

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

FACTORES PSICOSOCIALES QUE INTERVIENEN EN EL CONTEXTO  
LABORAL DE LOS PILOTOS ARRENDATARIOS DE TAXIS AMARILLOS

**Matilde Yvonne Felipa Reyes Colon**  
**Hector Edelmiro Flores Bringuez**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2012

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

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

**POR**

**MATILDE YVONNE FELIPA REYES COLÓN  
HECTOR EDELMIRO FLORES BRINGUEZ**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
PSICÓLOGOS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADOS**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2012**



**CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**



**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA  
DIRECTOR**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE  
SECRETARIO**

**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. 030-2012

DIR. 2067-2012

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación.  
Proyecto Extraordinario de Graduación

05 de noviembre de 2012

Estudiantes

**Matilde Yvonne Felipa Reyes Colón**

**Hector Edelmiro Flores Bringuez**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN DOS MIL CINCUENTA Y CUATRO GUIÓN DOS MIL DOCE (2054-2012)**, que literalmente dice:

**“DOS MIL CINCUENTA Y CUATRO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, del Proyecto Extraordinario de Graduación, titulado: **“FACTORES PSICOSOCIALES QUE INTERVIENEN EN EL CONTEXTO LABORAL DE LOS PILOTOS ARRENDATARIOS DE TAXIS AMARILLOS”**, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Matilde Yvonne Felipa Reyes Colón**

**CARNÉ No. 78-04725**

**Hector Edelmiro Flores Bringuez**

**CARNÉ No. 78-01952**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado Lionel Antonio de León Pleitez y revisado por Licenciada Astrid Lorena Montenegro Zacarias. 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 PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs 1995-2012  
REG: 030-2012  
REG: 030-2012

## INFORME FINAL

Guatemala, 29 de octubre 2012

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Astrid Lorena Montenegro Zacarias ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO EXTRAORDINARIO DE GRADUACIÓN** titulado:

### **“FACTORES PSICOSOCIALES QUE INTERVIENEN EN EL CONTEXTO LABORAL DE LOS PILOTOS ARRENDATARIOS DE TAXIS AMARILLOS.”**

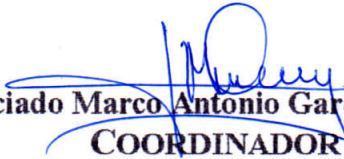
ESTUDIANTE:  
**Matilde Yvonne Felipa Reyes Colón**  
**Hector Edelmiro Flores Bringuez**

CARNE No.  
78-04725  
78-01952

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 26 de octubre 2012 y se recibieron documentos originales completos el día 26 de octubre 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 PSICOLÓGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

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

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs: 1996-2012

REG: 030-2012

REG 030-2012

Guatemala, 29 de octubre 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 GRADUACIÓN** titulado:

**"FACTORES PSICOSOCIALES QUE INTERVIENEN EN EL  
CONTEXTO LABORAL DE LOS PILOTOS ARRENDATARIOS DE  
TAXIS AMARILLOS."**

**ESTUDIANTE:**

**Matilde Yvonne Felipa Reyes Colón**

**Hector Edelmiro Flores Bringuez**

**CARNÉ No.**

**78-04725**

**7801952**

**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 25 de octubre 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

**Licenciada Astrid Lorena Montenegro Zacarias  
DOCENTE REVISOR**



Arelis./archivo

Guatemala, 02 de Octubre de 2012

Licenciado  
Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones en  
Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”  
CUM

Estimado Licenciado García:

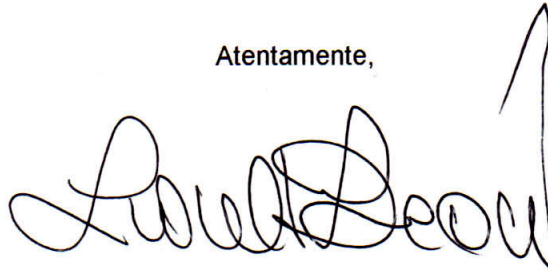
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado “FACTORES PSICOSOCIALES QUE INTERVIENEN EN EL CONTEXTO LABORAL DE LOS PILOTOS DE TAXIS AMARILLOS realizado por los estudiantes.

Matilde Yvonne Felipa Reyes Colón	7801952
Otto René Coy López	9114890
Héctor Edelmiro Flores Bríguez	7801952
Hector Flaminio Cruz	9518435

El trabajo fue realizado a partir del 02 de Agosto de 2012, hasta el 02 de Octubre de 2012

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.  
Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciado Lionel Antonio de León Pleitez  
Licenciado en Psicología  
Colegiado No. 942  
Asesor de contenido

Corporación Amarillo, S.A.  
www.amarilloexpress.com  
PBX administrativo: 2229-5959  
Fax: 2229-5999  
4a. Calle 0-15, Zona 13



Guatemala 02 de Octubre de 2012

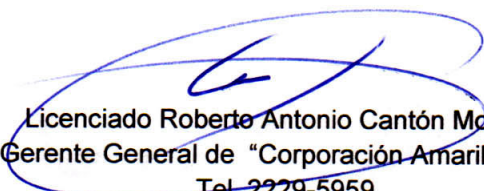
Licenciado  
Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
**CUM**

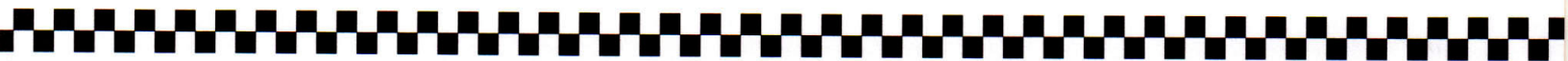
Licenciado García:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes Matilde Yvonne Felipa Reyes Colon, Otto René Coy López, Héctor Edelmiro Flores Brínguez y Hector Flaminio Cruz realizaron en esta institución 20 entrevistas a pilotos de taxis arrendatarios amarillos como parte del trabajo de Investigación titulado: "Factores psicosociales que intervienen en el contexto laboral de los pilotos arrendatarios de taxis amarillos" el día lunes 13 de agosto del presente año, en horario de 8:00 a 13:00 horas.

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de Investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

  
Licenciado Roberto Antonio Cantón Morales  
Gerente General de "Corporación Amarillo, S.A."  
Tel. 2229-5959



**PADRINOS**

**POR MATILDE YVONNE REYES COLON**

**VICTOR EDUARDO REYES COLON**

**INGENIERO CIVIL  
COLEGIADO 1661**

**KILMA VIOLETA LOPEZ PAZ**

**LICENCIADA EN PSICOLOGIA  
COLEGIADA 3652**

**POR HECTOR EDELMIRO FLORES BRINGUEZ**

**ALEJANDRA FRANCISCA MONTERROSO BOLAÑOS**

**LICENCIADA EN PSICOLOGIA  
COLEGIADA 432**

## ACTO QUE DEDICO

- A DIOS: Gran arquitecto del universo
- A MIS PADRES: Mario Guillermo QPD, como respuesta a amor que me brindo  
Siempre.  
Josefina, por todo su amor
- A MI ESPOSO: Jorge Emilio, por su apoyo incondicional, y ser parte de mis  
Éxitos.
- A MIS HIJOS: Emilio José, Paula Maria, Bárbara Yvonne  
Para que lo tomen como un ejemplo de engrandecimiento  
Personal, y con todo el amor que puede dar.
- A MI HERMANOS: Raúl Guillermo, Flavio Gabriel, Víctor Eduardo, y  
Patricia Lissette  
Por el cariño y apoyo que siempre me han brindado
- A MI NUERA: kilma Violeta  
Por su gran apoyo.
- A MI NIETA: Katlin Avril  
Con todo mi amor
- A: Mis compañeros de universidad, con mucho cariño y  
Agradecimiento, en especial a Otto Coy por darnos la  
Oportunidad y apoyo de realizar nuestro trabajo.
- A MIS AMIGOS: En general con todo mi aprecio y agradecimiento.



## ACTO QUE DEDICO

- A DIOS  
Por iluminar mi camino y permitirme llegar a alcanzar mi meta.
- A MIS PADRES  
Patricio Flores QPD, por su ejemplo  
Lidia Guadalupe Brínguez  
Por encausarme en el camino del bien, por ser la base de mi Educación, así mismo por su comprensión, apoyo, sus Sabios consejos, y por todo el amor, este triunfo es de ustedes.
- A MIS HIJAS  
Lidia Yohana, Jennifer María Roció  
por ser la razón fundamental de mi superación y  
Que mi triunfo sea ejemplo a seguir.
- A MIS HERMANOS  
Aura Leticia, Lilian Guadalupe, Vilma Consuelo,  
Hugo Manrique.  
Por su amor fraternal.
- A MI FAMILIA  
EN GENERAL  
Por todo su apoyo incondicional.
- A:  
Mis amigos y compañeros de estudio Yvonne Reyes,  
Flaminio Cruz y Otto Coy.  
Por todo su esfuerzo y apoyo incondicional.
- A:  
La Escuela de Ciencias Psicológicas
- A:  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Por darnos la oportunidad de formarnos académicamente  
y Enseñarnos a actuar con ética profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESPECIALMENTE A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

Por darnos la oportunidad de formarnos académicamente y enseñarnos a actuar con ética profesional.

A LA EMPRESA CORPORACION AMARILLO, S.A.

Por la oportunidad de poner en práctica nuestros conocimientos, y aprender de las experiencias de cada uno de los pilotos arrendatarios de taxis

LICENCIADO LIONEL ANTONIO DE LEON PLEITEZ

Gracias por su valiosa asesoría

LICENCIADA BRENDA CEREZO

Por la oportunidad que me brindo en el momento que mas lo necesitaba.

EN ESPECIAL:

A todas las personas que de una u otra manera ha tropezado y se han levantado para alcanzar sus metas.

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	1
<b>PRÒLOGO</b> .....	2
I. Introducció .....	3
1.1 Planteamiento de problema y Marco Teórico	
1.1.1. Planteamiento del problema .....	5
1.1.2. Marco Teórico .....	10
<b>II. Técnica e instrumentos</b> .....	38
<b>III. Presentación Análisis e interpretación de resultados</b> .....	41
<b>IV. Conclusiones y Recomendaciones</b>	
4.1. Conclusiones .....	50
4.2. Recomendaciones .....	51
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	52
<b>ANEXOS</b> .....	53
Anexo I Entrevista .....	54
Anexo II Contenido de la entrevista .....	55
Anexo III Cuestionario de Datos Básicos .....	56

## Resumen

El presente trabajo, se trata de una investigación sobre los Factores psicosociales que intervienen en el contexto laboral de los pilotos arrendatario de taxis, nos llamo mucha la atención conocer mas a fondo sobre el rol que desempeña actualmente en la sociedad, como también lograr identificar sus condiciones que se encuentran presentes en el ambiente laboral.

Como fue avanzando nuestra investigación logramos identificar que los factores psicosociales que mas intervienen en contexto laboral del piloto eran los Factores estructurales y sociales, y los factores económicos y sociales, los factores estructurales están relacionados con la erradicación y combate a la violencia, en la actualidad los pilotos de taxis, están expuestos a muchas situaciones que ponen en riesgo su integridad física, tales como robos, asaltos y extorsiones. Circulan por las calles pero no saben si al día siguiente llegaran con vida a sus casas al lado de sus familiares, la presencia de cierto número de características de tipo genético, ambiental, biológica, y psicológica, que actúan individualmente o entre si, desencadenan la presencia de un proceso llamado Vulnerabilidad.

Por ultimo entendimos como factores económicos y sociales, a los problemas relacionados con el desempleo, la pobreza, la inclusión, discriminación, y desigualdad social, la falta de oportunidad hoy en día en nuestro país cada día crece en mayor escala, con relación a este factor psicosocial, logramos identificar basado en nuestra metodología cualitativa utilizada en nuestra investigación de campo, que el piloto de taxi, por lo antes mencionado ha tomado la decisión de trabajar como piloto de taxi, convirtiéndose a si como un mediano empresario, la empresa Corporación Amarillo, S.A. actualmente brinda esta oportunidad a pilotos profesionales de alto rendimiento, que deseen tener propio negocio.

