

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"PERCEPCIÓN DE UN GRUPO DE AJUSTADORES DE SEGUROS INDEPENDIENTES DE  
VEHÍCULOS RESPECTO A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES QUE AFECTAN SU  
SALUD EMOCIONAL."**  
TESIS DE GRADO

**MEI LI MARILÚ CHANG ARAGON**  
CARNET 12216-11

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016  
CAMPUS CENTRAL

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"PERCEPCIÓN DE UN GRUPO DE AJUSTADORES DE SEGUROS INDEPENDIENTES DE  
VEHÍCULOS RESPECTO A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES QUE AFECTAN SU  
SALUD EMOCIONAL."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**MEI LI MARILÚ CHANG ARAGON**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2016  
CAMPUS CENTRAL

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS  
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY  
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

MGTR. JULIO ROBERTO AREVALO MORALES

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. EDNA KARINA VAQUERANO MARTINEZ

Guatemala, 10 de diciembre de 2015.

Profesionales  
Miembros del Consejo  
Facultad de Humanidades  
Universidad Rafael Landívar  
Presente

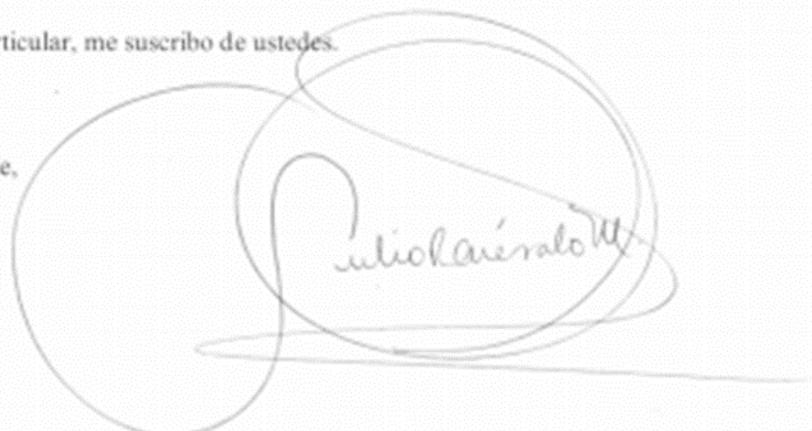
Estimados profesionales:

Con un cordial saludo me permito dirigirme a ustedes, para manifestarles que he revisado el informe final de tesis de la estudiante **Mei Lí Marilú Chang Aragón, carné 12216-11**, de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional y cuyo título es **“Percepción de un grupo de ajustadores de seguros independientes de vehículos respecto a los riesgos psicosociales laborales que afectan su salud emocional”**, el cual considero llena los requisitos establecidos por esta Facultad para los trabajos de investigación.

En tal virtud, agradecería poder programar la revisión de Tesis de la señorita Chang Aragón.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Julio Roberto Arévalo Morales", is written over a large, faint circular stamp or watermark.

**Mgtr. Julio Roberto Arévalo Morales**  
Asesor

**Orden de Impresión**

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MEI LI MARILÚ CHANG ARAGON, Carnet 12216-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05663-2016 de fecha 29 de enero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"PERCEPCIÓN DE UN GRUPO DE AJUSTADORES DE SEGUROS INDEPENDIENTES DE VEHÍCULOS RESPECTO A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES QUE AFECTAN SU SALUD EMOCIONAL."**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 29 días del mes de enero del año 2016.

  
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar

## **DEDICATORIA**

**A MIS PADRES:**

María Lourdes Aragón y Pablo Chang por los esfuerzos realizados para ayudarme a culminar mi carrera profesional.

**A MI HERMANA:**

Su Lin Chang por brindarme su ayuda y apoyo incondicional de distintas maneras.

**A MI FAMILIA:**

Por su cariño, apoyo y comprensión.

## ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>55</b>
	2.1.Objetivo general.....	55
	2.2.Objetivos específicos.....	55
	2.3. Unidades de análisis.....	55
	2.3.1. Definición conceptual.....	56
	2.3.2. Definición operacional.....	57
	2.4.Alcances y límites.....	58
	2.5.Aporte.....	58
<b>III.</b>	<b>MÉTODO.....</b>	<b>60</b>
	3.1.Sujetos.....	60
	3.2.Instrumento.....	64
	3.3.Procedimiento.....	64
	3.4.Diseño y tipo de investigación .....	65
<b>IV.</b>	<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>67</b>
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>145</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>152</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>154</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>155</b>

ANEXO

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, conocer la percepción de un grupo de ajustadores de seguros de vehículos independientes respecto a los riesgos psicosociales laborales que pueden afectar su salud emocional.

