el tamaño estándar para el buen posicionamiento del personal.

**Esfuerzos:** No se efectúa ningún trabajo que requiera de esfuerzo físico, más que poner el agua salvavidas y el manejo de cajas de plástico que contienen documentos para archivo.

**Manipulación:** No se manipula ningún tipo de maquinaria o herramienta.

**Contaminantes:** No se utiliza ningún tipo de contaminante, más que el cloro para limpieza de baños y los utensilios para limpieza de computadoras.

#### **ORGANIZACIÓN:**

Se define como el conjunto de objetivos, normas y procedimientos, bajo los cuales se desarrolla el proceso de trabajo.

Factores de riesgo psicosociales:

El conjunto de exigencias y características del trabajo y su organización que, al coincidir con las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador inciden en la salud.

Se produce un desequilibrio en el estado del trabajador como consecuencia de la imposibilidad de responder adecuadamente a las demandas del trabajo, al ver frenada sus aspiraciones y expectativas.

En Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A., existe una organización de Gerencias, Mandos Medios y Personal Operativo, la cual permite que un operativo puede desarrollarse y superarse dentro de la empresa, asimismo hay un programa de capacitación que anualmente se revisa y complementa las necesidades que se tiene, también se apoya económicamente para el personal interesado en desarrollarse en la carrera de seguros y fianzas ya que en la Universidad Galileo Galilei se imparte la Licenciatura en Seguros.

**Tiempo:** El tiempo de trabajo se rige por lo estipulado en el código de trabajo que es de 40 horas a la semana, de 8:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.

**Ritmo:** El ritmo de trabajo es marcado por la cantidad de solicitudes que hacen los clientes, se ha notado que durante el mes de Junio y Diciembre son los meses con más movimiento de tareas.

**Estilo de mando:** El mando se establece en jerarquías descendentes de Gerentes a Mandos Medios y estos a Personal Operativo.

**Salario:** Los salarios empiezan desde el mínimo según el autorizado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y son escalonados de acuerdo al puesto que ocupe.

## **ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ADAPTACION PARA ADULTOS DE HUGH M. BELL Y DEL CUESTIONARIO DE APOYO, A LOS EMPLEADOS DE "TODO RIESGO CORREDORES DE SEGUROS, S.A"**

### **DATOS RELEVANTES OBTENIDOS**

#### **ADAPTACION FAMILIAR**

- La mayoría de trabajadores percibe como normal buena o satisfactoria su relación familiar
- Las mujeres que consideran mala o insatisfactoria su vida familiar duplican a los hombres
- En más de la mitad de los trabajadores tienen pareja y consideran tener una buena relación con ella
- La mayoría de empleados disfruta compartir con quienes vive, considera buena el área donde reside.
- La mayoría se traslada en bus a su trabajo y más de la mitad de los empleados comparte gastos con otros familiares y estiman el ingreso familiar en Q5, 000.00 o menos.

#### **ADAPTACION A LA SALUD**

- Más del 80% de los empleados consideran tener salud normal buena o excelente y los demás la consideran mala o insatisfactoria.
- La cuarta parte de las mujeres considera su salud mala o insatisfactoria triplicando a los hombres en ese aspecto (25% contra 8%).

#### **ADAPTACION SOCIAL**

- El 94% considera normal buena o excelente su vida social y el 6% mala o insatisfactoria.
- Entre las mujeres la décima parte la considera mala o insatisfactoria y las demás normal buena o excelente.

- Ningún hombre considera tener vida social mala o insatisfactoria.
- El 40% de los empleados residen en la capital y el 60% se moviliza diariamente.
- A 9 de cada 10 empleados le gusta el lugar donde reside y a la decima parte no le agrada el lugar de su residencia.
- Menos de la mitad practican algún deporte.
- El 82% practica alguna religión.
- A la mayoría les gusta leer, consideran tener muchos amigos y comparten regularmente con ellos.

#### ADAPTACION EMOCIONAL

- El 85% de los empleados considera tener vida emocional normal, buena o excelente y el 15% la considera insatisfactoria.
- El 75% de las mujeres considera su vida normal, buena o excelente y el 25 % la percibe como mala o insatisfactoria.
- Entre los hombres el 54% la considera normal y el 46% buena o excelente.

#### ADAPTACION LABORAL PROFESIONAL

- El 79% de los empleados consideran su vida profesional, normal, buena o excelente y el 21% mala o insatisfactoria.
- El 80% de las mujeres considera normal, buena o excelente su vida profesional y el 20% como mala o insatisfactoria.
- El 77% de los hombres consideran normal, buena o excelente su vida profesional y el 23% como mala o insatisfactoria.
- No existen diferencias significativas entre la adaptación profesional de hombres y mujeres.
- De quienes respondieron a la pregunta más de la mitad han tenido ascensos.
- La mayoría considera tener una buena relación con sus jefes y compañeros de trabajo.
- Más de la mitad de los empleados asistió a sus labores todos los días hábiles del día anterior.

- El 94% considera productivo su trabajo y a la mayoría cambiar sus tareas laborales.

#### ADAPTACION TOTAL

- El 82% de los empleados consideran normal, buena o satisfactoria la satisfacción que obtienen de su trabajo y de las circunstancias ambientales en las que estas se realizan.
- La cuarta parte de las mujeres consideran normal la satisfacción obtenida,
- la mitad buena o excelente
- y la otra cuarta parte la consideran insatisfactoria.
- Más de la mitad de los hombres consideran normal la satisfacción obtenida
- el 38% la considera buena o excelente
- y el 8% mala o insatisfactoria.
- Las mujeres triplican a los hombres en relación a la insatisfacción derivada del trabajo y de las circunstancias ambientales en las que se realizan.

De la aplicación de los cuestionarios a la población estudiada, destacan los datos anteriores, pero para poder realizar un análisis deben considerarse en el entorno global en el que se realiza el estudio titulado: "CONDICIONES DE TRABAJO Y SUS REPERCUSIONES EN EL BIENESTAR PSICOLÓGICO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TODO RIESGO CORREDORES DE SEGUROS S.A.". Para lo cual debe considerarse el modelo político y económico al cual se encuentra sujeta la población guatemalteca.

El estado guatemalteco tiene sus raíces en el colonialismo español que determinó el modelo de producción y distribución de riqueza que existe actualmente en el país, en el que la mayoría de habitantes subsiste diariamente y un grupo privilegiado acumula riqueza cotidianamente, formándose alrededor de ese modelo un andamiaje de instituciones para fortalecer y proteger el modelo mencionado.