## Prólogo

Consideramos importante el abordamiento de esta investigación, haciendo referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en el contexto laboral del piloto de taxi, logrando a si poder identificar qué factores psicosociales positivos y negativos intervienen en mayor o menor escala.

En base a nuestro marco teórico logramos dar a conocer una breve explicación del significado de los factores psicosociales, acompañada de información recopilada por parte de otros autores relacionados al tema, nos dimos cuenta de ciertas características se relacionaban con la Salud Mental, siendo esta la capacidad de las personas y de grupos que interactúan entre sí, y con el medio ambiente en donde se desarrollan con la finalidad de promover el bienestar, el desarrollo y uso óptimo de sus condiciones laborales.

Para seguir con nuestra investigación necesitábamos identificar que técnica e instrumentos eran los ideales a utilizar, nos decidimos en utilizar la metodología Cualitativa, como herramienta la entrevista no estructurada, basada en un cuestionario de preguntas abiertas, el resultado que obtuvimos de parte de los pilotos fue base fundamental, con ello logramos dar respuestas a nuestras preguntas que inicialmente nos habíamos hecho, como también dar respuesta a nuestro objetivo general, como los específicos.

Agradecemos a la empresa de Corporación Amarillo, S.A, como la participación de los pilotos arrendatarios de taxis, que incondicionalmente nos brindaron su apoyo, siendo parte fundamental para la culminación de nuestra investigación, obteniendo resultados muy satisfactorios, que nos sirvió también para poder realizar nuestras conclusiones y recomendaciones.

## I. INTRODUCCION

Existiendo una gran cantidad de pilotos de taxis, que actualmente existen y circulan en la ciudad capital, siendo estos de varios colores, modelos y estilos, se ha observado que durante los últimos meses se incrementado los ataques armados dirigidos hacia pilotos de taxis, consideramos importante un estudio más profundo donde lográramos identificar mas a detalle los factores psicosociales que intervienen en el contexto laboral del piloto de taxi, elegimos a la empresa Corporación Amarillo S.A., dicha empresa es la única que cuenta con toda la infraestructura necesaria para el estudio del mismo.

El trabajo del piloto de taxi tiene una serie de condicionantes especiales que debe superar, tales como la conducción y circulación con el vehículo, lo que produce estar en permanente estado de concentración y tensión, un trabajo solitario, lo que determina en muchas ocasiones efectos psicológicos y sociales.

Consideramos importante identificar los factores psicosociales que hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en el ambiente laboral, y que están, directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del piloto de taxi como al desarrollo del contexto laboral.

Según nuestras entrevistas logramos identificar cuáles son los factores psicosociales que más se repiten en su contexto laboral, siendo la mayoría controladas por ellos mismos, indicaron que por la flexibilidad de horario siendo 24 horas, ellos logran manejar sus estímulos tanto negativos como positivos, indicaron que existe una muy buena relación con sus clientes, por el motivo que son usuarios de taxis frecuentes con cierto historial, esto hace que el piloto de taxi se sienta más tranquilo, y menos presencia de cierto número de características de tipo genético, ambiental, biológicas psicosociales que actúan individualmente o entre sí desencadenan la presencia de un proceso llamado Vulnerabilidad.

Se logro recordar nuestros objetivos señalados en nuestra investigación, en conjunto con nuestras preguntas, vemos que logramos identificar ¿Cómo repercute los problemas psicosociales en el contexto laboral, en los pilotos de taxis amarillos? ¿A que dificultades se expone el piloto de taxis amarillos en su trabajo? ¿Qué consecuencias generan los pilotos de taxis amarillos, los problemas psicosociales en su entorno laboral?

## **1.1 Planteamiento del problema y Marco Teórico**

### **1.1.1 Planteamiento del problema**

El presente trabajo pretende investigar cuales son las principales dificultades que manifiesta el piloto de taxi, en su contexto laboral, de las cuales nos interesa identificar los factores psicosociales que intervienen en el desempeño de su trabajo, por eso hemos decidido seleccionar a la empresa Corporación Amarillo S.A. dicha empresa cuenta con los requerimiento que nuestra investigación lo necesita.

Con el propósito de satisfacer una creciente demanda por un Medio de Transporte más moderno, eficiente, Cómodo, seguro y Económico; en Febrero de 1995 surgen los primero Taxis Rotativos de Guatemala, en proyecto en conjunto de la iniciativa Privada y de la Municipalidad Metropolitana.

Existe un reglamento Municipal, donde establece que el color de los taxis es el blanco, y para diferenciarse de las demás compañías, se podrá pegar o pintar alguna franja de color diferente al color blanco oficial, deberá iniciar operaciones con 100 unidades o alcanzar este número antes de un año. Al lograr el minino; la entidad adquiere los derechos exclusivos de dicho color, así mismo, el reglamento especifica tipos de Vehículos y características necesarias para ser autorizado, como cilindraje, numero de puertas, año y producción.

Lógicamente al inicio el taxi Rotativo no fue muy utilizado, debido a la falta de costumbre y al poco numero de unidades, pese que varias entidades ofrecieron iniciar operaciones en el transcurso de 1995, solamente Corporación Amarillo, S.A. inició operaciones con solo 20 unidades pero en 10 meses llegó a las 100 unidades requeridas para lograr la exclusividad del Color Amarillo. Esta entidad se ha caracterizado por mantener una Alta imagen entre los usuarios de taxi, sus



unidades son minuciosamente revisadas diariamente y se someten a un riguroso examen mecánico cada cinco mil kilómetros.

En la actualidad circulan, dentro del área metropolitana, aproximadamente diez mil taxis, se estima que circulan cerca de 5 mil “Taxis Piratas”. No inscritos por la Empresa Metropolitana reguladora de transporte y tránsito (EMETRA), el cual esto se convierte en un riesgo para el piloto de taxi amarillo, existe en el mercado una competencia desleal por parte de los pilotos piratas.

Se limita el derecho de libre locomoción a los pilotos de taxis que no se encuentran inscritos y autorizados por EMETRA, el 12 de diciembre del año 2005 el consejo municipal de la ciudad de Guatemala aprobó el acuerdo número 025-2005 que contiene el reglamento para la prestación del servicio de taxis en el municipio de Guatemala, a partir de la vigencia del acuerdo antes indicado, un número de taxistas ha sido sancionado por no sujetarse a lo establecido por el consejo anteriormente indicado.

Consideramos importante para nuestro tema, lograr identificar los factores psicosociales que intervienen en el contexto laboral de los pilotos de taxis amarillos, porque a diferencia de otras empresas de taxis ya existentes, la empresa Corporación Amarillo, S.A. es la única empresa que cuenta con toda la infraestructura necesaria para nuestra investigación.

Cuenta actualmente con más de 200 piloto de taxis arrendatarios, que están distribuidos por toda el área metropolitana, escoge el horario de trabajo que mas se adapte a sus necesidades, en promedio trabajan de 14 a 18 horas, en los diversos horarios, Matutino, Vespertino y Madrugada.

La actividad laboral de los pilotos de taxis amarillos consiste en el transporte de pasajeros hacia un destino determinado, el cobro se hace mediante el recorrido que se tenga y se lleva un control por medio del taxímetro, su tiempo de labor, el

mismo piloto escoge el que mas le convenga, siendo este de 24 horas, el piloto es contratado bajo un contrato de arrendamiento del vehiculo, dicho contrato consta de 15 cláusulas que enumeran sus condiciones laborales.

Desde el punto de vista social el trabajo es la actividad más importante en la organización de la vida humana. En primer lugar, la vida de los individuos se articula alrededor del trabajo. El individuo dedica una buena porción de su vida a prepararse para el trabajo, todavía después dedicara mucho tiempo a seguir fortaleciendo en alguna especialización de su tiempo, la distribución de sus otras actividades partiendo de las exigencias del trabajo.

De esta manera, el trabajo se constituye en el núcleo alrededor del cual el individuo organiza su vida personal, la relación entre el trabajo y salud puede abordarse desde distintos ámbitos, desde la perspectiva psicosocial, los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo, y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de transito y las enfermedades profesionales, no por ello son menos reales.

Los factores psicosociales deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circulante y con la sociedad que lo rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierten algo dañino para el bienestar del individuo o se desequilibra su relación con el trabajo o con el entorno.

Es importante mencionar los factores psicosociales que hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en el ambiente laboral, y que están, directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Así si pues, unas condiciones psicosociales desfavorables, están en el origen de aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de consecuencias perjudiciales para el trabajador y su salud, en el área de los aspectos psicosociales, no es posible establecer relaciones tan claras y directas entre causas y consecuencias como otros ámbitos de la prevención. El que estas relaciones sean menos evidentes se debe a distintas circunstancias, a los efectos de los factores psicosociales pueden manifestarse diferidos en el tiempo, además en la generación de problemas de carácter psicosocial concurren distintas variables con la gran influencia como ciertas características del individuo.

Sin embargo, esto no quiere decir que no esté suficientemente probada la relación entre unos factores psicosociales adversos y los problemas a los que antes se aludían. Ante una determinada condición Psicosocial adversa no todos los trabajadores desarrollaran las mismas reacciones.

Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación etc.) se determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirán. Así estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza. Tanto en el trabajo como fuera de el, las personas se ven expuestas a una cantidad de factores que ponen a prueba su capacidad de adaptación tales como, Competencia, Accidentes, ingresos, Horarios, Estrés, relaciones particulares, necesidades básicas atadas al consumismo, y los factores de riesgo que generan violencia.

En continuidad a nuestra investigación dieron origen a la formulación de las interrogantes, que servirán estas para nuestra justificación del tema, ¿Como repercute los problemas psicosociales en los pilotos de taxis amarillos en su contexto laboral?, vamos a lograr identificarlos y ponerlos en contexto para la investigación planteada, ¿A que dificultades se expone el piloto de taxi amarillos

en su contexto laboral?, analizaremos, los factores de riesgo que puedan llegar a tener sus diferentes horarios, Matutino, Vespertino y Madrugada. ¿Que consecuencias generan en el piloto arrendatario de taxis amarillos, los problemas psicosociales en su contexto laboral?

Para llevar a cabo el desarrollo de nuestro tema, se utilizara la investigación Cualitativa con el fin de identificar los factores psicosociales relevantes del contexto laboral de los pilotos de taxis amarillos, se tomara una muestra de 20 pilotos, seleccionados en tres grupos de 10, distribuidos por la jornada a elección Matutina, Vespertina y Madruga.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Identificar los factores psicosociales relevantes del contexto laboral de pilotos de taxis amarillos.

### **ESPECIFICOS**

- Identificar los factores psicosociales que intervienen en sus condiciones laborales.
- Conocer la vulnerabilidad a lo que están expuestos los pilotos de taxi.

### 1.1.2 Marco Teórico

“Las definiciones de salud mental, o de ausencia de enfermedad, aunque bastante generales, son útiles para detectar la presencia de un padecimiento y el grado del mismo. Otras definiciones de salud mental según la opinión de varios autores son: Levinson (1962) considera que la salud mental depende primariamente de la forma en que el individuo se siente a sí mismo, a los demás y al mundo, especialmente en relación al lugar que ocupan dentro de él.

Menningen (1974) define salud mental como el ajuste de los seres humanos al mundo y a ellos mismos con un máximo de efectividad y felicidad.

Ginsberg (1955) la define por algunas categorías entre ellas la capacidad de mantenerse en un trabajo, de tener una familia, de evitar problemas con la justicia y de disfrutar las oportunidades habituales de placer.

Además, de estas definiciones se han precisado una serie de cualidades de la personalidad, que son las capacidades para readaptarse ante el estrés o para recuperarse de una enfermedad.

La organización mundial de la salud, habla de salud en términos amplios, y la define como “la presencia de bienestar físico y emocional”. El adulto sano es una persona que muestra una conducta que confirma el hecho que se percibe a sí mismo, o sea su identidad personal, junto con un propósito en la vida, un sentimiento de autonomía personal y una voluntad de percibir la realidad y hacer frente a sus vicisitudes.