La muestra estuvo conformada por diez sujetos del sexo masculino del departamento de reclamos, los cuales laboran en compañías dedicadas a prestar servicio de atención de emergencias a empresas aseguradoras.

La investigación es de tipo cualitativo, para obtener los resultados se realizó una entrevista semi-estructurada, con treinta preguntas abiertas en base a los subindicadores de: sobrecarga, seguridad contractual, violencia, conflicto familia/trabajo, depresión, ansiedad e ira.

Se concluyó que los sujetos perciben una alta incidencia de riesgos psicosociales en su trabajo, los cuales han tenido una fuerte repercusión en su vida personal como en su seguridad en integridad física; también se evidenció como estos riesgos psicosociales han afectado su salud emocional causando desgaste profesional, depresión, ansiedad y disonancia emocional.

Finalmente se recomendó a las empresas que se dedican a ofrecer servicios de emergencias a compañías aseguradoras crear consciencia sobre el impacto que tienen los riesgos psicosociales sobre el desarrollo de la organización ya que ocasionan una disminución en la productividad de sus trabajadores así como también de la misma productividad global de la organización.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo laboral globalizado, la exposición a riesgos psicosociales se ha convertido en un hecho común y frecuente dentro de las organizaciones. Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. (Moreno & Báez, 2010).

Múltiples investigaciones han encontrado una relación entre el factor de riesgo psicosocial, la alteración del estado emocional y el bienestar psicológico. Estos desequilibrios emocionales no solo afecta la vida íntima de la persona, sino también el trabajo y desarrollo profesional, ya que el éxito laboral no depende únicamente de una capacidad técnica o conocimientos profesionales; las emociones juegan un papel importante en la calidad de las relaciones, actitudes y formas de gestión empresarial.

Goleman (1995) menciona que las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de estar satisfechas, ser eficaces en la vida, dominar los hábitos mentales que favorezcan la propia productividad, ponen orden a la vida emocional, además de tener la capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad.

El estudio de los efectos de los riesgos psicosociales es de vital importancia, debido al impacto tanto en la salud de los trabajadores como en los resultados empresariales: bajo rendimiento, ausentismo, incapacidad laboral, etc. Factores de riesgo psicosocial como estrés, horarios rotativos, contenido de trabajo, sobrecarga y ritmo, entre otros; ponen al borde las emociones, desencadenando reacciones psicológicas.

Por lo descrito anteriormente, la presente investigación tiene como objetivo conocer la percepción de un grupo de ajustadores de seguros de vehículos respecto a los riesgos psicosociales laborales que pueden afectar su salud emocional. Para respaldar este objetivo es necesario conocer investigaciones, tanto nacionales como internacionales sobre riesgos psicosociales y salud emocional.

En Guatemala se han realizado diversas investigaciones sobre los efectos de la exposición a riesgos psicosociales. Chaj (2013) en una tesis de tipo descriptivo, determinó la influencia de los factores de riesgo psicosocial y cómo éstos contribuyen en la salud mental de los trabajadores. El estudio se realizó con 55 colaboradores, hombres y mujeres de empresas de computación de la zona 3 de Quetzaltenango. Se administró el test ISTAS 21 el cual evalúa riesgos laborales de naturaleza psicosocial y el test Salud Mental Positiva, el cual identifica y clasifica las características principales de salud mental. Se concluyó que los factores de riesgo a los que mayormente se encuentran expuestos los trabajadores son: exigencia psicológica, inseguridad, doble presencia y estima. Los resultados indicaron que sí existe influencia de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud mental, ya que la mayor parte de sujetos evaluados obtuvieron puntuaciones desfavorables y una salud mental baja. El autor resalta que el estudio representa un abordaje preliminar de detección de factores de riesgo psicosocial, lo cual debe ser complementado a futuro con un análisis de condiciones y medio ambiente de trabajo para poder profundizar sobre las causas de los factores de riesgo.