Las tensiones generadas entre indios y ladinos, campesinos y terratenientes, patronos y obreros, mas el componente de la tierra fría entre Estados Unidos y la Unión Soviética, propició el surgimiento de un conflicto armado que duro más de 30 años dejando como secuela la destrucción de infraestructura, la creación de fuerzas militares y policiacas con ideología represiva, además de la destrucción del tejido social guatemalteco, de la Organización Social y afectar el desarrollo humano y económico.

El modelo de gestión económica y política del país condicionadas por los eventos mencionados anteriormente nos llevan al surgimiento de situaciones que afectan actualmente a todos los guatemaltecos, como son la corrupción generalizada, el fortalecimiento del crimen común y organizado, tanto a nivel de pandillas como alrededor del narcotráfico, generando una cultura de violencia ejemplificada en el asesinato para robar celulares y en la colocación de bombas en buses para extorsionar a pilotos y propietarios. Este clima de violencia inclina a la ciudadanía a votar por un General retirado en las anteriores elecciones con la esperanza de que al volver los Gobiernos militares se pudiera controlar la violencia. Situación que está por verse.

En el aspecto económico Guatemala tiene una economía dependiente basada en el modelo de agro exportación que se creó durante la época colonial se fortaleció durante el autollamado movimiento de liberación nacional que en el año de 1954, con el apoyo de los Estados Unidos derrocó al Gobierno revolucionario de Jacobo Arbenz Guzmán.

La industria guatemalteca tiene como uno de sus insumos, la energía eléctrica, que depende para su generación en el país principalmente de hidroeléctricas público o privado y del consumo de bunker, un derivado del petróleo. Además la economía y las actividades cotidianas de los guatemaltecos necesitan del transporte para movilizarse diariamente dependiendo los vehículos automotores del consumo de combustibles derivados del petróleo (Gasolina, diesel), el precio

del petróleo a sufrido alzas permanentes y esto repercute en los fletes para transportes de productos, en el costo de la manufactura de diversos productos para consumo de los guatemaltecos, en el precio del gas propano y en el costo de pasajes al utilizar transporte colectivo además de subir los costos de movilización de quienes utilizan su propio automóvil ya sea a nivel familiar o individual.

La ciudad capital y el departamento de Guatemala constituyen el área geográfica con mayor actividad económica con mayor población y también donde se sufren las mayores congestiones de tránsito y manifestaciones de violencia.

Los empleados de Todo Riesgo, Corredores de Seguros, S.A., desarrollan sus actividades laborales diarias en la ciudad capital, el 40% de los mismos reside en esta ciudad y el 60% debe viajar todos los días, de otros Municipios del Departamento de Guatemala o de Departamentos cercanos a la capital.

La mayoría utiliza transporte colectivo por lo que cotidianamente están sujetos a congestionamiento de tránsito a la posibilidad de ser asaltados o sufrir otro tipo de violencia en los buses en los que se trasladan, sufriendo además de la tensión emocional diaria, el efecto de la constante subida de precios en la canasta básica que genera el alza en los combustibles derivados del petróleo.

Dentro del entorno anterior y común a quienes residen en las mismas áreas geográficas, en las que vive y trabaja la población estudiada.

Se procede a efectuar el análisis de los resultados obtenidos los cuales en las cinco áreas evaluadas por el cuestionario de adaptación para adultos De Hugo M. Bell y la evaluación de la adaptación total establecida en el mismo instrumento más la información obtenida mediante el cuestionario de apoyo, resaltando en la información obtenida lo siguiente la adaptación de los empleados en las áreas familiar, social, emocional, profesional, de la salud y total se encuentra en su

mayoría en los rangos de normal a excelente y en la adaptación total se encuentra la misma tendencia.

Al diferenciar entre hombres y mujeres, ellas manifiestan mayor inconformidad que los hombres en las áreas de adaptación familiar, adaptación a la salud, adaptación social, adaptación social y adaptación total, únicamente en la adaptación profesional los hombres superan en percibir sus actividades laborales como malas o insatisfactoria en el 23% de los casos contra el 20% de las mujeres.

La inconformidad manifestada respecto a las áreas evaluadas no supera en ninguno de los casos al 25%.

Respecto a al análisis y discusión de los objetivos planteados al inicio del estudio, se tiene lo siguiente.

## **DEL ANALISIS POR OBJETIVOS**

### **General**

1. Colaborar con un estudio referente a las implicaciones de las condiciones de trabajo en el bienestar psicológico del trabajador de Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A.
2. Ofrecer un estudio que relaciona las condiciones de trabajo con el bienestar psicológico de los trabajadores de la empresa mencionada anteriormente.
3. Al efectuar este estudio se colabora con la empresa para evaluar las posibles implicaciones de las condiciones de trabajo en sus empleados y se ofrece este estudio que relaciona las condiciones de trabajo con el bienestar psicológico de los empleados, analizando y discutiendo a continuación el cumplimiento de los objetivos trazados y existiendo equilibrio en los resultados

## Específicos

### 1 Identificar las condiciones de trabajo:

Las condiciones físicas y ambientales son adecuadas para el cumplimiento de las tareas asignadas a los trabajadores, quienes de acuerdo al cuestionario de apoyo en la sección de Factores Laborales, manifestaron su conformidad con el espacio asignado a cada uno de ellos, lo que de acuerdo a Abraham Maslow se ubica en la Satisfacción de las Necesidades de Seguridad que abarcan Seguridad Física y de Salud, seguridad de empleo, de ingresos y recursos.

El edificio cuenta con seguridad privada, cámaras de vigilancia, salidas de emergencia y el acceso a las oficinas de la empresa son controlados electrónicamente según la guía de observación elaborada para el efecto; y respecto a la seguridad de empleo de ingresos y recursos, la empresa cumple con las condiciones salariales y regulaciones establecidas en la legislación laboral vigente en el país, lo que proporciona estabilidad laboral a los empleados.

Respecto a las Necesidades de Afiliación y Afecto relacionadas con asociación, participación y aceptación que indica el mismo autor, los empleados cuentan con un espacio asignado para el desarrollo de su trabajo y teniendo los empleados, delimitadas las tareas y funciones de acuerdo al perfil de su puesto, forman parte de un marco social y laboral dentro de cual se relacionan, son aceptados y participan en la prestación de los servicios que Todo Riesgo Corredores de Seguros, S.A. brinda al mercado nacional.

De acuerdo a la información obtenida mediante la Guía de Observación diseñada para este fin, en el área de trabajo observamos que no se manipulan materiales tóxicos, la construcción y el mobiliario y equipo se

encuentran instalados adecuadamente, el medio ambiente se encuentra libre de contaminantes y tiene ventilación e iluminación adecuadas.