El adulto sano tiene capacidad para invertir afecto en otros y entender sus necesidades, para lograr una relación heterosexual mutuamente satisfactoria, para ser activo y productivo con pruebas que persiste en los esfuerzos y soporta las frustraciones hasta llevar a cabo las tareas que se ha propuesto, para responder

de manera flexible ante el estrés, para recibir placer de diversas fuentes y para aceptar sus propias limitaciones en forma realista.

Para poder entender la dinámica de la salud mental debemos prestar atención a varios conceptos interesantes que ampliarán nuestro marco de referencia con relación a ella. La salud mental es la capacidad de las personas y de los grupos de interactuar entre sí y con el medio ambiente en donde se desarrollan con la finalidad de promover el bienestar, el desarrollo y uso óptimo de las potencialidades psicológicas, cognitivas, afectivas relacionales, el logro de las metas individuales y colectivas en concordancia de la justicia y el bien común (1988 Mental Health for Canadians).

Al hablar de de salud mental no podemos dejar de mencionar su relación con la calidad de vida a la que todo ser humano tiene derecho desde su nacimiento. El incremento de trastornos en la salud mental se caracterizan por la aparición de síntomas emocionales por ejemplo: la ansiedad, depresión o síntomas comportamientos tales (como cambios en la conducta) lo anterior en respuesta a un factor estresante identificable externo que por ejemplo puede ser la pérdida de empleo, enfermedades físicas, limitaciones físicas, divorcios, migraciones, problemas económicos, laborales, sociales y/o familiares.

Los síntomas suelen presentarse dentro de los 3 meses siguientes al comienzo del factor estresante y se expresan clínicamente por la existencia de un malestar mayor de lo esperable en respuesta a ese factor estresante; asimismo pueden reflejar un deterioro significativo de la actividad social, familiar, laboral y/o académica.

Pero por sobre todo lo que hemos señalado en líneas anteriores es importante resaltar que para que la salud mental sea tal, debemos conocer los factores que intervienen positiva o negativa, directa e indirectamente con ella, como los sistemas de salud, la educación, la iglesia, sistemas de gobierno y política, los

sistemas de justicia, de todos estos actores principales depende la aparición, desarrollo y/o prevaecía de dichos trastornos de salud mental, de toda la dinámica de estos factores en la actualidad podemos observar cómo se desprenden cada vez más problemas relacionados con la salud mental dentro de ellos podemos mencionar, estrés, depresión, anorexia, agresividad entre otras enfermedades que seguramente están ligados con la forma de vida y la cultura en el que el individuo se desarrolla, es por ello que como parte de un contexto fundamental en la salud mental del guatemalteco, es importante mencionar que somos un país en el cual los contrastes y diversidades, multiétnicas, pluriculturales y multilingües se marcan profundamente.

Guatemala tiene una extensión de 108.889 Kilómetros cuadrados lo que lo coloca como el tercer país con mayor extensión territorial en C.A. y el más habitado de la región. El 43% de estos habitantes es de origen indígena y eminentemente rural. Dado el crecimiento poblacional, el país puede considerarse un país joven pues el total de la población un 55.2% son niños y adolescentes menores de 19 años. El 42% de estos niños y niñas son indígenas. Es importante hacer referencia a que el 49.5% de la población son mujeres y 50.5% hombres. La mayoría de la población vive en el área rural, el restante 35% es población urbana.

El 56% de las familias guatemaltecas viven en los límites de pobreza lo que significa que tienen recursos insuficientes para adquirir la canasta básica de bienes y servicios. En general el sistema de salud es deficitario orientado a la curación y no a la prevención.

Un estudio realizado por Víctor Antonio López, Psiquiatra social y Consultor Internacional en Salud Mental, coordinó en el 2009 la Primera Encuesta Nacional de Salud Mental (ENSM). Los resultados señalan que uno de cada cuatro guatemaltecos padece de algún trastorno de Salud Mental y que de manera individual el estrés postraumático es prevalente en la población.

Este se presenta en su mayoría luego de un hecho relacionado con la violencia. El informe cita también que solo el 2.3% de la población ha consultado alguna vez por un trastorno de salud mental a un profesional. Esta cifra refleja la poca familiaridad del guatemalteco con el tema.

“Seguimos viendo este tema con miedo como un tabú, debemos comenzar a tener una actitud más abierta y menos estigmatizante. Si empezáramos a trabajar este problema y a hablar de él desde una perspectiva de bienestar, estaríamos un poco mejor: seríamos más sanos con menos agresividad y menos violencia”, considera Pilar Grazioso de Rodríguez, Directora de la Consejería Psicológica y Salud Mental de la Universidad del Valle de Guatemala. (Revista Prensa Libre).

La cobertura estatal a la Salud Mental termina de completar el panorama, El Gobierno destina de acuerdo a la encuesta antes mencionada menos del 1% del presupuesto del Ministerio de Salud a esta área, lo que lleva a los pacientes a buscar ayuda profesional de manera privada. En este sector los precios de consulta oscilan entre Q250.00 y Q1 000.00 mientras los servicios de tomografías, resonancias magnéticas o encefalogramas pueden incluso llegar a triplicar la última cifra.

Se debe reconocer con las creencias acerca de la Salud y de la enfermedad que son una parte importante de toda cultura “Sin embargo hay ahora un punto de discusión de cómo incorporar las condiciones culturales, en nuestro contexto. Se habla también de atender a una perspectiva menos patologizante” dice Grazioso de Rodríguez (en el Artículo de Prensa Libre).

“Si tomáramos en cuenta cómo vivimos en Guatemala, todos estaríamos enfermos de ansiedad o con un estrés postraumático que están expuestos cotidianamente a situaciones que atentan contra nuestro bienestar y paz interior, sin embargo estos criterios que nos enfermarían mentalmente a todos pueden ser también



considerados como resilientes en otros modelos de tratamiento”. La resiliencia es la capacidad para sobreponerse al dolor emocional y los traumas.

Tanto la Encuesta Nacional de Salud Mental del 2009 como el Informe sobre el Sistema de Salud Mental en Guatemala del 2011, señalan que el Ministerio de Salud destina menos del 1% de su presupuesto (4 mil 435 millones).

En el informe del 2011 se indica además que el 13% de la población tiene acceso gratuitamente al menos el 80% a medicamentos esenciales lo que evidencia un avance importante aunque aún insuficiente, para quienes pagan sus medicamentos genéricos el costo de los anti psicóticos y antidepresivos corresponde en promedio al 2% del Salario Mínimo diario que para este año 2012 es de Q69.00 en parte este se debe a la mayor comercialización y disponibilidad. Aunque todos los trastornos mentales y problemas de Salud Mental están cubiertos en los planes de seguro social. Solo una proporción muy pequeña de la población, menos del 15% está afiliada. (Prensa Libre 2011).

Lo irónico de todo esto es que en realidad el cuidado más profiláctico o preventivo que puede y deberían de tener los humanos es el de la Salud Mental. Guatemala, enfrenta un gran desafío para la cobertura de las necesidades de salud mental de nuestra población. Más problemas relacionados con Salud Mental han sido y continúan siendo múltiples y complejos pues observamos la existencia de conductas violentas, pobreza, desarraigo, discriminación, duelos no resueltos, baja autoestima, consumo de alcohol y otras adicciones en nuestra vida diaria.

Es por ello que en nuestra investigación deseamos dar un enfoque holístico de lo que es Salud Mental y como afecta en cada individuo y en sus diversos roles como ser humano; en nuestro punto de vista como investigadores, consideramos que el nivel de Salud Mental en nuestra población está seriamente afectada por diferentes factores, pero principalmente por la cultura, que no nos permite considerar la importancia de la Salud Mental y en los casos en que se evidencia la necesidad de su tratamiento, se le ubica en segundo lugar, muchas veces por

carecer de recursos y otras por desconocimiento, además el hecho de visitar al Psicólogo aún se le considera como un “asunto de enfermos mentales” o algo de difícil acceso.

Debido a esa cultura tan particular de nuestro país, también se ven afectados los grupos específicos, por ejemplo: grupos con capacidades distintas, grupos con preferencias sexuales distintas, grupos con creencias religiosas distintas, etc. El desconocimiento, la falta de educación y valores, nos hacen poco tolerantes a lo que no representa la mayoría, o a lo que según nuestro criterio impuesto, es incorrecto o anormal, perjudica terriblemente la salud mental de estos grupos.

Somos una población con paradigmas y dogmas muy arraigados que no nos permiten ser críticos y evaluar objetivamente las situaciones que nos hacen bien o que atentan contra nuestra salud en general.

Entre otros factores importantes y que más afectan a la población guatemalteca, se puede citar la pobreza extrema, que se refleja en la mala alimentación y el acceso a la atención médica en general, según los índices de estudios realizados en cuanto a salud en los últimos años un muy bajo porcentaje de la población tiene acceso a la atención médica en general, si profundizamos más en estos números, un insignificante porcentaje tiene acceso a la atención de salud mental, provoca sin lugar a duda un nivel de salud mental bastante precario.

El desproporcionado nivel de violencia en el país, influye considerablemente en la Salud Mental de sus pobladores, cada día es más común el alto número de asesinatos y hechos de violencia en contra de hombres, mujeres y niños indistintamente, cometidos en el país, tanto en el área urbana como rural, la exposición a esta situación de violencia ha conseguido que la calidad de vida de los guatemaltecos se deteriore progresivamente, se vive en un ambiente hostil, de paranoia y estrés, en el que se está alerta en todo momento o lugar que todos en

determinada situación, podríamos ser blanco perfecto de hechos delictivos en el país.

No puede dejar de considerarse dentro de la Salud Mental la prioridad o importancia que cada Gobierno entrante o saliente otorga dentro de su plan de Trabajo a dicha área. Con mucha decepción observamos que constantemente las huelgas de los profesionales de la medicina, demandan mejorar las condiciones de abastecimientos en medicinas equipos de los hospitales y mejoras salariales a sus trabajadores, sin ni siquiera dar una mirada al Deprimente y Abandonado Hospital de Salud Mental Dr. Carlos Federico Mora.

La falta de empleo y oportunidad de superación nos afecta sobremanera, el salario mínimo no es suficiente para poder mantener una familia o un hogar, sobrevivimos en una sociedad de pobreza, bajo nivel educativo, alto nivel de inseguridad y una sociedad en donde los valores pierden peso cada día.

Lo anterior nos hace pensar que si no hay atención primaria, dirigida a niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, tampoco existe un lugar donde ellos puedan ser tratados y así mejorar su estado de Salud Mental. Es entonces donde la creación, administración y divulgación de programas elaborados por equipos multidisciplinarios adecuados, resaltarían las necesidades de cada edad proporcionan mejores resultados de abordaje e integración a sus círculos sociales situándolos en una realidad que no es más que su diario vivir.

¿Qué sociedad en el mundo está libre de problemas que los agobien?

¿Qué soluciones como profesionales de la Salud Mental proponemos?

¿Deberá nuestro aporte mejorar o cambiar el Concepto de la Salud Mental?

Estas preguntas entre otras, nos motivan a querer dar propuestas de real alcance y que dejen precedente del qué hacer del Psicólogo.

Cómo lo explican y lo definen como investigadores a partir de sus lecturas

Podemos considerar que salud mental es un concepto complicado de definir. Esto puede evidenciarse a partir de las diferentes definiciones que de ella se han ofrecido. Los investigadores la consideramos desde una perspectiva individual pero también la visualizamos desde lo colectivo y consideramos que ambas se influyen y contribuyen a determinarse, y tomar en cuenta un enfoque sistémico. También consideramos que mientras más concreto sea la definición del concepto de salud mental mayor utilidad para nuestros propósitos investigativos.

En ese sentido nos inclinamos por aquel que se define mediante categorías como la identidad personal, el propósito en la vida, el sentido de la autonomía, la voluntad para percibir la realidad y enfrentar las vicisitudes. De ello derivan la capacidad para dar y recibir afecto y el manejo de la frustración. Incluimos y destacamos la flexibilidad ante el estrés, que entendemos como la capacidad de manejar una sobrecarga física y emocional, por parte del individuo y los grupos, aspecto que será central en nuestro trabajo.