Por otra parte, el estudio transversal analítico observacional de Archila (2011) tenía como objetivo analizar la relación de la jornada de trabajo, la presencia de factores de riesgo psicosociales y determinar su exposición o no, a fin de conocer la problemática y plantear alternativas en beneficio de la salud de los trabajadores. La investigación se realizó con una muestra

de 73 médicos del hospital nacional de Mazatenango, 41 con jornada de trabajo prolongada (grupo A) y 32 jornadas diurnas normales (grupo B). A ambos grupos se les aplicó el test CoPsoQ ISTAS 21, para la identificación de los factores de riesgo psicosociales, el cual midió la exposición de seis grandes grupos de factores de riesgo: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima. Los resultados indicaron que las dimensiones que mayor daño causaban para la salud de los médicos eran: la inseguridad, estima y exigencia psicológica. Igualmente se encontró asociación entre la jornada prolongada de trabajo y la presencia del factor de riesgo psicosocial inseguridad, presentándose 5 veces más en los médicos de jornadas prolongadas (grupo A) comparados con los médicos sin jornada prolongada de trabajo (grupo B). El investigador recomendó complementar el estudio para poder profundizar sobre las causas de los factores de riesgo detectables por medio de un enfoque de fracción.

Ramírez (2010) en su tesis de tipo descriptiva, tuvo como objetivo describir e identificar los factores psicosociales que promueven estrés laboral afectando el desempeño y motivación de los colaboradores, su estado anímico, satisfacción laboral y de cómo ciertos niveles de estrés se ven reflejados en la vida personal de los mismos. El estudio se realizó en una empresa dedicada a la elaboración y distribución de alimentos y bebidas, contó con la participación de 22 sujetos, hombres y mujeres pertenecientes al área de nóminas del Departamento de Recursos Humanos. Se utilizó un cuestionario tipo escala Likert conformado por 32 preguntas cerradas y como instrumento secundario hojas de observación en las cuales se colocó cómo era el ambiente de trabajo, relación con compañeros y jefes, actitudes de los colaboradores, estado de las instalaciones, así como el comportamiento durante la aplicación del cuestionario. La investigación informó que existen factores psicosociales como: falta de desarrollo profesional en la organización, asignación

de tareas complejas y cambios repentinos, los cuales suelen elevar los niveles de estrés en la mayoría de colaboradores, afectando sus niveles de motivación y satisfacción laboral de manera directa. Finalmente se hace énfasis en la importancia de fortalecer los procedimientos que conlleven a mejores condiciones laborales, para que todo colaborador se sienta digno y satisfecho en su área de trabajo.

Por su lado, Gálvez (2010) realizó una tesis de tipo cualitativo, cuyo objetivo fue describir los efectos psicosociales en psicólogos que realizan intervenciones psicológicas a nivel colectivo en comunidades que experimentaron masacres durante la guerra interna. Los sujetos fueron 3 psicólogos, a los cuales se les realizó una entrevista individual. Los resultados obtenidos evidencian la presencia de reacciones emocionales, cognitivas, motoras y somáticas propias del trauma secundario, así como también rasgos del síndrome de “burnout”. Los síntomas principales fueron agotamiento emocional, desgaste por empatía, alteración en el ritmo cardíaco, cansancio físico, conductas de sobreprotección de la seguridad personal, identificación con los pacientes y desesperanza en relación a los resultados positivos de su trabajo. Por otro lado, se presentó un efecto psicosocial positivo: satisfacción por realizar un trabajo que responde a un ideal personal asociado a un fuerte compromiso con la realidad histórica del país. Luego de analizar los resultados, se recomendó mantener una supervisión constante a nivel personal de las reacciones psicológicas que cada individuo experimenta ante su trabajo mediante un diario de campo con el propósito de monitorear a nivel individual, las propias emociones, pensamientos y sentimientos suscitados a partir del trabajo con personas que estuvieron expuestas a situaciones traumáticas.

Castro (1998) en una tesis descriptiva ex post facto, identificó los factores de riesgo psicosocial presentes en las categorías de puesto de trabajo en una empresa maquiladora. La muestra incluyó 24 trabajadores, utilizando un muestreo aleatorio estratificado, se tomó un

trabajador como representante de cada una de las 22 categorías de puesto de trabajo a nivel operativo y 2 categorías del nivel administrativo de la comunidad empresarial. Para efectuar el estudio se utilizó el Método LEST para la evaluación de riesgos y una encuesta sobre CYMAT (condiciones y medio ambiente de trabajo), la cual tenía como propósito obtener datos personales y características ocupacionales relacionadas al puesto que desempeña el sujeto. Los resultados obtenidos reportan que los factores de riesgo psicosocial están presentes en cada una de las categorías de puesto dentro de la empresa, se observaron firmemente asociados a la carga física excesiva y a los factores de carga mental que intervienen en cada tarea. De la misma manera, los factores de riesgo psicosocial fueron observados en el manejo de las relaciones interpersonales frecuentemente dañadas por falta de canales adecuados de comunicación, la supervisión estrecha que inhibe la iniciativa y ejerce una presión adicional al puesto de trabajo. Finalmente, la investigadora recomienda continuar realizando estudios que profundicen en los aspectos psicológicos de los trabajadores, no únicamente en maquila sino en todos los ramos de la industria guatemalteca.