La escala de salarios parte del mínimo fijado por la ley y se incrementa de acuerdo al puesto y antigüedad en la empresa.

Se considera que este objetivo fue alcanzado y las condiciones de trabajo son adecuadas para el cumplimiento de las tareas asignadas a los trabajadores.

## 2 Identificar procesos de bienestar psicológico.

La muestra estudiada se encuentra dentro de las necesidades de Autorrealización, según la escala de necesidades de Maslow ya que han sido alcanzadas las demás necesidades; mostrando así un bienestar psicológico normal. Los empleados gozan de buena salud por lo que cubren sus necesidades básicas; sus necesidades de afiliación y estima, están satisfechas ya que a la mayoría les gusta hacer deporte, practican una religión, tienen muchos amigos y comparten con ellos, gustan de la lectura y dentro de las cosas que más les gusta es compartir con sus familias porque los hace felices.

Según la Teoría de Erik Erickson, la muestra estudiada se encuentra en la 6ta etapa del ciclo vital de la vida llamada Intimidad vs Aislamiento, inclinándose al factor intimidad ya que, tienen pareja y se llevan bien con ella, además de tener buena comunicación con sus hijos, tienen muchos amigos, practican algún deporte y pertenecen a una comunidad religiosa, tienen un nivel de estudio diversificado, en su trabajo se llevan bien con sus compañeros y con sus jefes inmediatos.

El Bienestar Psicológico de la muestra estudiada según Erich Fromm está satisfecho ya que la mayoría de los empleados han tenido ascensos e incrementos salariales a lo largo de su permanencia en la empresa (de 0 a 5

años en su mayoría) , también porque consideran productivo su trabajo y lo que hacen les gusta mucho, manifiestan que su ingreso es medio alto y que les gustaría seguir estudiando y que no son los únicos que aportan el ingreso económico en sus familias, el balance de estos principios con los parámetros de las teorías anteriormente expuestas, proponen que éstos sujetos no se ven así mismos como materiales de consumo redimiendo la calidad de objeto a que hace alusión Fromm.

3 Establecer el nivel de pertenencia del trabajador hacia la empresa.

Estando el nivel pertenencia relacionado con el compromiso que tienen los trabajadores de colaborar para alcanzar los objetivos de la empresa, de la información obtenida en la sección contenida en los Factores Laborales del cuestionario de apoyo, resalta los siguientes datos: la mayoría de los empleados tienen 5 años o menos de trabajar en la empresa y encuentran satisfacción en el espacio de trabajo y en las tareas que desempeñan; consideran productivo lo que hacen y 2/3 de la muestra tuvieron 2 o menos faltas a sus labores el año anterior.

Las condiciones de trabajo satisfacen las necesidades de seguridad de empleo, de ingresos y recursos según el planteamiento de Maslow. Evidenciándose además, el compromiso por parte de los empleados, de cumplir con las obligaciones labores que la empresa les asigna.

En consecuencia de lo anterior, se considera que existe un adecuado nivel de pertenencia por parte de los empleados hacia la empresa

4 Definir repercusiones del trabajo en el bienestar psicológico de los trabajadores.

En la gráfica No. 6 que se refiere la Adaptación Total según el Cuestionario de Hugh M. Bell, se observa que el 82% considera Normal, Buena o Excelente su

adaptación y el 18% no está conforme con la misma. Esto encaja, con la visión que tiene Erich Fromm del ser humano actual al que considera pasivo e identificado con los valores del mercado y la excepción la constituye el 18% que considera insatisfactorio su vivir en las condiciones en las que se desenvuelve actualmente.

De acuerdo a Erikson, la población estudiada que se ubica cronológicamente en su mayoría en el rango de 21 a 40 años de edad, estaría viviendo la etapa 6 Intimidad frente a Aislamiento, la que supone la capacidad de relacionarse con los demás, lo que se manifiesta en los resultados observados en las gráficas 1,3, 4, 5 y 6 que reflejan que en su mayoría los trabajadores tienen un nivel adecuado de adaptación familiar, social, emocional, profesional y adaptación total, información que se complementa con los datos obtenidos mediante el cuestionario de apoyo, en el cual manifiestan como satisfactorias las relaciones familiares, sociales y laborales.

De la información obtenida, no se puede asegurar que las condiciones de trabajo incidan en el bienestar psicológico de los empleados, pues, la actividad humana no puede seccionarse en apartados aislados y herméticamente sellados, y el bienestar psicológico implica funcionar adecuadamente en el entorno social, el cual se condiciona por relaciones de poder y por aspectos económicos por lo que estando los empleados en niveles normales en su adaptación en las distintas áreas evaluadas de acuerdo al cuestionario de Hugh M. Bell, podemos inferir que las mismas se influyen mutuamente pero no existe un área que claramente incida sobre las otras.

Por lo tanto podemos deducir, que no existen repercusiones claramente establecidas del área laboral sobre las otras áreas de adaptación.

5 Identificar las condiciones de trabajo colaterales del empleado.

Las condiciones de trabajo implican seguridad, la que se tiene en las instalaciones de la empresa, pero en el transporte que deben tomar diariamente los empleados para asistir a sus labores y en las calles y carreteras que deben recorrer no están exentas de accidentes y siempre existe la posibilidad de ser víctimas de la delincuencia común u organizada. De acuerdo a Abraham Maslow las necesidades de seguridad no están satisfechas dentro de un ambiente de inseguridad ciudadana generalizada.

Sin embargo la capacidad de adaptación del ser humano actual visualizado por Erich Fromm, como pasivo lo hacen conformarse y aceptar esta situación, para continuar con su vida cotidiana y con el cumplimiento de sus obligaciones laborales, para mantener su fuente de ingresos, cumpliendo su papel de bien de consumo que le asigna Fromm.

La condición de medio ambiente fuera de las instalaciones de la empresa no puede considerarse totalmente adecuado debido a que existe contaminación en la ciudad capital, los buses urbanos y el transporte pesado liberan al ambiente residuos de combustible incompletamente quemado, además del ruido que permanentemente se escucha en las calles de la ciudad capital principalmente en las horas en las que circula mayor número de vehículos, que coinciden con horarios laborales.

La condición de salarios se relaciona con los ingresos percibidos por un laborante y existiendo alza de precios en los artículos necesarios para la subsistencia se ven afectadas las familias en su nivel de vida. La mayoría de empleados indican tener un salario normal lo que implica que sus ingresos están de acuerdo a sus expectativas pero no superior a ellas.

Adicionalmente existen factores familiares, sociales, emocionales y de salud que influyen en la positiva o negativa disposición para realizar las tareas laborales asignadas, pero que siendo ajenas a las condiciones de trabajo, no lo son para el bienestar psicológico del ser humano.