Desde lo colectivo, uno de los más importantes conceptos a los que se ha arribado y que incluimos en este trabajo es el de calidad de vida, la relación entre tiempo y esfuerzo y los beneficios obtenidos de ello. Esta calidad no necesariamente está determinada por el nivel de ingresos y el estatus. La violencia social, que es prácticamente un eje que cruza transversalmente nuestra historia colectiva e individual es también uno de los factores centrales casi en cualquier esfuerzo investigativo.

Desde nuestro punto de vista como investigadores, consideramos que el nivel de Salud Mental en nuestra población está seriamente afectado por diferentes factores, pero principalmente por la cultura, que no nos permite considerar la importancia de la Salud Mental y en los casos en que se evidencia la necesidad de su tratamiento, se le ubica en 2º. Lugar, muchas veces por carecer de recursos y otras por desconocimiento, además el hecho de visitar al Psicólogo aún se le considera como un “asunto de enfermos mentales” o algo de difícil acceso.

Dentro de los modelos teóricos que preocupados por la concepción de la salud mental, se distinguen 5:

El modelo de salud mental de Warr (1987), por el cual la salud mental se compone del bienestar activo, la competencia personal, la autonomía, la aspiración y el funcionamiento integrado. Resulta del intercambio entre las características del medio, los procesos que las originan y ciertos atributos de personalidad. Además, otras características personales que afectan a la salud mental son la edad, el género, el status socioeconómico, los valores personales y las habilidades psicomotoras, intelectuales y sociales.

Según Warr, las características del medio que inciden favorablemente en el nivel de salud mental son: la oportunidad de ejercer control sobre el medio, la oportunidad de utilizar y desarrollar los propios conocimientos y capacidades, la existencia de objetivos generados por el medio, la variedad de actividades, la claridad ambiental, la disponibilidad económica, la seguridad física, las oportunidades para el desarrollo de las relaciones interpersonales y una posición social valorada; mismos que si llegaran a faltar o darse exageradamente, incidirían desfavorable o menos positivamente en el logro de la salud mental.

Modelo de la causa social (Mirowsky y Ross, 1989), que observa que una disminución en los niveles de salud mental se manifiesta en un estado subjetivo de malestar evidenciado por síntomas de depresión y ansiedad. Vinculan las condiciones sociales objetivas de los sujetos con su bienestar: las diferencias sociales, de alienación, de autoritarismo, de control personal y de flexibilidad cognitiva afectarían significativamente los niveles de salud mental.

Teoría de la indefensa, atribución de causalidad y depresión (Abramson, Seligman y Teasdale, 1978, teoría en la que los depresivos tienen un estilo atributivo llamado estilo pesimista de causalidad, que consiste en atribuir los eventos aversivos incontrolables a factores internos, globales y estables. Sin embargo, a

raíz de diversas investigaciones en el tema, parece ser que este estilo de causalidad es más un efecto de la depresión que una causa y que la diferencia sustancial con los sujetos no depresivos es la falta del sesgo autor forzante.

El modelo cognitivo de la depresión de Beck (1983), explica la depresión como consecuencia de las experiencias infantiles que inducen al sujeto a tener una imagen negativa de sí, los demás y el futuro. Los depresivos manifiestan una triada cognitiva negativa y varios sesgos cognitivos (inferencia arbitraria, pensamiento dicotómico, abstracción selectiva, errores evaluativos de la magnitud de un acontecimiento y personalización - generalización).

Sesgos Sociocognitivos y salud Mental, Elis (1987), sostiene los sujetos que presentan trastornos emocionales poseen formas de pensamiento irracionales. Al respecto, investigaciones posteriores agregan que los sujetos que presentan una leve depresión muestran ser más realistas en la visión de si mismos, no presentan un estilo atributivo autor forzante ni ilusión de control, tampoco presentan la tendencia a verse mejor que otros en habilidades ni a creer que comparte sus creencias y sentimientos; y tienen una creencia realista de la probabilidad de sufrir acontecimientos aversivos. Por lo tanto, el estado de ánimo negativo predispone a un estilo convergente, reduccionista y conservador; de contraste, explicación y readecuación realista con el medio.

De hecho, no es que los sujetos con baja salud mental tengan estilos irracionales de pensamiento, sino que no presentan los sesgos autor forzantes que utilizan los sujetos no depresivos además de estos cinco modelos explicativos, se reconocen otros factores que inciden en los niveles de salud mental de los sujetos, por ejemplo, se ha visto que las personas que pertenecen a una clase social baja tienen mayor riesgo de sufrir trastornos mentales, quizás debido a que disponen de menos repertorio material o psicológico o porque las personas con problemas de salud mental tienden a bajar de status social.

Existe evidencia en relación al mayor deterioro psicológico de las mujeres, al respecto, algunas explicaciones destacan las diferencias biológicas, otras la socialización diferencial, la asignación de roles diferenciales, las diferencias en la expresión de la emoción, los malos tratos, las estrategias de afrontamiento o a la posición social desfavorable en el mercado laboral; en resumen, atienden a la situación social desfavorable para las mujeres.

El desempleo, obviamente tiene efectos negativos en la salud mental, debido a que satisface las necesidades materiales y psicológicas básicas. Además del desempleo en sí, influye la naturaleza y condiciones laborales. Estrés Psicosocial: En la vida, frecuentemente las personas nos enfrentamos con demandas del medio y situaciones no deseadas que podrían ser estresantes. En general, niveles moderados de estrés activan el organismo física y mentalmente, aunque, si la persona es incapaz para adaptarse a las nuevas demandas, podrían desencadenarse respuestas físicas, psicológicas y conductuales negativas.

Los acontecimientos vitales negativos, ambiguos, inesperados y poco controlables se relacionan significativamente con trastornos psicológicos, aunque un locus de control interno y un optimismo disposicional pueden favorecer el ajuste y la buena afectividad en estas situaciones.

Otra forma de manejar las demandas del medio es a través de una buena estrategia de afrontamiento, para las cuales existen dos categorías: afrontamiento centrado en las emociones v/s afrontamiento dirigido al problema y estrategias de afrontamiento activo v/s estrategias de evitación. Los sujetos con síntomas depresivos frecuentemente usan la descarga de emociones en conjunto con las estrategias de evitación y resignación, lo que debería darse normalmente es el uso de estrategias de evitación en un primer momento (corto plazo) para proseguir con un afrontamiento activo, eficaz para asimilar los hechos estresantes y perpetuar la sensación de control situacional.

El apoyo social (disponibilidad de ayuda) que la persona tenga también es determinante en la estrategia de afrontamiento que utilice, mientras más apoyo reciba, más probable es que utilice estrategias activas. Los efectos del apoyo social se explican por cuatro mecanismos: porque inhibe conductas de riesgo y refuerza las saludables, porque disminuye el impacto del estrés y las conductas inadaptativas que causaría, porque valida las creencias de control y posibilita el manejo y, por último, la expresión de las emociones regulada por otros permite disminuir el desgaste fisiológico provocado por el estrés.

De esta manera, la intervención psicológica debería darse en la prevención y mejoramiento de las variables ambientales, a nivel de las relaciones interpersonales, en la reestructuración cognitiva, el mejoramiento de las habilidades sociales y la provisión de grupos de apoyo. Bibliografía: Psicología Social de la Salud mental.

“El instituto nacional de salud de los estados unidos definió la salud mental como la relación armoniosa y productiva entre el hombre, el medio ambiente y las instituciones de manera constructiva y tendiente a la justicia y equidad, en Quebec Canadá, en la política de salud se hace referencia en la salud mental como la capacidad que puede tener una persona de utilizar las emociones de manera apropiada en sus acciones; de establecer razonamientos que le permitan adaptarse a las circunstancias y relacionarse con su medio ambiente, además se postula que el equilibrio psíquico de una persona se determina entre otras cosas por el nivel de bienestar.

Sin embargo los cambios sociales han promovido nuevos problemas que afectan la calidad de vida de los grupos e individuos como: el aumento de desempleo, el aumento del índice de pobreza” (Restrepo Espinoza María Elena 2006 revista promoción de la salud mental un marco para la formación y para la acción) la emigración de las personas en busca de una mejor vida y otros factores más, es aquí donde se ve la necesidad imperante de contribuir a que tanto el hombre como



individuo o como grupo aprenda adaptarse al medio ambiente y logre identificar y realizar sus aspiraciones a pesar de los cambios y adversidades que puedan enfrentar.

En resumen podemos decir que la salud mental “promueve procesos que permitan integrar las emociones, los comportamientos, las relaciones, los desarrollos intelectuales y la productividad entre otros para que puedan generar satisfacción y sentido que propicien bienestar y coherencia interna”.

También la salud mental “potencia la capacidad para producir constructivamente y contribuir en lo económico, lo afectivo, lo emocional, lo social y lo espiritual. Interioriza el significado y el respeto por la vida, el cuerpo, la expresión de los afectos en el ejercicio del placer” y las demás aéreas de la vida como personas.<sup>1</sup>

Los teóricos nos comparten el fruto de todo un proceso de trabajo y esfuerzo que pretende aportar a la humanidad una base científica de datos y afirmaciones del proceso humano y de los grupos donde se desarrolla su vida; los investigadores, ponen en práctica esos métodos y aportes de los científicos, pretendiendo encajar ambos para dar origen a una realidad clara y comprensible acerca del tema en investigación y sus aportes; pero se trata de la complejidad de la psiquis humana, la realidad no está claramente definida por un conjunto de reglas, postulados y determinaciones científicas, que pueden etiquetar al hombre como un ente definido con exactitud.

Esto en cambio, origina resultados que pueden variar, según varía la personalidad, el entorno, la condición social, el nivel económico y todos los factores que ubican al individuo en un estatus categorizado por la sociedad, por lo tanto se torna en un trabajo que hace énfasis en el carácter activo del investigador a fin de no alterar el

---

<sup>1</sup> Restrepo Espinoza María Elena promoción de la salud y un marco para la acción, revista ciencia salud Vol.4 No 2 Bogotá Julio-Diciembre 2006

carácter activo también del propio objeto del conocimiento, el que actúa sobre éste proceso más allá de la propia conciencia del investigador.

Por mucho que el investigador se esfuerce en conseguir un resultado netamente apegado a la realidad de una investigación científica, basada en una metodología determinada, es importante hacer notar que dicha investigación enfocada a un trabajo de la personalidad o la determinada situación psicológica de un individuo o un grupo, debemos hacer énfasis en que los resultados serán variables, que el ser humano casi siempre tiende a aportar un resultado subjetivo, como producto de un proceso investigativo.

Entonces el método apegado a una categoría científicamente determinada que se esperaba aportara un resultado cuantitativo, se torna en que su aporte será entonces cualitativo.

Si vemos este enfoque de esta manera, consideraremos que la investigación de la psicología nos aporta un producto de carácter epistemológico. El tema de la subjetividad representa una definición ontológica diferente de los procesos psíquicos, y a la subjetividad, como el sistema de significaciones y sentidos subjetivos en que se organiza la vida psíquica del sujeto y la sociedad, por tanto la subjetividad no es una organización intrapsíquica que se agota en el individuo, sino un sistema abierto y en constante progreso que caracteriza también la constitución de procesos sociales.

La diferencia entre lo cualitativo y lo cuantitativo es epistemológica y no metodológica. El énfasis en el carácter activo del investigador no debe limitar nuestra comprensión del carácter activo del propio conocimiento, el que actúa sobre este proceso más allá de la propia conciencia del investigador, esto hace al investigador mismo mantenerse sumido en el constante ejercicio de la reflexión<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> González Rey, Fernando Luis. Investigación Cualitativa en Psicología Internacional Thompson Editores México, 1999

De una forma un tanto estereotipada, se afirma que el objetivo de la psicología consiste en “Entender, predecir y controlar” la conducta en cuanto social ya sea que esta se entienda como interacción ya sea que se entienda como respuesta ante estímulos sociales, esta definición del objetivo de la psicología social presupone una concepción de ciencia y un consiguiente objeto de estudio de la psicología social sumamente problemáticos. Se trata, por consiguiente, de una dificultad objetiva independiente de las buenas o malas intenciones del psicólogo social, tal como aquí se ha definido, la psicología social debe buscar como objetivo el posibilitar la libertad social e individual.