En cuanto a los estudios internacionales, Domínguez y Sánchez (2013) realizaron una investigación descriptiva, con el objetivo de adentrarse en las características de la relación existente entre las condiciones del trabajo, su organización y la salud de las personas. Se contó con la participación de 10 docentes, hombres y mujeres de un centro universitario de Granada, España. Como principal herramienta para la recolección de datos, se les aplicó el método ISTAS21 el cual es una adaptación para la población española del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Los resultados obtenidos reflejan que existen altos niveles de exposición al riesgo por factores cualitativos, principalmente respecto a las demandas emocionales, es decir los docentes tienen dificultades para evitar olvidarse de los problemas del trabajo y entienden que es desgastador

emocionalmente. Respecto a la inseguridad laboral, aunque el 60% del profesorado tiene un contrato laboral fijo, se observa la incertidumbre en relación a la estabilidad laboral. La percepción de los trabajadores sobre la estima, se enfoca en el poco reconocimiento que conlleva su esfuerzo y trabajo por parte de los jefes inmediatos, pero que según algunos de ellos, es recompensado por el apoyo social y el trato justo por parte de sus compañeros. En cuanto a la conciliación de la vida laboral y familia, los colaboradores entienden que pasan “muchas horas” en el trabajo, lo cual les dificulta compatibilizar sus tareas en determinadas épocas del curso escolar, creando un sentimiento de desasosiego. Finalmente se resalta que estos estudios de evaluación sirven como un instrumento de acción preventiva y cambio, que permitan identificar y localizar los riesgos de las condiciones de trabajo a la que están sometidos los trabajadores, para proponer medidas resolutorias que favorezcan el bienestar de los colaboradores.

Castillo, Santana, Valeta, Alvis y Romero (2011) en su investigación descriptiva buscaban identificar variables asociadas a factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una empresa social del estado. Se contó con una muestra de 197 médicos de consulta externa y urgencias, se utilizó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del trabajo (ISTAS21) y el cuestionario psicosocial de Copenhague adaptado al español (CoPsoQ). Los resultados mostraron que el 69.4% presentaron exposición desfavorable en la dimensión inseguridad. Los médicos generales se encuentran en condiciones más desfavorables que los especialistas en las dimensiones: inseguridad y doble presencia. Los médicos de consulta externa tienen más deterioro en las dimensiones: apoyo social y calidad de liderazgo que los del área de urgencias. Los médicos de estratos más altos, presentan una mayor desfavorabilidad que los de estratos más bajos en la dimensión: exigencias psicológicas. En síntesis la población de estudio se caracterizó por presentar exposición desfavorable para la salud a factores de riesgo de naturaleza psicosocial en todas las

dimensiones. La dimensión psicosocial con mayor nivel de riesgo en el personal médico estudiado es la inseguridad. Se recomendó modificar la organización y distribución de trabajo ya que la mayoría de personal médico afirmó tener sobrecarga de trabajo siendo este el principal factor de riesgo psicosocial al que se encuentran expuestos.

Por su parte, Carrión, López y Alpuente (2010) realizaron un estudio cualitativo exploratorio transversal en Cataluña, España, cuyo objetivo fue explorar la percepción del riesgo psicosocial a través de grupos de discusión, por sus siglas (GDD). Para dicha investigación se tomó un muestreo por conveniencia realizado con 22 profesionales de enfermería de 5 centros de atención primaria. Para la detección de factores de riesgo psicosocial en el ejercicio de su profesión, se aplicaron técnicas cualitativas directas mediante grupos de discusión (GDD), técnicas de creatividad a través del test Philips66 y lluvia de ideas y observación personal. Los resultados mostraron que en el ámbito del contexto del trabajo, la progresión profesional presenta mayor número de factores de riesgo psicosocial, como: la falta de formación para el desarrollo de la carrera, estancamiento profesional, imposibilidad de promoción y falta de expectativas laborales. Se recomendó introducir modificaciones en las condiciones de trabajo del profesional de salud y en la organización empresarial, estableciendo canales de participación en los órganos de gestión, desarrollo de la carrera profesional y mejora de las retribuciones.