En vista de lo anterior se considera alcanzado este objetivo.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El estudio relaciona las condiciones de trabajo con el bienestar psicológico de los empleados.

Las condiciones de trabajo se consideran adecuadas para el cumplimiento de las tareas asignadas a cada uno de los empleados.

Se observa que la mayoría de la muestra manifiesta tener un adecuado nivel de satisfacción en las áreas evaluadas.

Se considera que existe un adecuado nivel de pertenencia por parte de los empleados hacia la empresa.

Las condiciones de trabajo no tienen repercusión evidente en el bienestar psicológico de los empleados.

Las condiciones colaterales de trabajo tales como:

- a) Transporte hacia el trabajo
- b) Medio ambiente en la ciudad y carreteras de acceso.
- c) Inseguridad (violencia común y organizada en la ciudad capital)
- d) Pérdida de poder adquisitivo de la moneda

Implican mayor riesgo para el bienestar psicológico de los trabajadores que el riesgo generado por las condiciones de trabajo que proporciona la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Elaboración de un estudio de clima organizacional, para fomentar la pertenencia y la identificación hacia la empresa, bajo la coordinación del departamento de Recursos Humanos con el apoyo de la USAC o universidades privadas mediante las unidades académicas que se especialicen en el tema o contratando consultores específicos.
- Impartir charlas sobre los temas de medidas de seguridad personal al circular en las calles y avenidas de la ciudad
- Fomento de la práctica del deporte por parte de los empleados en su tiempo libre mediante la planificación de torneos deportivos organizados conjuntamente entre la empresa y los trabajadores.
- Capacitación para el manejo y administración de la economía familiar, organizados por el departamento de Recursos Humanos e impartidos por conferencistas invitados por la empresa.
- Actividades o talleres para mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados organizados por el departamento de Recursos Humanos de la empresa.

## BIBLIOGRAFIA

Amigo Vásquez Isaac, Fernández Rodríguez Concepción y Pérez Alvarez Marino, **“La Psicología de la Salud”**, Ediciones Pirámide, 2003, Segunda Edición pp.23-29.

Oblitas guadalupe Luis A., **“Introducción a la Psicología de la Salud”**, CENGAGE Learning, 2009, Tercera Edición pp.1-21.

Organización Mundial de la Salud, **“Mejora de la Calidad de la Salud Mental”**, Editores Médicos, S.A. EDIMSA, 2007, 90 pg.

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, **“Programa Nacional de Salud Mental Política de Salud Mental 2007-2015”**, Magna Terra Editores, 2008. 70 pg.

Verón María Agustina, **“El rol del psicólogo laboral en la nueva cultura del trabajo”** Neuquén 2122 Mar del Plata, 69 pg.

Parra Manuel **“Conceptos básicos en salud laboral”** Oficina Internacional del Trabajo, 2003, Texto de capacitación.

Merani, Alberto L. **“Psicología Genética Enciclopedia de Psicología”**, Editorial Grijalbo, S.A. 1975, México, pp. 220.

## **ANEXOS**

### **Etapas:**

1. Examinan las características del problema escogido.
2. Lo definen y formulan sus hipótesis, cuando aplique.
3. Se enuncian los supuestos en que se basan los procesos adoptados.
4. Se eligen los temas y las fuentes apropiadas.
5. Se seleccionan o elaboran técnicas o instrumentos para la recolección de datos.
6. Se establecen, categorías para la tabulación de datos, que se adecuen al propósito del estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
7. Se verifica la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
8. Se realizan observaciones objetivas y exactas.
9. Se describen, analizan e interpretan los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

### **Recolección de datos:**

Para efecto de la investigación se elaboró un cuestionario de apoyo elaborado para recoger datos importantes de la población de los trabajadores de la empresa Todo Riesgo Corredores de Seguros S.A., relacionada a hechos o elementos relativos al tema de investigación. Dadas las condiciones de trabajo y el tiempo concedido se trabajó con 33 trabajadores tomados al azar a los cuales se les aplicó el cuestionario de adaptación para adultos de Hugh M. Bell y se elaboró una guía de observación para constatar las condiciones físicas y de ambiente en las que los trabajadores realizan sus actividades.

## **Población**

La cantidad de trabajadores mencionados participaron efectivamente en el proceso tomando en cuenta la condicionante del tiempo cedido por los directivos de la empresa ya que el tiempo es fundamental para ellos, pues el pilar fundamental donde descansa el desarrollo de la empresa es la atención al cliente personalizada sin embargo la participación fue voluntariosa y manifiesta.

## **Muestra de la población:**

La muestra fue total y la disposición completa

## **Expresión de datos:**

Los datos obtenidos fueron descriptivos en términos cualitativos y cuantitativos

## **Cualitativos**

La cualificación de los datos obtenidos nos ayudó a identificar los factores importantes que se buscaban obtener en la investigación.

## **Cuantitativos**

Y el resultado de estos datos nos permitió medir las diferentes unidades, elementos o categorías que se pretendían identificar. Para el efecto tomamos como tipo de investigación el estudio de correlación, pues se pretendía determinar la medida en que las variables expuestas y como se correlacionan entre sí, es decir el grado en que las variaciones que sufre un factor se corresponden con las que experimenta el otro ya que las variables en este caso se hallan estrechamente relacionadas entre sí. Aunque lo valores de las variables son dependientes de la apreciación del sujeto existe una correlación positiva o negativa.

Esta técnica de correlación es muy útil en este tipo de estudio porque es de carácter predictivo consecuente y no casual aunque existan excepciones. Para interpretar el significado de esta relación de variables se recurrió al análisis lógico, porque la cuantificación solo refiere no indica ni dilucida el problema.

**Evaluación:**

Para su evaluación se trabajó en una discusión de un examen crítico de la información obtenida, el vocabulario técnico utilizado, la observación realizada con el fin de evitar la generalización y la predicción abierta e inconsistente sino en una predicción esquematizada y fundamentada en el marco teórico expuesto.

Pues el fin fundamental era a través de la recolección de datos e información necesaria, llegar a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las variables expuestas, analizando minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento e interpretación del fenómeno motivo de la investigación.

# CUESTIONARIO DE ADAPTACIÓN PARA ADULTOS

*"The adjustment inventory"*

Por HUGH M. BELL

Adaptación y normalización española: ENRIQUE CERDÁ

Con el permiso de Stanford University Press, Stanford, California. Copyright 1937 by the Board of Trustees of the Leland Stanford Junior University. All rights reserved

Nombre y apellidos..... Edad .....