En la medida que el objeto de estudio lo constituye la acción en cuanto ideológica, es decir, en cuanto determinada por factores sociales vinculados a los intereses de clase de los diversos grupos, se pretende que el sujeto tome conciencia de esos determinismos y pueda asumirlos (aceptándolos o rechazándolos) mediante una praxis consecuente, ejercer la libertad va a constituir a sí, en muchos casos, un verdadero proceso de liberación social. Por eso se presenta como objetivo el hacer posible la libertad, que al actuarla es por principio una praxis social en la que no solo interviene el conocimiento.

Pero ello mismo muestra la distinta comprensión que desde esta perspectiva adquiere el “entender” o el “predecir”. No se trata de anticipar mecánicamente el futuro; se trata a poner a la disposición de los actores sociales los conocimientos que le permitan proceder más adecuadamente en cada circunstancia, en función de unos valores y principios sociales. Cuanto mejor es el conocimiento, con más claridad se abre el sujeto el ámbito para su decisión y acción consciente, es decir, mas campo se presenta a su verdadera libertad social.

El trabajo constituye la actividad humana primordial y el marco de referencia crucial que define el sentido de la existencia de lo seres humanos. El mito bíblico sobre el pecado original de Adán y Eva subraya la necesidad ineludible de trabajar para sobrevivir y desarrollarse, las sociedades se organizan en cuestión del

trabajo y las personas estructuran su vida en etapas y tiempos laborales el trabajo constituye así el principal contexto moldeador de los seres humanos la principal raíz de su ser y su que hacer esto crucial recordarlo antes de examinar las formas específicas de la interacción personal, en el sentido de hacer esto entre personas esta condicionado desde su misma base por el contexto laboral.

No se trata de elaborar aquí una psicología del trabajo; se trata de situar la interacción humana en su marco más definitorio, y a sí como hemos visto que las clases sociales condicionan el sentido estructural de lo que las personas son y hacen, a sí hay que subrayar que el trabajo es el elemento crucial en el que las estructuras se hacen concretas para las personas. Al dejar a un lado el contexto laboral, la interacción humana queda abstraída de sus raíces inmediatas y privada del sello cotidiano que le da su forma social concreta, el análisis de la percepción, de las actitudes y de los intercambios personales debe ser continuamente referido al contexto laboral, que constituye su molde esencial de posibilidades y de significación histórica social.

En el trabajo, el ser humano puede encontrar el veneno principal que le da sentido a su vida: la persona sabe lo que está haciendo, sabe la importancia de lo que está realizando y se sabe a sí misma frente al producto de su quehacer. Así, a través del trabajo, la persona se hace socialmente significativa, y se conoce como alguien que aporta algo valioso a los demás. Pero, si en lugar de asumir el trabajo como expresión y proyección de su persona, el individuo tiene que integrarse al trabajo como un elemento instrumental más, como parte insignificante y sustituye de una cadena de sentido del trabajo, que se transforma en fuente de alineación, de desintegración personal.

Se puede definir la Psicología social como el estudio científico de la acción en cuanto ideológica, entiendo por ideología aquellos esquemas cognoscitivos y

valorativos producidos por los intereses objetivos de la clase dominante en una sociedad determinada e impuestos a las personas que los asumen como propios.<sup>3</sup>

Se ha visto que las personas que pertenecen a una clase social baja tienen mayor riesgo de sufrir trastornos mentales, quizás debido a que disponen de menos repertorio material o psicológico o porque las personas con problemas de salud mental tienden a bajar de status social.

Existe evidencia en relación al mayor deterioro psicológico de las mujeres, al respecto, algunas explicaciones destacan las diferencias biológicas, otras la socialización diferencial, la asignación de roles diferenciales, las diferencias en la expresión de la emoción, los malos tratos, las estrategias de afrontamiento o a la posición social desfavorable en el mercado laboral; en resumen, atienden a la situación social desfavorable para las mujeres.

El desempleo, obviamente tiene efectos negativos en la salud mental, debido a que satisface las necesidades materiales y psicológicas básicas. Además del desempleo en sí, influye la naturaleza y las condiciones laborales.

El estrés: La existencia de gran número de dolencias psicosociales, es producto de las exigencias de la sociedad actual, y muy en especial en lo referido al ámbito laboral, sujeto a incesantes transformaciones en la organización y en las demandas del trabajo, ha facilitado la difusión y la popularización de un término con el que, de un modo genérico, se define esta situación.

El estrés ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral actual, y en consecuencia, como uno de los principales desafíos para la seguridad y la salud a que se enfrentan las organizaciones.

---

<sup>3</sup> Martín-Baro, Ignacio, Acción e ideología, Psicología social desde Centroamérica  
Universidad Centroamericana José Simón Cañas

Estrés Psicosocial: En la vida, frecuentemente las personas nos enfrentamos con demandas del medio y situaciones no deseadas que podrían ser estresantes. En general, niveles moderados de estrés activan el organismo física y mentalmente, aunque, si la persona es incapaz para adaptarse a las nuevas demandas, podrían desencadenarse respuestas físicas, psicológicas y conductuales negativas.

Los acontecimientos vitales negativos, ambiguos, inesperados y poco controlables se relacionan significativamente con trastornos psicológicos, aunque un locus de control interno y un optimismo disposicional pueden favorecer el ajuste y la buena afectividad en estas situaciones.

Otra forma de manejar las demandas del medio es a través de una buena estrategia de afrontamiento, para las cuales existen dos categorías: afrontamiento centrado en las emociones v/s afrontamiento dirigido al problema y estrategias de afrontamiento activo v/s estrategias de evitación. Los sujetos con síntomas depresivos frecuentemente usan la descarga de emociones en conjunto con las estrategias de evitación y resignación, a lo que debería darse normalmente es el uso de estrategias de evitación en un primer momento (corto plazo) para proseguir con un afrontamiento activo, eficaz para asimilar los hechos estresantes y perpetuar la sensación de control situacional.

El apoyo social (disponibilidad de ayuda) que la persona tenga también es determinante en la estrategia de afrontamiento que utilice, mientras más apoyo reciba, más probable es que utilice estrategias activas. Los efectos del apoyo social se explican por cuatro mecanismos: porque inhibe conductas de riesgo y refuerza las saludables, porque disminuye el impacto del estrés y las conductas inadaptativas que causaría, porque valida las creencias de control y posibilita el manejo y, por último, la expresión de las emociones regulada por otros permite disminuir el desgaste fisiológico provocado por el estrés, entre esos podemos mencionar:

En relación al estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demandas) y las características del sujeto (recursos), si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el trabajador intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación.

Todos en algún momento hemos oído o utilizado la palabra estrés y otros términos relacionados con este, como, miedo, ansiedad, fatiga, pero es difícil de limitar claramente que se es y cual es su significado, el estrés se da como respuesta a varios estímulos que son insoportables para el ser humano, y que lo llevan a actuar de manera distinta o incluso a cambiar el ritmo de su metabolismo, estado de ánimo, afecta sin duda las relaciones interpersonales del individuo, muestran como resultado a la persona envuelta ante una situación amenazante y nociva sin lograr utilizar sus recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos, es por ello que para prevenirlo es necesario mantener su estabilidad y equilibrio interno para evitar un deterioro de la salud física y mental.

El estrés en el lugar de trabajo se puede detectar precozmente, pues viene precedido de síntomas como: poca disposición a asumir responsabilidades, quejas numerosas sin presentar soluciones, falta de relación personal con los compañeros, dificultad para realizar tareas corrientes, llegar tarde y salir temprano, dolor de cabeza y malestar gástrico frecuente, aumento de número de accidentes y fallos, distracciones entre otras. En este sentido "un indicador del grado en que una organización, se encuentra adaptada a las necesidades y expectativas de sus trabajadores puede ser el nivel de estrés existente en dicha organización".

En conclusión: el estrés desde un enfoque psicológico debe ser entendido como una reacción adaptativa a las circunstancias y demandas del medio con el cual la persona está interactuando es decir, que el estrés es un motor para la acción, impulsa a la persona a responder a los requerimientos y exigencias del entorno (estrés o estrés positivo); en el entorno que rodea a una persona impone un

numero de respuestas para las cuales la persona no se encuentra en la capacidad o no posee las habilidades para enfrentarlas se convierte en un riesgo para la salud, o estrés de consecuencias negativas).<sup>4</sup>

Actualmente el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación como las características del sujeto, las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegan al estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto.<sup>5</sup>

Esta situación de demandas recursos, está directamente relacionada con los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral, estos factores psicosociales se consideran en múltiples acepciones: como riesgos, consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención, entonces, al considerarse estos factores psicosociales como fuente de riesgos, producen consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo, como causa directa del estrés laboral se tienen los factores psicosociales íntimamente relacionados por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador, esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Las variables que se potencializan en el estrés ocupacional son externas al contexto laboral, como factores exógenos que son todas aquellas variables del entorno del ser humano, y que se encuentran en asociación o relación directa con la calidad de vida del trabajador, cabe destacar los factores psicosociales laborales que consisten en interacciones entre el trabajo, medio ambiente, las

---

<sup>4</sup> Restrepo Espinoza María Elena, promoción de la salud mental un marco para la acción, revista ciencia salud Vol. 4 No. 2 Bogota-Julio-Diciembre 2006

<sup>5</sup> Cano Lozano, María del Carmen, Espinoza Fernández Lourdes. Trabajo Demasiado. Editorial Arguval Pág. 58



condiciones de organización, y las capacidades del trabajador sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo.

El trabajo que constituye la actividad fundamental para el desarrollo del ser humano. La ideología que es un conjunto de ideas normalmente políticas formuladas deliberadamente, coherentes y racionales, empleadas para delimitar y comprender la forma en que puede organizarse la sociedad.

La vulnerabilidad se debe a la presencia de cierto número de características de tipo genético, ambiental, biológicas, psicosociales, que actúan individualmente o entre sí desencadenan la presencia de un proceso. Surge entonces el término de "riesgo" que implica la presencia de una característica o factor (o de varios) que aumenta la probabilidad de consecuencias adversas. En este sentido el riesgo constituye una medida de probabilidad estadística que en un futuro se produzca un acontecimiento por lo general no deseado. El término de riesgo implica que la presencia de una característica o factor aumenta la probabilidad de consecuencias adversas.

➤ Consecuencias del Estrés en el Individuo:

Los efectos y consecuencias del estrés ocupacional son diversos y numerosos. Algunas consecuencias pueden ser primarias y directas y otras, la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios o terciarios. Una taxonomía de las consecuencias de estrés sería:

- a) Efectos subjetivos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, baja autoestima, amenaza, tensión, nerviosismo y soledad.
- b) Efectos conductuales: propensión a sufrir accidentes, drogadicción arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del

apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.

- c) Efectos cognitivos: incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- d) Efectos fisiológicos: aumento de las catecolamina y corticoide en sangre y orina, aumento de la frecuencia cardiaca y de la tensión arterial, reseca de las mucosas, sudoración, disnea, endurecimiento y escozor de las extremidades.
- e) Efectos Organizacionales: ausentismo, relaciones laborales pobre y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, insatisfacción en el trabajo.

Un concepto relacionado con el estrés es el síndrome de “burnout” o de desgaste profesional” o como se dice hoy en día “estar quemado”, lo utilizan para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores relacionado con sus condiciones laborales y fuertes demandas sociales.

Podemos definir el Síndrome de “Burnout” como un estado de agotamiento físico, emocional y mental, causa al sujeto se involucra en situaciones emocionalmente demandantes, durante un tiempo prolongado caracterizado por:

El cansancio emocional (perdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento, fatiga.

La despersonalización. Manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, usuarios de taxis)

La falta de realización personal. Con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo.

El termino Mobbing se considera como una forma característica del estrés laboral y se define como una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una presión psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (mas de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo. También se conoce con los nombres de hostigamiento o psicoterror, las consecuencias del “mobbing” para el trabajador afectado: consecuencias psíquicas, físicas y sociales, para la organización del trabajo: disminución del rendimiento, problemas de comunicación, absentismo, pero clima laboral y social, posibilidad de aumento de la accidentabilidad.