Rodríguez (2009) realizó una investigación transversal cuyo objetivo fue determinar los factores psicosociales de riesgo a los cuales se exponen los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector químico de Venezuela, con el fin de conocer la problemática y plantear alternativas en beneficio de la salud de los trabajadores. Para ello, se utilizó el test Ista21, el cual mide la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo psicosocial. De las seis dimensiones estudiadas, la que representó una situación desfavorable para los trabajadores fue la estima, la

inseguridad en el trabajo y las exigencias psicológicas. Se concluyó que los factores psicosociales no son nada nuevo; por el contrario, han existido paralelamente con el trabajo y sus cambios en el tiempo, pero debe reconocerse que es recientemente cuando han adquirido una mayor relevancia.

Finalmente, Juárez (2007) realizó una investigación descriptiva, la cual tuvo como objetivo determinar si la tensión laboral según el modelo de Karasek y la inseguridad en el empleo se asocian significativamente con los indicadores cardiovasculares, tales como la tensión arterial (TA) y los síntomas cardiovasculares (SC). Se utilizó una muestra de 109 enfermeras de un hospital del sector público de la Ciudad de México, se aplicó el Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ), otro de Síntomas Cardiovasculares y se utilizó un monitor digital para medir la TA mediante un protocolo de puntos estimados en el puesto de trabajo. Los resultados mostraron la relación entre TA y el modelo de tensión laboral, destacando la asociación de la inseguridad en el empleo con indicadores cardiovasculares, lo que hace trascendente su importancia en el contexto laboral mexicano. Finalmente el investigador recomienda futuros estudios y un trabajo de prevención y vigilancia permanente de estos factores en los campos de la salud ocupacional así como en la salud pública en términos de su rol en la epidemiología cardiovascular.

Los estudios realizados en Guatemala y en el extranjero sobre la exposición a riesgos psicosociales demuestran que pueden ocasionar afecciones físicas y/o emocionales, las cuales incidirán en el desempeño laboral y desarrollo profesional.

A nivel nacional e internacional se han realizado diversas investigaciones respecto a la estabilidad y salud emocional, en las cuales se ha relacionado las habilidades emocionales con el bienestar psicológico y la productividad laboral.

Arriaga (2014) en su tesis descriptiva, determinó la influencia de la salud emocional en el ejercicio docente. La investigación se realizó a través de la aplicación de la prueba TIE-GI, al evaluar a 75 docentes de establecimientos de nivel medio públicos y privados del municipio de Santa Lucía Utatlán, Sololá. Los resultados obtenidos muestran que el nivel de salud emocional que los docentes presentan, determina que su trabajo sea eficiente y eficaz al momento de manejar sus emociones y reacciones. Luego de analizar los resultados se recomienda que los centros educativos evalúen constantemente a sus docentes para determinar su nivel de salud emocional y así lograr calidad educativa en el ejercicio docente.

Por otro lado, Fleischhacker (2014) en su tesis tuvo como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral. Para el estudio se utilizó el diseño descriptivo, mediante la aplicación de dos escalas de Likert, se reconoció el nivel de inteligencia emocional y el nivel de productividad de 40 colaboradores del centro de diagnósticos por imágenes “Policlínica en Quetzaltenango”, con edades comprendidas entre 18 y 60 años de edad, de sexo femenino y masculino. Se comprobó que el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores es adecuada y esto fortalece su desempeño dentro de la empresa. Se concluyó que los colaboradores de la clínica son productivos, ya que cuentan con diferentes habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, componentes de la inteligencia emocional. El autor recomienda realizar talleres de inteligencia emocional para continuar con los buenos niveles de productividad.

Asimismo, De La Roca (2013) realizó una tesis descriptiva, la cual tuvo como objetivo establecer la relación entre inteligencia emocional y el compromiso de los colaboradores. El estudio se realizó con la población completa del personal administrativo del Centro de Contacto, conformado por 60 sujetos, en un rango de edad de 20 a más de 35 años y que laboran en la

institución de menos de 12 meses a 11 años o más. Se utilizó el cuestionario Trait Meta-Mood Scale para medir la inteligencia emocional en tres dimensiones: atención a las emociones, claridad de la experiencia emocional y habilidad de reparar experiencias emocionales negativas. Para medir el compromiso, se utilizó una encuesta de compromiso, utilizada por Monzón (2004), la cual cuenta con tres escalas, siendo las siguientes: compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo. Con base en los resultados obtenidos, se concluyó que no existe relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y compromiso, por tanto dichas variables no se relacionan entre sí. Por otro lado, se recomendó a la Gerencia de Centro de Contacto realizar un plan de capacitación para las oportunidades encontradas en relación a la inteligencia emocional y al mismo tiempo, organicen grupos de trabajo para informar los resultados obtenidos en cuanto a compromiso; con la finalidad de que en las reuniones que se realicen se fomente la confianza, la creatividad, apoyo e iniciativa de los mismos miembros del equipo de trabajo, para que puedan encontrar oportunidades de mejora en conjunto.