Profesión ..... Estudios realizados .....

..... Fecha de hoy .....

## INSTRUCCIONES

A continuación encontrará Ud. una serie de preguntas.

Conteste con tanta claridad, sinceridad y franqueza como lo sea posible.

No hay respuestas buenas ni malas.

Indique su respuesta a cada pregunta haciendo un círculo alrededor de «SÍ», «NO», o «?» según sea su respuesta.

Le advertimos a Ud. que debe de responder, siempre que le sea posible, «SÍ» o «NO», y que únicamente debe rodear con un círculo la interrogación, en aquellos casos en que esté completamente seguro de no poder responder «SÍ» o «NO». No hay límite de tiempo, pero procure contestar al cuestionario tan rápidamente como le sea posible.

A rellenar por el examinador:

SECTORES	PUNTUACIONES	DESCRIPCIÓN	INTERPRETACIÓN DE LAS PUNTUACIONES
a			
b			
c			
d			
e			
T			

Forma de administración ..... Administrado por .....

..... Evaluado por .....

- 1a SI NO ? El lugar donde Ud. vive actualmente, ¿le impide de alguna forma llevar la vida social a la que Ud. aspira?
- 2d SI NO ? ¿Tiene altibajos en su humor sin una razón aparente?
- 3b SI NO ? ¿Ha padecido Ud. en varias ocasiones ciertas enfermedades de la piel, tales como granos o forúnculos?
- 4c SI NO ? ¿Se siente Ud. intimidado o cohibido al solicitar un trabajo?
- 5e SI NO ? ¿Se siente a veces inquieto o nervioso en su empleo actual?
- 6b SI NO ? ¿Ha padecido Ud. alguna vez enfermedades del corazón, de los pulmones o de los riñones?
- 7a SI NO ? ¿Cree Ud. que puede desarrollar suficientemente su personalidad en su actual ambiente familiar?
- 8c SI NO ? ¿Le gusta tomar parte en las reuniones y fiestas muy animadas?
- 9e SI NO ? ¿Cree que ha elegido mal su profesión?
- 10d SI NO ? ¿Alguna vez se ha asustado Ud. mucho por algo que de antemano sabía ya que era inofensivo? (Por ejemplo, un ratón, una sombra, etc.)
11. SI NO ? ¿Hay alguien en su familia que sea muy nervioso?
- 12e SI NO ? ¿Su trabajo actual le permite tener vacaciones anuales?
- 13b SI NO ? ¿Ha padecido Ud. de anemia? (falta de glóbulos rojos).
- 14d SI NO ? Tras haber sufrido una situación humillante, ¿se queda Ud. muy preocupado durante mucho tiempo?
- 15c SI NO ? ¿Le resulta difícil entablar conversación con una persona desconocida?
- 16a SI NO ? ¿Ha estado Ud. en desacuerdo con sus padres, al elegir su profesión?
- 17c SI NO ? ¿Se emociona Ud. muchísimo cuando, por ejemplo, en una reunión se le invita a tomar la palabra sin que haya tenido tiempo para prepararse?
- 18d SI NO ? ¿Alguna vez es molestado Ud. por un pensamiento sin importancia que le obsesiona, sin poder desembarazarse de él?
- 19b SI NO ? ¿Se contagia fácilmente de los resfriados de otras personas?
- 20e SI NO ? ¿Cree Ud. que se verá obligado a intrigar para conseguir un aumento o un anticipo del sueldo en su actual empleo?
2. SI NO ? En la vida social, por ejemplo, en una reunión de personas, ¿permanece Ud. en un segundo plano?
- 22a SI NO ? ¿Ha llegado a tener discusiones desagradables con alguno de sus familiares motivadas por cuestiones religiosas, políticas o sexuales?
- 23d SI NO ? ¿Se aturde o trastorna con facilidad?
- 24b SI NO ? ¿Cree que es necesario cuidar minuciosamente su salud?
- 25a SI NO ? ¿Se ha roto o separado algún matrimonio entre sus parientes más cercanos?
- 26e SI NO ? ¿Su jefe o superior se comporta con Ud. siempre correctamente?
- 27b SI NO ? ¿Se sienta frecuentemente a la mesa sin verdadero apetito?
- 28d SI NO ? ¿Se encuentra frecuentemente excitado?
- 29c SI NO ? ¿Se inquieta cuando tiene que despedirse de un grupo de personas?
- 30e SI NO ? ¿Cree que trabaja demasiadas horas en su actual empleo?
- 31a SI NO ? ¿Alguien de su casa le ha molestado con críticas sobre su aspecto exterior? (Diciéndole que era feo, cursi, ridículo, etc.)
- 32c SI NO ? ¿Prefiere rodearse de un pequeño número de amigos íntimos mejor que de gran cantidad de simples conocidos?
- 33b SI NO ? ¿Ha tenido alguna enfermedad de la que aún no está completamente restablecido?
- 34d SI NO ? ¿Le afectan mucho las críticas o censuras que le hacen?
- 35a SI NO ? Entre sus familiares, ¿se encuentra con el bienestar y la felicidad que apetece?
- 36e SI NO ? ¿Desea otro empleo, en lugar del actual?
- 37c SI NO ? Fuera de su ambiente habitual, ¿es Ud. objeto de una atención favorable? (Es decir, si le acogen con amabilidad, simpatía, etc.)
- 38b SI NO ? ¿Padece Ud. frecuentemente de dolores de cabeza punzantes? (como si le pincharan).
- 39d SI NO ? ¿Le molesta pensar que la gente le observa por la calle?
- 40a SI NO ? ¿Tiene la impresión de que falta amor y afecto en su hogar?
- 41e SI NO ? ¿Le resulta difícil conocer cuál es su posición respecto a su jefe o superior?
- 42b SI NO ? ¿Padece de sinusitis o de alguna obstrucción de las vías respiratorias?
- 43d SI NO ? La idea de que la gente pueda leer sus pensamientos, ¿llega a preocuparle o inquietarle?
- 44c SI NO ? ¿Hace Ud. amistades con facilidad?
- 45e SI NO ? ¿Cree que su actual jefe o superior le tiene antipatía o desprecia?
- 46a SI NO ? Las personas que le rodean, ¿le comprenden y sienten simpatía hacia Ud.?
- 47d SI NO ? ¿Sueña Ud. despierto con frecuencia? (Es decir, si deja Ud. correr su fantasía).
- 48b SI NO ? Alguna de sus enfermedades, ¿le ha quebrantado definitivamente la salud?
- 49c SI NO ? ¿Trabaja, en su empleo actual, al lado de ciertas personas que le desagradan?
- 50e SI NO ? ¿Duda o vacila al entrar en una habitación en la que hay varias personas hablando?
- 51a SI NO ? ¿Cree que sus amigos disfrutan de un ambiente familiar más feliz que el suyo?
- 52c SI NO ? ¿Vacila al tomar la palabra, en una reunión, por miedo de decir una incorrección, de «tacer una plancha», de «meter la pata»?
- 53b SI NO ? ¿Se le curan los resfriados con dificultad?
- 54d SI NO ? ¿A menudo, le dan las ideas tantas vueltas por la cabeza, que le impiden dormir normalmente?
- 55a SI NO ? ¿Hay alguien con quien actualmente convive que se enfada con facilidad con Ud.?
- 56e SI NO ? ¿Gana lo suficiente, en su actual empleo, para atender a los que dependen de Ud.?
- 57b SI NO ? Su presión arterial, ¿es demasiado alta o demasiado baja? (Si no lo sabe, redice el 27).