La prevención del problema debería atender a las deficiencias del diseño del trabajo, al comportamiento de los líderes y a la protección social de la persona mediante reglas claras, escritas y públicas sobre resolución de conflictos.

Estrés y Condiciones de Trabajo, Estresores Psicosociales.

Se entiende por estresores un conjunto de situaciones físicas y psicosociales de carácter estimulativas que se dan en el trabajo y que producen tensión y otros resultados desagradables para la persona. Son elementos recurrentes de carácter estimulativo (sensorial o intrapsíquico) ante las cuales las personas suelen experimentar estrés y consecuencias negativas. En base a esta definición “cualquier aspecto del funcionamiento organizacional relacionadas con sus resultados conductuales negativos o indeseables se corresponderá con un estresor, que depende de la valoración que la persona hace de la situación, la vulnerabilidad al estresor y características individuales y las estrategias de afrontamiento disponibles a nivel individual, grupal y organizacional.

Una conceptualización mas operacional de los estresores seria: la especificidad del momento en que se desencadena, la duración, la frecuencia o repetición y la intensidad del estímulo agresor.

La vida no tendría interés y sería muy aburrida si no existiera la sensación de estrés que experimentamos y ponemos a prueba nuestro rendimiento físico,

nuestras aptitudes y habilidades mentales. Este tipo de estrés no perjudica a la salud, la energía generada se utiliza de manera apropiada, sentimos que controlamos la situación y que somos capaces de enfrentarnos a ella

➤ Estrés positivo:

Se experimenta el estrés positivo en la percepción y la capacidad de demanda es mucho más amplia que las verdaderas demandas. Aun que la balanza se encuentra inclinada, ésta inclinación es muy positiva. En este sentido, se puede contemplar como una extensión de la zona normal dentro de la balanza del estrés

El estrés aquí da lugar a una sensación de confianza, de control y de ser capaz de abordar y llevar a buen término unas tareas, unos retos y unas demandas concretas. Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta que es necesario para obtener un rendimiento físico y mental que nos permite ser productivos y creativos.

Para alcanzar el equilibrio tenemos que replantearnos nuestra percepción y nuestra interacción con el medio ambiente en el que vivimos porque esto es lo que determina el modo en que contrastamos nuestras demandas con nuestras capacidades de enfrentamiento a las mismas.

➤ Síntomas del estrés positivo:

Está claro que la falta de síntomas de estrés negativo indica que no se sufre de los defectos nocivos del estrés. Los signos de estrés positivo muestran como nos sentimos en el momento en que esta se disfruta de los aspectos positivos del estrés. En este caso una persona se verá ante los demás del siguiente modo descrito:

Eufórica, estimulada, emocionada, divertida.

Amable, comprensiva, sociable, amistosa, cariñosa, feliz.

Tranquila, controlada y confiada.

Creativa, efectiva y eficiente.

Con un razonamiento claro y racional, decidida.

Ocupada, vivaz, productiva, alegre y siempre sonriente.

Son múltiples los factores estresantes existentes en el medio laboral; estos comprenden aspectos físicos (ergonómicos, medio ambiente de trabajo), de la organización y contenido del trabajo y los inherentes a las relaciones interpersonales de trabajo.

Lo anteriormente permite establecer que si existe un equilibrio entre las condiciones del trabajo y el factor humano, el trabajo puede incluso crear sentimientos de confianza en si mismo, aumento de la motivación, de la capacidad del trabajo y una mejora de la calidad de vida. No obstante, un desequilibrio entre las exigencias del medio por una parte y las necesidades y aptitudes por otra pueden generar una mala adaptación presentado como posibles consecuencias respuestas patológicas de tipo emocional, fisiológico y de comportamiento.

En la relación directa con los factores de riesgo psicosocial se encuentran factores moderadores o variables asociados inherentes a cada uno de los miembros de la empresa como persona, y que determinan el grado de incidencia y en la salud. Para ello hay que considerar:

1. Perfil Psicológico del trabajador: Hace referencia a todas las variables propias del individuo y que asociadas con los factores de riesgo del trabajo generan las enfermedades laborales, o facilitan su afrontamiento.
2. Sexo: Está determinado por las diferencias biológicas y físicas, muy diferentes a los roles establecidos socialmente.
3. Edad: La edad en si misma no es fuente de riesgo es una característica que modera la experiencia de estrés. Se convierte en un factor de riesgo Psicolaboral se halla acompañada de situaciones de discriminación o

desventaja en el trabajo o de actitudes sociales negativas que contribuyen al menosprecio o a la preferencia de unas edades sobre otras.

4. Personalidad: Tiene relación con nuestra forma de ser (introversión, extroversión, características, cognitivas), comportarnos y de reacciones ante los semejantes en distintas situaciones.
5. Antecedentes Psicológicos: Está relacionada con la historia de aprendizaje del individuo y los casos o enfermedades familiares. Por lo tanto es claro que, son individuales y que de la misma forma pueden propiciar o no un accidente de trabajo.

La valoración sociológica de cada uno de los empleados y empleadas constituye una medida de prevención de la enfermedad y promoción de salud que de forma global e integral con los exámenes médicos periódicos que permita identificar objetivos claros que orienten el programa de salud laboral, minimizan con ello las enfermedades laborales, los accidentes de tránsito y los costos para la empresa por demandas del trabajador.

Un factor de riesgo es cualquier característica o circunstancia detectable de una persona o grupo de personas que se sabe asociada con un aumento en la probabilidad de padecer, desarrollar o estar especialmente expuesto a un proceso mórbido.<sup>6</sup>

La emoción, que en su origen debió ser escudo protector máximo de la supervivencia, es hoy también lo que mantiene vivo y competitivo al hombre en su relación con los demás. Sin embargo la fuente de los estímulos que provocan las respuestas emocionales del hombre actual está más en el propio hombre que en los estímulos primarios que mantuvieron su supervivencia.

---

<sup>6</sup> <http://www.monografias.com/trabajos16riesgo-piscosocial>.

En cuanto a la etimología de la palabra, emoción significa movimiento, expresión motora hecha a través de la conducta, sea este lenguaje verbal o simplemente corporal. En su más primitiva y profunda acepción, por emociones queremos señalar los mecanismos que ponen en marcha cualquier ser vivo para mantener su supervivencia. El hombre además experimenta una sensación consciente, sea esta de miedo, placer o sus muchas variables.

Estas nos sirven para defendernos de estímulos nocivos o aproximarnos a estímulos placenteros o recompensantes. En este sentido las emociones son también motivadoras.

Las emociones mantienen la curiosidad y con ello el descubrimiento de lo nuevo, de esta manera ensancha el marco de seguridad para la supervivencia del individuo, así mismo sirve como lenguaje para comunicarse entre individuos; al mismo tiempo sirve para almacenar y evocar memorias de una manera más efectiva, juegan un papel muy importante en el proceso de razonamiento y en la toma de decisiones más con aquellas que están relacionadas con la persona y entorno social más inmediato.

Las emociones tienen un importante papel en la supervivencia porque ayudan a la generación de respuestas adecuadas a los sucesos del medio, en las categorías de las emociones Plutchik sugiere que hay cuatro pares que son similares para todas las sociedades humanas como Alegría/tristeza, Agrado/repugnancia, ira/miedo y expectativa/sorpresa; todas las demás emociones se derivan de estas. Se ha investigado las dimensiones psicológicas de la violencia y agresión desde muchas perspectivas distintas.

El término agresión tiene muchos significados diferentes; esta se refiere a un estado emocional que muchos seres humanos describen como consistente en deseos de odio y deseo de causar daño, un poderoso sentimiento interior. Las percepciones y los sentimientos no son de carácter universal, son diferentes

porque cada individuo ha generado su sistema en un medio diferente y porque la construcción de ese esquema de valores se basa en la capacidad que tiene cada individuo para activar los sistemas emocionales<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Merani, Alberto L. 1961 prefacio de Henri Wallon. Introducción a la Psicología Infantil. Mérida Universidad de los andes. Facultad de Medicina. 2da. Edición.



## II. TÉCNICA E INSTRUMENTOS

Se utilizó la metodología cualitativa porque no se apoya en la recolección de datos, sino que sigue un curso progresivo y abierto de un proceso de construcción e interpretación que acompaña todos los momentos de investigación. Este método de acuerdo con Bonilla y Rodríguez, se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos.

La investigación cuantitativa es un proceso de construcción teórica y no un proceso de definición de datos empíricos que tiene un momento de conceptualización como ocurre en la investigación teórica, representa más un momento de conceptualización y organización del material verdadero que un momento constructivo y de producción de ideas. Los conceptos aparecen en una correspondencia biunívoca con los datos.

El concepto de dato tiene profunda connotación objetiva en su definición , pues se le considera una entidad objetiva que representa el dato estudiado, cuya procedencia es empírica, los datos aparecen como un lenguaje propio que debe ser respetado por el investigador para garantizar el carácter objetivo de la investigación. No utilizamos esta metodología porque se fundamenta en la medición de características de los fenómenos sociales.

### ➤ Técnicas e Instrumentos

El Cuestionario; este instrumento nos permitió conocer los datos generales de la población objeto de estudio (ver anexo)

Para el presente trabajo utilizamos de la metodología cualitativa una guía de las entrevistas no estructuradas a un grupo de pilotos arrendatarios de taxis amarillos.

Entrevista no Estructurada:

Estas por su relación directa entre los entrevistadores y los pilotos nos permitieron obtener datos que permiten relacionar los problemas psicosociales y el índice de contexto laboral en que se desenvuelven los mismos. (Ver anexo 1)

El contenido de las respuestas vario de piloto a piloto debido a su contexto laborar, lo especial de esta entrevista fue en la individualidad de los temas de la entrevista.

El presente estudio fue realizado con pilotos arrendatarios de taxis amarillos, que circulan en el área metropolitana de Guatemala. Para efectos de recolectar la información se tomo una muestra de 21 pilotos.

La técnica de muestreo se hizo en base al cuestionario porque se tenía conocimiento previo de las condiciones que tenían.<sup>8</sup>

Edad	Profesión	Estado civil	Tiempo Laborar	Genero

---

<sup>8</sup> Taylor S. J. y R. Bogdan. Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. Editorial Paidós. Buenos Aires 2006.

### **III. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **3.1 Características del lugar y de la población**

La ciudad de Guatemala, cuyo nombre oficial es Nueva Guatemala de la asunción, de acuerdo al último censo realizado en la ciudad capital, habitan 2.149.107 personas, de acuerdo al instituto nacional de estadística, alcanza un estimado de 4.103.865 habitantes para el 2012, lo que la convierte en la aglomeración urbana más poblada y extensa de América Central.

Por su configuración geográfica que es bastante variada, sus alturas oscilan entre 930 y 2,101 metros sobre el nivel del mar, con un clima generalmente templado, sus límites son: Colinda al norte con Chinautla y San Pedro Ayampuc; al este con Palencia, al sur con Santa Catarina Pínula, San José Pínula, Villa Canales, Petapa y Villa nueva, Al oeste con Mixco (todos del departamento de Guatemala), su División Político-Administrativa: Ciudad, cabecera municipal y capital de la República; 15 aldeas 24 caseríos, y 29 parajes, la ciudad tiene en la actualidad más de 90 colonias, para su nomenclatura está dividida en 21 zonas, aunque por Acuerdo de Consejo Municipal del 7 de Diciembre de 1971, se dividiría en 25 zonas, el municipio se encuentra situado en el altiplano central rodeado de 18 cerros y dos barrancos, los riegan 36 ríos, dos riachuelos, 6 zanjones, y 20 quebradas.

Con el propósito de satisfacer una creciente demanda por un medio de transporte más moderno, eficiente, cómodo, seguro y económico, en Febrero de 1995 surgen los primeros Taxis Rotativos de Guatemala, en proyecto conjunto de la iniciativa Privada y de la Municipalidad Metropolitana.

Corporación Amarillo S.A. Inicio su operación con solo 20 unidades, pasado 10 meses llegó a tener 100 unidades, obteniendo a si la exclusividad del color amarillo, ubicados en zona 10, luego fue necesario trasladarse a uno más amplio,

siendo este en zona 12, pasado el tiempo y el crecimiento de la flotilla, fue necesario adquirir un lugar que llenara las condiciones y la infraestructura necesaria, hoy en día cuenta con 200 unidades de color amarillo y 100 de color verde, ubicados en zona 13.