Por otra parte, Lemus (2011) realizó una tesis descriptiva, que tuvo como objetivo identificar el nivel de estabilidad emocional en los trabajadores de los centros de salud de Quetzaltenango y Salcajá. Se contó con la participación de 33 trabajadores de la salud, entre ellos médicos, administradores, trabajadores sociales, enfermeras, secretarias, auxiliares de enfermería y conserjes. Se utilizó la prueba Big Five Questionnaire (BFQ) la cual mide la dimensión del control de emociones. Con la aplicación del cuestionario BFQ se identificó que la estabilidad emocional en los trabajadores de salud es baja, especialmente en: tensión, ansiedad y tristeza. El grado de implicación en los problemas de los demás (pacientes y compañeros de trabajo) provoca en los trabajadores altibajos de humor. Finalmente, se recomendó que los trabajadores de salud,

cuenten con una adecuada estabilidad emocional para manejar adecuadamente los sentimientos propios y de esta manera establecer buenas relaciones con las personas que les rodean.

Failace (2008) en su tesis descriptiva, determinó cómo manejan las emociones los médicos y enfermeras que trabajan en el área pediátrica de Hematología del hospital general San Juan de Dios. La muestra incluyó 10 enfermeras y cinco médicos cuyas edades oscilan entre 30 y 58 años de edad. Se aplicó la prueba Trait Meta Mood Scale, por sus siglas (TMMS) cuestionario de la inteligencia emocional y el cuestionario de valores SIV. Con base en los resultados obtenidos se concluyó que los médicos y enfermeras no poseen un alto nivel de inteligencia emocional, no son capaces de darse cuenta de sus sentimientos porque no tienen conciencia de sus propios estados internos, impulsos e intuiciones, tampoco son personas a las que se les facilita comprender el humor, sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas, por lo que están sujetos a no desarrollar la capacidad de adquirir responsabilidades, eficacia, aplomo personal, confianza en ellos mismos, capacidad de escuchar y no podrán asumir conflictos en su vida personal ni en el trabajo. Con base a los resultados, se recomendó realizar estudios similares sobre inteligencia emocional y valores de personas que trabajan en otras áreas médicas de hospitales públicos y privados.

A continuación se presentan investigaciones internacionales relacionadas a la salud emocional. La investigación descriptiva de Reboledo, Mazadiego y Ruiz (2012), cuyo objetivo fue contar con una visión más amplia del conocimiento acerca de lo que involucra la inteligencia emocional. El trabajo se realizó en la unidad de Ciencias de la Salud de la Universidad Veracruzana de Poza Rica, México. Se contó con una muestra de 100 estudiantes, 66 del sexo femenino y 34 del masculino, en un muestreo aleatorio de las facultades de Enfermería, Odontología, Medicina y Psicología. Para la recolección de datos se aplicó un instrumento que mide la inteligencia emocional: el TMMS, que contiene una escala que se divide en tres dimensiones de evaluación: la

atención emocional, la claridad de emociones y la reparación emocional. Los resultados obtenidos mostraron que el desarrollo de la inteligencia emocional contribuye a la formación de un carácter estable que ayuda al individuo a la toma correcta de decisiones, tanto hombres como mujeres presentan una condición similar en cuanto a la destreza del manejo emocional; sin embargo hubo diferencias significativas entre las diversas facultades que participaron en la muestra. Finalmente se recomendó realizar trabajos de investigación para ampliar el conocimiento ya establecido y proporcionar nuevas concepciones que ayuden a un mejor entendimiento de las emociones, ya que son un factor medular para la vida de toda persona.

Por su parte, Liébana (2011) en su tesis cuantitativa sin intervención, no experimental, tuvo como objetivo determinar el grado de salud emocional de estudiantes universitarios. La población estudio fueron 1840 estudiantes de Enfermería y Fisioterapia matriculados en el curso académico 2009/2010, en las Universidades públicas de Castilla y León, España. Entre los instrumentos de recogida de datos se utilizaron: cuestionarios de características socio demográficas, cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ-12), cuestionario de Inteligencia Emocional (TMMS-24), cuestionario de estrés para estudiantes (MBI-SS), cuestionario de engagement para estudiantes (UWES-S), escala de inteligencia emocional (EIE-33), escala de afecto positivo y negativo (PANAS) y escala de cansancio emocional (ECE). Los resultados obtenidos indican que la inteligencia emocional influye en el bienestar psicológico o ajuste emocional de las personas; los estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud de Castilla y León que experimentan un manejo del control emocional, motivación, habilidades sociales, claridad y reparación emocional, así como un equilibrio en las dimensiones de empatía y atención emocional, van a mostrar un mayor bienestar psicológico que el resto. Además aquellos alumnos que prestan demasiada atención a sus sentimientos (atención emocional) se sienten menos satisfechos que aquellos que saben discriminar