- 58d SI NO ? ¿Se atormenta Ud. pensando en posibles desgracias?
- 59e SI NO ? Si llega con retraso a una conferencia, reunión, asamblea, etc., ¿prefiere irse o permanecer de pie, antes que ir a sentarse en las primeras filas?
- 60e SI NO ? Su actual jefe o superior, ¿es una persona en la que siempre podrá Ud. tener confianza?
- 61b SI NO ? ¿Es Ud. propenso a padecer asma?
- 62a SI NO ? ¿Se compenetran y viven en buena armonía las personas que forman su hogar actual?
- 63c SI NO ? En una recepción, fiesta o banquete, ¿trata Ud. de relacionarse con el invitado de honor?
- 64e SI NO ? ¿Cree que su jefe o superior le da un salario justo?
- 65d SI NO ? ¿Se da por ofendido fácilmente?
- 66b SI NO ? ¿Padece Ud. mucho de estreñimiento?
- 67a SI NO ? ¿Odia a alguna persona de las que convive con Ud.?
- 68c SI NO ? ¿Alguna vez es Ud. el animador de una fiesta, recepción o reunión?
- 69 SI NO ? ¿Se compenetra Ud. con todos o la mayor parte de sus actuales compañeros de trabajo?
- 70d SI NO ? ¿Ha quedado preocupado, alguna vez, por la idea de que las cosas se le presentan como irreales? (Es decir, como si no estuviera seguro de que lo que ve, oye o vive fuera real.) (Si no entiende la pregunta, es que no le sucede esto.)
- 71a SI NO ? ¿Alguna vez, tiene Ud. sentimientos contradictorios (de amor y de odio) hacia alguien de su propia familia?
- 72e SI NO ? ¿Se encuentra intimidado en presencia de personas que admira mucho, pero a las que no conoce demasiado?
- 73b SI NO ? ¿Es Ud. propenso a tener náuseas, vómitos o diarreas?
- 74d SI NO ? ¿Se ruboriza Ud. con facilidad?
- 75a SI NO ? El comportamiento de las personas con las cuales vive, ¿le ha provocado a menudo pesimismo y depresión? (Depresión quiere decir tristeza.)
- 76e SI NO ? ¿Ha cambiado frecuentemente de empleo en estos últimos cinco años?
- 77c SI NO ? ¿Ha cambiado a veces de acera para evitar el encuentro con alguna persona conocida?
- 78 SI NO ? ¿Padece Ud. frecuentemente amigdalitis u otras enfermedades de la garganta?
- 79d SI NO ? ¿Se siente Ud. con frecuencia intimidado o cohibido a causa de su aspecto exterior? (Es decir, considera que su físico no es agraciado, o bien su vestuario demasiado pobre o anticuado.)
- 80e SI NO ? ¿Le fatiga mucho su actual trabajo?
- 81a SI NO ? En su hogar, ¿hay frecuentemente discusiones o desavenencias?
- 82d SI NO ? ¿Se considera Ud. más bien como una persona nerviosa?
- 83c SI NO ? ¿Le gusta ir a bailar?
- 84b SI NO ? ¿Tiene Ud. indigestiones frecuentemente?

- 85a SI NO ? ¿Sus padres criticaban frecuentemente la conducta de Ud., mientras vivió con ellos? (O la critican, si es que vive con ellos actualmente.)
- 86e SI NO ? ¿Cree Ud. que en su actual ocupación cuenta con ocasiones suficientes para expresar sus propias ideas, su forma de considerar las cosas?
- 87c SI NO ? ¿Le resulta difícil o cree que le resultaría difícil hablar en público?
- 88b SI NO ? ¿Se encuentra Ud. fatigado, la mayor parte del tiempo?
- 89e SI NO ? Su actual salario, ¿es tan reducido que teme no sea suficiente para cubrir todos sus gastos?
- 90d SI NO ? ¿Vive preocupado a consecuencia de sus sentimientos de inferioridad?
- 91a SI NO ? ¿Lo irritan, le sacan de quicio las costumbres de ciertas personas con las que convive?
- 92d SI NO ? ¿Se encuentra Ud. muy deprimido? (Deprimido quiere decir triste.)
- 93b SI NO ? ¿Ha tenido que recurrir con frecuencia a la asistencia médica?
- 94c SI NO ? ¿Ha tenido Ud. frecuentemente ocasiones de ser presentado a otras personas o de introducirse en otros grupos de gentes?
- 95e SI NO ? ¿Ha podido obtener el ascenso que necesitaba en su actual empleo?
- 96a SI NO ? En su familia, ¿hay alguien que intente dominarlo?
- 97b SI NO ? Al despertarse, ¿se encuentra frecuentemente como cansado?
- 98e SI NO ? Entre las personas que trabajan con Ud., ¿hay alguna que lo irrite, por sus costumbres y género de vida?
- 99c SI NO ? Si está invitado a algún banquete o fiesta, ¿prefiere abstenerse de tomar algo antes que pedirlo al camarero?
- 100d SI NO ? ¿Tiene Ud. miedo de encontrarse solo en un sitio oscuro?
- 101a SI NO ? ¿Tenían sus padres tendencia a estar «muy encima de Ud.», es decir, a controlarle o vigilarle demasiado mientras vivió con ellos? (O tienen tendencia, si es que actualmente vive con ellos.)
- 102c SI NO ? ¿Le ha sido fácil hacer amistad con personas del sexo opuesto?
- 103b SI NO ? ¿Está Ud. muy por debajo de su peso normal? (Si no lo sabe, rodee el «?».)
- 104e SI NO ? Su empleo actual, ¿le obliga a hacer su trabajo o a despachar sus asuntos muy de prisa?
- 105d SI NO ? ¿Ha tenido Ud. a veces miedo de caerse, cuando se encontraba en un sitio alto?
- 106a SI NO ? ¿Cree que es fácil entenderse con la o las personas con las que convive?
- 107c SI NO ? ¿Le es difícil sostener una conversación con alguien que le acaba de ser presentado?
- 108b SI NO ? ¿Tiene Ud. vértigos con frecuencia? (Vértigos quiere decir sensación de mareo y de que las cosas dan vueltas.)
- 109d SI NO ? ¿Se lamenta Ud. a menudo de lo que hace?
- 110e SI NO ? ¿Se atribuye personalmente, su actual jefe o superior, todo el mérito de algún trabajo que ha hecho Ud.?
- 111a SI NO ? ¿Está frecuentemente en desacuerdo con la manera de llevar la casa o forma de pensar, de la o las personas con las que convive?