Con el afán de estar a la vanguardia en la tecnología y servicio al cliente, Corporación Amarillo, S.A. Es miembro de la Internacional Taxicab & Livery Asosiation, un asociación Mundial de la industria de taxi y servicios similares a través de esta asociación la entidad se mantiene al tanto de los Taxis. De igual manera esta Asociación le permitió conocer el Sistema (GPS.) Global Positioning Sistem, que permite localizar al taxi más cercano del punto de la llamada del usuario, lo que representa rapidez y eficacia. Siendo Guatemala el primer país de Latinoamérica en contar con este sistema.

La empresa cuenta con una flotilla de vehículos propios, los cuales los pone a disposición a diferentes pilotos, que quieran ingresar a laborar, convirtiéndose así en arrendatarios, esta forma de arrendamiento es por medio de un contrato mensual, que compromete al futuro mediano empresario a pagar una cuota diaria. El reclutamiento y selección de los futuros candidatos a pilotos, se hace a través de un departamento de investigación, debiendo cumplir con ciertas características que la empresa requiere, el proceso de investigación se hace en los primeros dos días, en el cual se definen si son confiables los datos proporcionados, de ser positivos se le llama a un proceso de capacitación, siendo estos durante tres días, al finalizar la misma se les proporciona el vehículo, adquiriendo el compromiso que se detallan en el contrato arrendatario.

Los pilotos arrendatarios laboran en diferentes horarios y áreas de alto riesgo, el cual los hace vulnerables en todo momento, expuestos así a los diferentes factores psicosociales en su entorno laboral.

Después de procesar la información obtenida con las entrevistas no estructuradas Efectuadas a veinte pilotos arrendatarios de Corporación Taxis Amarillos, analizamos y tomamos en cuenta lo que expusieron las personas entrevistadas, logramos identificar que la mayoría de pilotos arrendatarios expuso su preocupación por lograr a llegar a la cuota establecida por la empresa, les preocupa también la inseguridad que se vive actualmente en nuestro país, de la mano con la delincuencia a la que están expuestos todos los días, a si mismo nos expresaron su inquietud que puede disminuir la demanda de clientes. Les intranquiliza lograr mantener un grado de tolerancia en el trato hacia al cliente, por tal motivo se esfuerzan en dar una mayor y mejor atención al mismo, indicaron que esto les ayudara a satisfacer sus necesidades básicas y familiares.

Los pilotos nos comentaron que consideran que su trabajo se les facilita en el horario de tarde y noche porque hay mayor demanda del servicio, esto a su vez les brinda seguridad al saber que obtendrá un ingreso seguro.

A su vez dijeron que todas las personas están expuestas a peligros en la calle, como asaltos, robos, transporte de cosas ilícitas y que ellos no son la excepción durante el horario de su trabajo; otros dijeron que consideraban la noche y la madrugada por ser horas donde transitan menos personas; la minoría dijo que no se preocupaban mucho pues muchas trabajan con llamadas del Call Center con servicios de crédito por lo que no manejan dinero lo que sienten que eso los hace menos vulnerables a la violencia. La mayoría de ellos comentó tener buena relación con los clientes por ser estas personas con un determinado grado de cultura y educación debido a que la empresa trabaja la mayor parte de veces con empresas o el Call Center atiende a los clientes no aceptan servicios de usuarios ubicados en zonas de alto riesgo (zona roja) Esto hace que los pilotos sientan seguridad de saber qué clase de personas abordan el servicio. Aunque la minoría dijo que siempre hay personas intransigentes, pero la empresa sin obligación les brinda charlas sobre cómo tratar a este tipo de personas

Comentaron los entrevistados que cada horario tiene sus inconvenientes, en la mayoría de estos los accidentes de tránsito se dan por el poco cuidado que tienen los pilotos en general, en días viernes y sábados que son fechas de celebraciones o bien por personas imprudentes que necesitan llegar a tiempo a algún lugar en especial; por jóvenes que no miden la velocidad a la que deben conducir, en horas pico por haber mucho tránsito debido a que todas las personas quieren llegar a sus casa por diferentes motivos, encuentra su trabajo como una oportunidad de servicio, amistad, comunicación, consejería y ampliación a su acervo cultural.

Nos llama la atención que según versiones de los pilotos después de 10 horas de manejo se empieza a presentar fatiga y cansancio contribuyendo a esto el tránsito, y el clima, así como la cantidad de carreras realizadas.

Nos expresaron que su trabajo es duro por lo cual el cansancio no los deja padecer de insomnio aunque sean muchas sus preocupaciones. Tratan de controlar su reloj biológico para que no altere su metabolismo administran su tiempo para dormir lo necesario o toman algún tipo de vitaminas.

Manifiestan sentir frustración al terminar su turno y no llegan a la cuota establecida por la empresa, lo cual en determinado momento hace que su estado anímico se vea afectados, saben que este factor incidirá negativamente en la economía del hogar.

Por consiguiente tratan de manejar debidamente esa situación, poniendo toda su fe en Dios para seguir adelante, realizan su trabajo con entusiasmo para que la empresa le siga ofreciendo la oportunidad de laborar en la misma, y que en los momentos de descanso se abastezcan de energía positiva para realizar su siguiente turno. El estrés es algo con lo que han tenido que aprender a vivir, lo que tratan de hacer es aprender a manejarlo para que no influya en la adecuada conducción del vehículo, el trato con sus clientes y con los demás automovilistas.

Refieren sentirse cómodos en cualquier horario que trabajen, como pilotos les agrada, pero el horario que más les gusta laborar es el de tarde-noche y madrugada, no tienen problemas en el tráfico y tienen bastante clientela. Este horario aunque no tenga problemas con el tráfico, les causa fatiga, sin embargo considera que les ayuda mucho para convivir con su familia por el día y cubren sus necesidades económicas, tanto personales como de la familia siendo esto fundamental para mantener una estabilidad emocional.

Al mismo tiempo manifestaron que laboran entre 14 y 18 horas al día, lo cual les provoca agotamiento, pero con el afán de cubrir las necesidades tanto familiares como personales hacen un esfuerzo el cual es compensado económicamente, tratan siempre de llevar una buena relación familiar, pues en ocasiones esta se ve afectada por su ausencia. Tratan de descansar el mayor tiempo posible en sus horas libres para rendir mejor en su trabajo y que no afecte su carácter para con el trato con su familia, y que aunque conviven poco tiempo con ella, tratan de ponerle calidad a los momentos que pasan con ella y así en lo posible esto no afecte en su contexto familiar.

Por lo tanto, en la presentación de resultados planteados con anterioridad, nuestros análisis relacionados con las respuestas de los pilotos de taxis son los siguientes:

Los pilotos muestran preocupación sobre el estado de violencia que actualmente se vive en nuestro país, recordemos que desde la firma de acuerdo de paz en 1996 creó esperanzas en Guatemala de avanzar hacia una sociedad más justa en que las personas pudieran desarrollar su vida con tranquilidad, el establecimiento formal de la paz no ha permitido a Guatemala alcanzar niveles significativamente mayores al desarrollo humano, y la situación de inseguridad en que vive la población se ha visto agravada luego de una mejora inicial.

La violencia como tal es imposible de abordar desde una sola perspectiva, los factores que la producen corresponden a diferentes situaciones tanto objetivas como subjetivas, tanto materiales como psicológicas, logramos identificar también que no todos los pilotos entrevistados les ha afectado de la misma manera, porque algunos ya han tenido el contacto directo y han sido víctimas y otros no.

A su vez dijeron que todas las personas están expuestas a peligros en la calle, como asaltos, robos, transporte de cosas ilícitas y que ellos no son la excepción durante el horario de su trabajo; otros dijeron que consideraban la noche y la madrugada por ser horas donde transitan menos personas; la minoría dijo que no se preocupaban mucho pues muchas trabajan con llamadas del Call Center con servicios de crédito por lo que no manejan dinero lo que sienten que eso los hace menos vulnerables a la violencia.

La mayoría de ellos comentaron tener buena relación con los clientes por ser estas personas con un determinado grado de cultura y educación debido a que la empresa trabaja la mayor parte de veces con empresas o el Call Center atiende a los clientes no aceptan servicios de usuarios ubicados en zonas de alto riesgo (zona roja) Esto hace que los pilotos sientan seguridad de saber qué clase de personas abordan el servicio. Aunque la minoría dijo que siempre hay personas intransigentes, pero la empresa sin obligación les brinda charlas sobre cómo tratar a este tipo de personas.

En el estudio del fenómeno de la violencia existen dos grandes corrientes que predominan, la primera es la que asocia a la violencia y la conducta delictiva a los factores estructurales y sociales del contexto en el que se desarrolla el fenómeno, y la segunda se coloca el énfasis en los aspectos de orden subjetivo y psicológico como las formas de interrelación personal, formas asociativas y organizativas y los aspectos culturales. Lamentablemente para el caso guatemalteco no existe una política de erradicación y combate de la violencia de carácter integral, que pueda asumir aspectos de estas corrientes de estudio.



Factores económicos y sociales; estos están relacionados a los problemas estructurales como el desempleo, pobreza, sub desarrollo discriminación, desigualdad social, relacionan estos factores psicosociales con nuestra investigación y entrevistas con los pilotos de taxis, nos llamo mucho la atención que existen pilotos con estudios universitarios, incluso con pensum cerrado, les preguntamos el porqué había decidido trabajar como piloto de taxi, pudiendo trabajar en su carrera, nos comentaron que actualmente las empresas les exigen experiencias mínima de un año relacionado en cualquier rama, por lo cual se les hace demasiado difícil encontrar un trabajo relacionado a sus estudios, según estadísticas del Instituto Nacional de Estadística (INE) la tasa de desempleo está en 3.52 % de la población, tenemos claro que el problema de la economía guatemalteca no es el desempleo, si no el subempleo, es decir las personas que trabajan y ganan menos de lo que quisieran o que están sobre calificadas para las labores que desempeñan, según la encuesta de una población ocupada de 5.5 millones de trabajadores, apenas el 2.1 millones (el 36.9 % de la PEA) tiene un empleo formal.

Nos comentaron también que la edad es otro impedimento para poder encontrar un trabajo, a determinada edad, las empresas hoy en día, prefieren contratar personal joven menos de 25 años, por tal motivo las oportunidades de trabajo se disminuyen en gran escala, otros mencionaron que también otro factor difícil para encontrar un trabajo estable, es el género, existen empresas que solo contratan mujeres como otras contratan solo hombres, por tal razón es difícil poder ubicarse en un trabajo estable.

En la empresa Taxis Amarillos no existe ningún tipo de exclusión, al contrario existe inclusión de todo tipo de personas, logramos analizar en las entrevistas a pilotos de taxis, que la edad promedio de los pilotos es de 44 años, siendo de ambos géneros, con escolaridad de nivel básico, y algo muy importante es que existe un gran porcentaje de estabilidad laboral, el tiempo promedio es de 8 años.

Identificamos factores de socialización; estos se refieren sobre todo a posición y situación familiar, principios y valores, con relación con la familia nos comentaron los pilotos de taxis, que ellos laboran un promedio de 14 a 18 horas al día, provocan agotamiento, en algunas ocasiones esta se ve afectado por su ausencia, pero con tal de cubrir las necesidades familiares y personales, el poco tiempo que les queda lo utilizan para descansar, existe en la empresa de taxis amarillos distintos horarios, el cual puede optar alguno de ellos, siempre y cuándo llene los requisitos que la empresa lo necesita, aunque conviven poco tiempo con ellos, tratan de ponerle calidad a los momentos que pasan junto a ellos, notamos también que en muchos de los pilotos ya tienen hijos grandes, donde algunos se logran mantener por sus propios medios, indicaron también que por el horario que tienen, cualquier emergencia que tengan, pueden utilizar el taxi.