entre sus emociones (claridad emocional) y son capaces de reparar sus estados de ánimo negativos (reparación emocional) y prolongar los positivos. Los sujetos del estudio presentan un índice elevado de inteligencia emocional, muestran niveles menores de afectividad negativa y mayores niveles de afectividad positiva pudiendo beneficiar al alumno en situaciones específicas de su vida académica, por lo tanto aquellos alumnos con elevados niveles de inteligencia emocional son capaces de manejar estados de ánimo y concentrarse, al contrario de los que obtenían menores puntuaciones de inteligencia emocional que pueden tener dificultades para regular sus estados de ánimo. Finalmente la autora hace énfasis en que los resultados obtenidos no permiten obtener conclusiones acerca de la causalidad existente entre las variables estudiadas, por lo que recomienda desarrollar estudios longitudinales o de carácter experimental que permitan ahondar en esta cuestión.

Ojeda, Delgado, Ascanio y Pérez (2011) en su investigación de campo, describieron la influencia del elemento afectivo en el proceso de modificación de concepciones en el marco de una estrategia pedagógica. El estudio se llevó a cabo en el Instituto Pedagógico de Caracas, Venezuela con 14 estudiantes de la especialidad de Educación Integral. Para recoger los datos se utilizó un diario reflexivo, el análisis de datos se realizó utilizando los principios básicos de la Teoría Fundamentada, ya que se buscaba detectar el elemento emocional y su vinculación con el proceso de modificación de concepciones de los participantes. Los resultados obtenidos explican que las diferentes emociones experimentadas por los participantes se consideran influyentes en el proceso de transformación de las concepciones sobre la naturaleza de la ciencia. Las emociones deben ser conectadas a la dimensión cognitiva del aprendizaje. En consecuencia, requieren ser manejadas adecuadamente para favorecer la adquisición de concepciones acordes con las propuestas científicamente aceptadas.

Por su lado, Carrillo, Collado, Rojo y Staats (2006), examinaron uno de los principios de la teoría del conductismo psicológico y el efecto aditivo de las emociones positivas y negativas en el contexto del estudio de la depresión. Se utilizó la escala de pensamientos y experiencias de la vida real, por sus siglas (THARL) como medida de los dos tipos de emoción que pueden tener origen tanto en el mundo de los pensamientos como en la experiencia de la vida real. La muestra se constituyó a partir de estudiantes de psicología y población general. De esta muestra combinada 173 eran varones y 440 mujeres. Los participantes completaron el cuestionario de depresión de Bock, por sus siglas (BDI) y la escala THARL. Se formaron tres grupos de sujetos: uno con dos fuentes de emociones positivas, un segundo grupo con una fuente de emoción positiva y otra negativa, y un tercer grupo con dos fuentes de emoción negativa. Se utilizó la prueba “post hoc” de Bonferroni para estimar diferencias entre los grupos. Se comprobó así, el principio aditivo de las emociones, aunque parece que las emociones negativas tienen un mayor efecto en la depresión. Un análisis confirmatorio mediante un “*path analysis*” con variables latentes apoyó estos resultados evidenciando un efecto conjunto de las fuentes de emoción positiva y negativa sobre la depresión. Estos resultados pueden ser de interés para entender la emoción como una parte central de la personalidad y su efecto en trastornos como la depresión.

Finalmente, Marcano (2006) en su trabajo de investigación de tipo descriptivo, tuvo la finalidad de estudiar la inteligencia emocional en los empleados de la empresa de Operaciones de Producción y Exploraciones Nacionales (O.P.E.N.) S.A. en Maturín Estado Monagas, Venezuela. La muestra consistió en 21 personas, se utilizó como técnica de recolección de datos el cuestionario, la observación no participante y la recolección de bibliografía. Los resultados obtenidos determinaron que los factores psicosociales son los componentes principales que permitirán la planificación, coordinación y ejecución de las actividades para la obtención de

beneficios del recurso humano como para la empresa. La investigación pretendió brindar a la Universidad de Oriente así como a la empresa, una herramienta que permite estudiar los factores psicosociales de la inteligencia emocional, como opción representativa para estimular las emociones de manera positiva en el ambiente laboral. Finalmente, el autor recomienda capacitar al personal en inteligencia emocional, para orientar su productividad al éxito profesional y personal.