- 112d SI NO ? ¿Se desanima Ud. con facilidad?
- 113b SI NO ? En el transcurso de estos tres últimos años, ¿ha padecido Ud. muchas enfermedades?
- 114c SI NO ? ¿Ha tenido Ud. ocasión de dirigir a otras personas, siendo presidente de una comisión, jefe de grupo, etc.?
- 115e SI NO ? En su actual empleo, ¿tiene Ud. la impresión de ser como la pieza de una máquina? (Es decir, de sentir completamente anulada su personalidad.)
- 116a SI NO ? De las personas que le rodean, ¿se opone alguna con frecuencia a que Ud. elija libremente a sus compañeros y amigos?
- 117b SI NO ? ¿Tiene Ud. gripe con frecuencia?
- 118e SI NO ? ¿Le felicita su jefe o superior cuando hace un trabajo bien hecho?
- 119c SI NO ? ¿Se sentiría Ud. muy intimidado, si fuera el encargado de lanzar una idea, para organizar una discusión en un grupo?
- 120d SI NO ? ¿Ha quedado frecuentemente deprimido (entristecido) por las faltas de consideración de que ha sido Ud. objeto, por parte de algunas personas de su ambiente?
- 121a SI NO ? ¿Viven con Ud. personas que se irritan y se enfadan o discuten violentamente?
- SI NO ? ¿Tiene Ud. bronquitis con bastante frecuencia?
- 123d SI NO ? ¿Le asustan los relámpagos?
- 124c SI NO ? ¿Es Ud. tímido?
- 125e SI NO ? Al emprender su actual trabajo, ¿lo ha hecho pensando que era éste, precisamente, el que Ud. deseaba?
- 126b SI NO ? ¿Ha sufrido alguna operación quirúrgica importante?
- 127a SI NO ? ¿Le reprochaban sus padres, con frecuencia, el género de amigos que le rodeaban?
- 128c SI NO ? ¿Le resulta a Ud. fácil pedir ayuda a los demás?
- 129e SI NO ? ¿Tiene temporadas en las que se desanima en su trabajo actual?
- 130d SI NO ? ¿Le salen frecuentemente mal las cosas, sin que sea culpa suya?
- 131a SI NO ? ¿Le agradaría irse del lugar en que vive para tener más independencia personal?
- 132c SI NO ? Si desea obtener algo de una persona que apenas conoce, ¿prefiere escribirle antes que pedirselo personalmente?
- 133b SI NO ? En algún accidente, ¿ha resultado Ud. gravemente herido?
- SI NO ? ¿Sólo el ver una serpiente ya le aterroriza? (Aunque sea, por ejemplo, en una película.)
- 135e SI NO ? ¿Tiene Ud. la impresión de que su trabajo está controlado por demasiados superiores?
- 136b SI NO ? ¿Ha adelgazado mucho en estos últimos tiempos?
- 137a SI NO ? ¿Cree que es desgraciado su hogar por la falta de dinero?
- 138c SI NO ? ¿Le sería difícil contar o exponer alguna cosa ante un grupo de personas?
- 139e SI NO ? ¿Es muy monótono su trabajo actual?
- 140d SI NO ? ¿Llora Ud. con facilidad o con frecuencia?
- 141b SI NO ? ¿Se encuentra frecuentemente muy cansado, al anochecer, es decir, al finalizar el día?
- 142a SI NO ? Mientras vivía con sus padres, ¿era injustamente censurado por alguno de ellos? (O lo es actualmente, si es que aún vive con ellos.)
- 143d SI NO ? ¿Le asusta mucho el pensar en un terremoto o en un incendio?
- 144c SI NO ? ¿Se azara Ud. si tiene que entrar en algún salón, fiesta familiar o cualquier otra clase de reunión, cuando ya está todo el mundo sentado?
- 145c SI NO ? ¿Cree que su actual trabajo es muy poco interesante?
- 146b SI NO ? ¿Tiene Ud. a menudo dificultad para conciliar el sueño, aun cuando no haya ruido a su alrededor?
- 147a SI NO ? Donde Ud. vive actualmente, ¿hay alguien que le exige que obedezca, tenga o no tenga razón?
- 148c SI NO ? ¿Ha tomado Ud. alguna vez la iniciativa para animar alguna reunión aburrida?
- 149c SI NO ? ¿Cree Ud. que su jefe o superior habría de poner más simpatía y comprensión en sus relaciones con Ud.?
- 150d SI NO ? ¿Se siente Ud. frecuentemente como si estuviera solo, aunque se encuentre acompañado de otras personas?
- 151a SI NO ? Durante su infancia, ¿ha sentido alguna vez deseos de marcharse de casa?
- 152b SI NO ? ¿Tiene frecuentemente dolores o pesadez de cabeza?
- 153d SI NO ? ¿Ha tenido Ud. alguna vez la sensación de que alguien le hipnotizaba y le hacía ejecutar ciertos actos en contra de su voluntad?
- 154c SI NO ? Durante alguna conversación sobre temas varios, ¿ha tenido, alguna vez, grandes dificultades para formular una cita apropiada? (Por ejemplo, para acordarse de un refrán, o bien decir tal escritor o tal político, dijo esto o aquello.)
- 155e SI NO ? ¿Le parece a Ud. que su jefe o superior no aprecia en su justo valor los esfuerzos que Ud. hace para realizar su trabajo de una manera perfecta?
- 156b SI NO ? ¿Ha tenido Ud. escarlatina o difteria?
- 157a SI NO ? ¿Ha creído Ud. a veces que ha sido una decepción para sus padres?
- 158c SI NO ? ¿Propende Ud. a encargarse de presentar unas personas a otras en una reunión?
- 159c SI NO ? ¿Tiene Ud. miedo de perder su empleo actual?
- 160d SI NO ? ¿Tiene Ud. con frecuencia periodos en los que se siente de repente triste y pesimista durante unos días o incluso durante más tiempo?