Como también factores de contexto: estos están referidos a las características del contexto social, principalmente a la característica de la sociedad, existe en Guatemala un conjunto de leyes y normas, la cual siendo una gran comunidad, necesita estar organizada. Esta organización se logra por medio de un conjunto de leyes que señalan los derechos y las obligaciones de todos los habitantes del país.

Si relacionamos las obligaciones que debe tener un piloto de taxi, podemos mencionar que existe un reglamento de taxis, emitido por la empresa metropolitana reguladora del transporte y tránsito (EMETRA), donde todos los pilotos deben cumplir a cabalidad, con una serie de requisitos para poder prestar servicio de taxi tales como: poseer licencia tipo "A" o "B", los pilotos tienen la obligación de recibir anualmente los cursos de capacitación y educación vial impartidos por Emetra, el tipo de vehículo no debe exceder de los diez años de antigüedad.

Poseer tarjetón que lo identifica como piloto de taxi que pueda circular dentro de la ciudad capital, la empresa de taxis amarillos, es la única que lleva a cabalidad todos los requisitos que propone dicha empresa, indicaron los pilotos que esto le

hace circular en la ciudad sin mayor problema, se sienten cómodos porque saben que tienen toda su papelería en orden, pero únicamente expresaron que muchas veces si son acosados por los policías de tránsito, el cual afecta el poder brindarle un mejor servicio a sus clientes.

Según datos proporcionados por Emetra aproximadamente diez mil taxis circulan en el área metropolitana, y se estima que cinco mil llamados “Piratas” no cumplen con el reglamento de taxis, esto se convierte en un riesgo para el piloto de taxi amarillo, existe una competencia desleal por parte de ellos.

Consideramos importante identificar los factores psicosociales que hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en el ambiente laboral, y que están, directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del piloto de taxi como al desarrollo del contexto laboral.

Los factores psicosociales deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circulante y con la sociedad que lo rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierten algo dañino para el bienestar del individuo o exista un desequilibrio en su relación con el trabajo o con el entorno.

Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables, están en el origen de aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de consecuencias perjudiciales para el trabajador y su salud, en el área de los aspectos psicosociales, no es posible establecer relaciones tan claras y directas entre causas y consecuencias como otros ámbitos de la prevención, el que estas relaciones sean menos evidentes se debe a distintas circunstancias, a los efectos de los factores psicosociales pueden manifestarse diferidos en el tiempo, además en la generación de problemas de

carácter psicosocial concurren distintas variables con la gran influencia como ciertas características del individuo.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

Mediante la investigación de campo y con base a nuestro análisis de resultados en nuestras entrevistas, podemos describir las siguientes conclusiones:

1. Desde sus inicios la empresa Corporación Amarillo, S.A. se ha preocupado por brindar oportunidad de trabajo a todo tipo de personas, basado en la inclusión de: genero edad y grado académico.
2. Mediante la entrevista se detectó la preocupación por la inseguridad que actualmente se vive en nuestro país, de la delincuencia que los aqueja y no les permite laborar en un ambiente de tranquilidad.
3. Sufren acoso por parte de los pilotos de taxis estacionarios y otros comúnmente conocido como piratas, existiendo leyes de regulan la circulación de taxis, en la ciudad capital por parte de Emetra, donde cual ellos no cumplen a cabalidad.
4. Dentro de los factores psicosociales que más se identifico en la labor que realiza el piloto de taxi amarillo, es la preocupación de no llegar a la cuota establecida por la empresa, provocan un grado de estrés manejable.
5. Indicaron que las horas trabajadas son bastantes extensas, oscilan de 14 a 18 horas diarias, pero a pesar de eso les gusta mucho su trabajo.
6. Informaron también que disfrutan mucho la interacción con los clientes, lo toman como una forma de desestresarse, de los varios factores que tienen día a día, toman en cuenta que existen clientes muy colaboradores y clientes difíciles.

## 4.2 Recomendaciones

Se recomienda a la empresa tener mayor comunicación con los pilotos arrendatarios de taxis, con el propósito de llegar a conocer sus mayores necesidades y factores psicosociales que están expuestos en su contexto laboral.

Que exista una forma de estimular el interés del piloto a que se sienta más identificado y con satisfacción, al lograr esto, se puede llegar a tener mejores pilotos de taxis.

Se recomienda a la empresa crear una clínica de atención para el piloto, donde el cual, el piloto pueda ser escuchado y atendido, consideramos que la comunicación con los pilotos arrendatarios de taxis es fundamental, ellos están expuestos a muchos factores psicosociales en el entorno de su trabajo.

Es necesario realizar estudios posteriores sobre los factores psicosociales, que los pilotos son expuestos todos los días, realización de talleres y cursos de Autocontrol y otros.

Modificar los horarios de labores ya establecidos a la fecha, se logró identificar que el tiempo de labor es muy extenso, consideramos que si los turnos son de menos horas podrán llegar a tener pilotos más descansados, de la mano a que podrán estar menos agitados, fatigados y estresados, esto tendría el beneficio que los clientes usuarios sean mejor atendidos.

Diseñar e implementar procedimientos, herramientas e instrumentos que permitan identificar las necesidades de talentos que tengan los pilotos de taxis existentes como de primer ingreso, esto ayudaría a bajar el nivel de rotación y mejorar la calidad de servicio.

## Bibliografía

Bernal Torres, Cesar Augusto. Metodología de la Investigación. Editorial Pearson. Segunda Edición. Impreso en México 2006. Pp. 286.

Cano Lozano, María del Carmen, Espinoza Fernández Lourdes. Trabajo Demasiado. Editorial Arguval Pág. 58

Diccionario Municipal de Guatemala. Serie Textos Fundamentales. Quinta Edición Julio 2002.

González Rey, Fernando Luís. Investigación Cualitativa en Psicología Internacional Thompson Editores  
México, 1999

Martín-Baro, Ignacio, Acción e ideología, Psicología social desde Centroamérica Universidad Centroamericana José Simón Cañas

Merani, Alberto L. 1961 prefacio de Henri Wallon. Introducción a la Psicología Infantil. Mérida Universidad de los andes. Facultad de Medicina. 2da. Edición.

Montero, Maritza. Teoría y Práctica de la Psicología Comunitaria. La Tensión entre Comunidad y Sociedad. Editorial Paidós. Buenos Aires 2006.

Restrepo Espinoza María Elena, promoción de la salud mental un marco para la acción, revista ciencia salud Vol. 4 No. 2 Bogotá-Julio-Diciembre 2006.

Taylor S. J. y R. Bogdan. Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. Editorial Paidós. Buenos Aires 2006.

<http://www.monografias.com/trabajos16riesgo-piscosocial>.





# ANEXOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
PROGRAMA EXTRAORDINARIO OPCIONAL  
“ACTUALIZACIÓN E INCORPORACIÓN PROFESIONAL  
DE CARRERAS TÉCNICAS Y LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA”  
ADMINISTRACIÓN DOCTOR CÉSAR LAMBOUR LIZAMA



Responsable de Proyecto  
Lic. Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones – CIEPs

Diseño y ejecución de programa  
Licda. Astrid Montenegro  
Licda. Roxana Palma  
Asesores:  
MC. Edgar Alfonso Cajas Mena  
Coordinador de Postgrado  
Lic. Oscar Josué Samayoá Herrera  
Coordinador Departamento de EPS

Estudio para investigar factores psicosociales que intervienen en el contexto  
laboral de los pilotos arrendatarios de taxis amarillos”

## **ENTREVISTA**

**Número de Entrevista** \_\_\_\_\_

**Fecha de la Entrevista** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**DATOS PERSONALES:**

**Edad:**

**Sexo:**  Femenino  Masculino

**Profesión /oficio** \_\_\_\_\_

**Estado Civil:** \_\_\_\_\_

**Tiempo de laborar en la empresa**  
\_\_\_\_\_

**Responsable de Proyecto**  
Lic. Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones – CIEPs

**Diseño y ejecución de programa**  
Licda. Astrid Montenegro  
Licda. Roxana Palma  
**Asesores:**  
MC. Edgar Alfonso Cajas Mena  
Coordinador de Postgrado  
Lic. Oscar Josué Samayoá Herrera  
Coordinador Departamento de EPS

## Contenido de la entrevista

1. ¿Que le preocupa mas en su trabajo?
2. ¿En que horas considera que tiene mayores ingresos?
3. ¿En que horario considera que se expone a mayor riesgo en función a la violencia?
4. ¿Como es la relación con sus clientes?
5. ¿En que horario considera que se expone a mayor riesgo en función a eventos de transito?
6. ¿Le gusta su trabajo si o no?
7. ¿En que momento considera que tiene mas fatiga?
8. ¿Padece de insomnio?
9. ¿Considera que en algún momento llega a tener depresión?
10. ¿En que momento considera que maneja mayor estrés?
11. ¿Cual es el horario que me le agrada trabajar?
12. ¿Cuántas horas trabaja al día?
13. ¿Como repercute el trabajo que usted realiza con su relación familiar?

# CUESTIONARIO DE DATOS BASICOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
 PROGRAMA EXTRAORDINARIO OPCIONAL  
 “ACTUALIZACIÓN E INCORPORACIÓN PROFESIONAL  
 DE CARRERAS TÉCNICAS Y LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA”  
 ADMINISTRACIÓN DOCTOR CÉSAR LAMBOUR LIZAMA



**Responsable de Proyecto**  
 Lic. Marco Antonio García Enríquez  
 Coordinador Centro de Investigaciones – CIEPs

**Diseño y ejecución de programa**  
 Licda. Astrid Montenegro  
 Licda. Roxana Palma  
**Asesores:**  
 MC. Edgar Alfonso Cajas Mena  
 Coordinador de Postgrado  
 Lic. Oscar Josué Samayoa Herrera  
 Coordinador Departamento de EPS

Edad	Profesión	Estado civil	Tiempo Laborar	Genero
Edad promedio			Promedio	
44 años	Educación media	Casados	7 años 8 meses	Masculino

**Tema de Investigación: Factores psicosociales que intervienen en el contexto laboral de los pilotos arrendatarios de taxis amarillos".**

**Objetivo Especifico: Identificar los factores psicosociales que intervienen en sus condiciones laborales**

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	ABORDAMIENTO/ TÉCNICA	INSTRUMENTOS	RECURSOS	TEMPORALIDAD
Analizar la relación entre factores psicosociales que repercuten en los pilotos de taxis en sus condiciones laborales	Visita a la empresa Corporación amarillo S.A. Se efectuará una sola actividad, con 20 pilotos de taxis amarillos, se utilizara la técnica del cuestionario, para recabar información general y como instrumento la entrevista no estructurada, en forma de dialogo, individualmente	Las interacciones entre el piloto, el medio ambiente, las capacidades del piloto, sus necesidades, cultura y su situación fuera del trabajo.	Acercamiento al piloto mediante la entrevista no estructurada, lograremos obtener su confianza.	Nuestra técnica será el cuestionario, el instrumento la entrevista no estructurada.	Pilotos de taxis arrendatarios de taxis amarillos	Día lunes 13 de Agosto del 2012

**Tema de Investigación: Factores psicosociales que intervienen en el contexto laboral de los pilotos arrendatarios de taxis amarillos".**

**Objetivo Especifico: Conocer la vulnerabilidad a lo que están expuestos los pilotos de taxis**

OBJETIVO OPERACIONAL	ACTIVIDADES	CONTENIDOS	ABORDAMIENTO/ TÉCNICA	INSTRUMENTOS	RECURSOS	TEMPORALIDAD
Conocer mas a fondo los factores de riesgo, a que están expuestos los pilotos arrendatarios de taxis, y como inciden en su entorno laboral	Visita a la empresa Corporación amarillo S.A. Se efectuará una sola actividad, con 20 pilotos de taxis amarillos, se utilizara la técnica del cuestionario, para recabar información general y como instrumento la entrevista no estructurada, en forma de dialogo, individualmente	Conocer la presencia de cierto número de características psicosociales que actúan entre si, desencadenando la presencia del factor riesgo.	Acercamiento al piloto mediante la entrevista no estructurada, lograremos obtener su confianza.	Nuestra técnica será el cuestionario, el instrumento la entrevista no estructurada.	Pilotos de taxis arrendatarios de taxis amarillos	Día lunes 13 de Agosto del 2012