15. Que es lo que más le gusta hacer \_\_\_\_\_
16. Porque \_\_\_\_\_
17. Qué tipo de música le gusta: clásica \_\_\_ popular \_\_\_ típica \_\_\_ otra \_\_\_
18. Qué tipo de comida le gusta: casa \_\_\_ popular \_\_\_ típica \_\_\_ chatarra \_ otros \_\_\_
19. Generalmente donde
- a. Desayuna \_\_\_\_\_ Que desayuna \_\_\_\_\_
- b. Almuerza \_\_\_\_\_ Que almuerza \_\_\_\_\_
- c. Cena \_\_\_\_\_ Que cena \_\_\_\_\_
20. Como cuantas tazas de café toma al día \_\_\_\_\_
21. Toma medicamentos si \_\_\_ no \_\_\_ porque \_\_\_\_\_
22. Qué tipo de medicamento toma \_\_\_\_\_

**c. Familiares**

23. Viven sus padres si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
24. Los visita si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
25. Considera que es buena su relación con ellos si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
26. Donde vive \_\_\_\_\_
27. Le gusta donde vive si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
28. Con quien vive \_\_\_\_\_
29. Le gusta vivir con ellos si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
30. Cuantos son en la familia \_\_\_\_\_
31. Como se transporta de su casa al trabajo \_\_\_\_\_
32. Cuánto gasta a la semana en transporte \_\_\_\_\_
33. Cuánto gasta toda la familia en transporte a la semana \_\_\_\_\_
34. Tiene pareja si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
35. Tiene hijos si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_ cuantos \_\_\_\_\_
36. Como considera su relación con su pareja Buena \_\_\_\_\_ regular \_\_\_\_\_ pobre \_\_\_\_\_
37. Como considera su relación con sus hijos Buenas \_\_\_\_\_ regular \_\_\_\_\_ pobre \_\_\_\_\_
38. Como considera el área donde vive: Bueno \_\_\_\_\_ regular \_\_\_\_\_ malo \_\_\_\_\_

39. Cuál es su nivel de educación
- |                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| a. Primaria completa    | si _____ no _____ |
| b. Secundaria completa  | si _____ no _____ |
| c. Universidad completa | si _____ no _____ |
| d. Otros estudios       | si _____ no _____ |
40. Usted es la única persona que aporta ingresos a la familia
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
41. Aportan otros
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
42. A cuanto asciende promedio
- \_\_\_\_\_
43. El ingreso familiar es
- bueno \_\_\_ medio \_\_\_ bajo \_\_\_ mínimo \_\_\_

**c Laborales**

44. Hace cuanto que ingreso a la empresa
- \_\_\_\_\_
45. Ha tenido ascensos
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
46. Ha tenido incremento de salario
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
47. Cumple con sus metas
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
48. Le gusta donde trabaja
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
49. Le gusta lo que hace en su trabajo
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
50. Le gusta su espacio de trabajo
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
51. Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
52. Ha tenido problemas interpersonales con sus compañeros
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
53. Tiene buena relación con sus jefes
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
54. Ha tenido problemas interpersonales con sus jefes
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
55. Cuantas veces faltó el año pasado
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
56. Cuantas veces se enfermó el año pasado
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
57. Le cuesta hacer su trabajo
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
58. Tiene muchas tareas asignadas
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
59. Es productivo lo que hace
- si \_\_\_\_\_ no \_\_\_\_\_
60. Que más le gustaría hacer
- \_\_\_\_\_

**Documento de Evaluación de Condiciones de Trabajo  
Todo Riesgo, Corredores de Seguros, S.A.**

Subraye la respuesta que mejor se adecue.

1. Medio ambiente
  - a. Iluminación
    - i. Cegante
    - ii. Alta
    - iii. Media
    - iv. Baja
    - v. Oscuro
  
  - b. Espacio
    - i. Al vacío
    - ii. Amplio
    - iii. Moderado
    - iv. Reducido
    - v. Mínimo
  
  - c. Ruido
    - i. Ensofcededor
    - ii. Muy Alto
    - iii. Alto
    - iv. Moderado
    - v. Bajo
    - vi. Muy Bajo
  
  - d. Vibraciones
    - i. Presentes
    - ii. No Presentes
  
  - e. Condiciones Termo hidro geométricas
    - i. Temperatura (37°)
      1. Baja
      2. Media
      3. alta
    - ii. Ventilación
      1. Fuerte
      2. Media baja
      3. Baja
      4. seco
  
2. Tarea
  - a. Fuerte
  - b. Media
  - c. Baja
  - d. Mínima

3. Fatiga
  - a. Física
  - b. mental
  
4. Fatiga mental
  - a. Sensación de cansancio
  - b. Somnolencia
  - c. Bajo nivel de atención
  - d. Falta de agilidad
  - e. Torpeza de movimientos
  - f. Errores en la realización de tareas
  
5. Fatiga mental crónica
  - a. Preocupación injustificada
  - b. Irritabilidad por no encontrar respuestas a las demandas del trabajo
  - c. Insomnio
  - d. Falta de energía
  - e. Dejadéz
  - f. Alteración somáticas como pérdida de apetito
  - g. Ausentismo
  - h. Baja de incapacidad temporal
  
6. Organización
  - a. Tiempo
  - b. Ritmo
  - c. Estilo de mando
  - d. Salario
  - e. Organización del trabajo
  - f. Factores de riesgo psicosocial
  - g. Características de la empresa
  - h. Dimensión
  - i. Imagen social
  - j. Ubicación
  - k. Diseño del centro de trabajo
  - l. Espacio y equipamiento, aislamiento
  - m. Características del puesto
  
7. Autonomía,
  - a. objetivos
  - b. Iniciativa,
  - c. motivación,
  - d. satisfacción,
  - e. pasividad,
  - f. empobrecimiento
  - g. limitación
  
8. Monotonía y repetitividad

9. Cualificación y nivel de formación

- a. Responsabilidad
- b. Estructura de la organización
- c. Asignación de tareas y participación
- d. Estilos de mando
- e. Comisión en el trabajo
- f. Interacción y psicodinámica
- g. Tiempos de trabajo
- h. Turnos diurnos, nocturnos, mixtos
- i. Pausas,
- j. horas de comida,
- k. vida social, familiar

10. Acumulación de errores

- a. Disminución de reflejos
- b. Consumo de estimulantes
- c. Nivel de alimentación

11. Características personales

- a. Personalidad
- b. Edad y tiempo de laborar
- c. Formación y preparación