Las anteriores investigaciones demuestran que el desempeño laboral se ve afectado fuertemente por la exposición a riesgos psicosociales laborales los cuales desencadenan inestabilidad emocional y psicológica, ocasionando gran malestar en la persona. Asimismo, se hace énfasis en la importancia de implementar medidas preventivas y programas que promuevan la salud laboral.

A continuación se presentan definiciones y aspectos teóricos que respaldan este trabajo de investigación.

## **1.1 Riesgo Psicosocial**

### **Definición**

Según Moreno y Báez (2010) los factores de riesgo psicosocial se definen como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud, causando respuestas de inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas de estrés.

Los factores de riesgo psicosocial, comprenden aspectos del puesto y entorno de trabajo como el clima y cultura dentro de la organización, funciones laborales, relaciones interpersonales, el diseño y contenido de las tareas. (Sauter, Hurrell, Murphy & Levi, s/f)

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se presentan durante largos períodos de tiempo, ya se sea de forma continua o intermitente, siendo numerosos, complejos y de

diferente naturaleza. No solo están conformados por variables del entorno laboral sino que también intervienen las variables personales del trabajador como: motivación, actitud, percepción, experiencia, formación, capacidad y recursos personales y profesionales. La personalidad del trabajador influye en el afrontamiento o respuesta ante las diferentes situaciones laborales, por ello no todos los trabajadores confrontan los problemas laborales del mismo modo (Mansilla, 2012)

### **1.1.1. Causas de los Factores de Riesgo Psicosocial**

Mansilla (2012) hace mención de distintas causas que se derivan de los factores de riesgo psicosocial, entre ellas menciona:

- **Horario de trabajo**

En la mayoría de empresa, se han determinado horarios fijos (los colaboradores deben estar presentes) y flexibles (el tiempo de inicio y finalización de la jornada puede ser elegido por el trabajador)

Los trabajadores que cuentan y perciben flexibilidad dentro de sus empresas, tanto en horarios como lugares de trabajo, llevan una vida más saludable respecto a quienes cuentan con horarios rígidos.

- **Trabajo a turnos o nocturno**

El trabajo a turnos exige al trabajador, mantenerse activo en momentos que necesita descanso, colocándolo fuera de la pautas de la vida social y familiar. Creando desajustes entre el tiempo de trabajo, tiempo biológico y el tiempo familiar y social.

El trabajo nocturno es otra condición de trabajo que repercute negativamente en la calidad de vida del trabajador, en la de su familia y su salud. Los horarios nocturnos no se toleran bien, ya

que invierte la actividad del trabajador en 180°, ocasionando una desincronización respecto al ritmo biológico natural, impidiendo el descanso nocturno.

El organismo humano cuenta con ciclos biológicos, éstos siguen unas repeticiones cíclicas y regulares, tales ritmos suelen clasificarse en ultradianos (ciclo superior a 24 horas), circadianos o nictamerales (ciclo de 24 horas) e infradianos (ciclo inferior a 24 horas).

El ritmo circadiano es de los más afectados y, por tanto, el más estudiado con respecto al trabajo a turnos y nocturno, ya que se ve influenciado por factores externos como: la luz y los horarios que impone la sociedad.

Estos ritmos biológicos coinciden con los estados de vigilia y sueño, siendo la mayoría de ellos más activos durante el día que durante la noche.

El ritmo biológico se desequilibra al cambiar lo ciclos sueños/ vigilia y se recupera cuando se vuelve a un horario normal. El trabajo a turnos y especialmente el trabajo nocturno obligan al trabajador a cambiar su ciclo normal de descanso, forzándole a adaptar sus funciones de actividad a un periodo nocturno. (Mansilla, 2012)

- **Ritmos de trabajo**

Se refiere al tiempo que se utiliza para la realización de una tarea y puede estar determinado por los plazos ajustados, exigencias en rapidez, recuperación de retrasos, velocidad automática de una máquina, competitividad entre compañeros, normas de producción, cantidad de trabajo a realizar, etc.

Los trabajos en cadena son los que generan mayor problema, ya que el trabajador debe adaptarse a un ritmo definido que le es impuesto, eliminando las probabilidades de autorregulación

del trabajador, ya que se obliga a trabajar a todos de la misma manera y al mismo ritmo, dificultando las posibilidades de adaptación a este sistema por las diferencias individuales que existen en cada persona.

Se debe tomar en cuenta, que el tiempo para realizar una tarea varía según las condiciones y capacidad del trabajador, por lo que es importante que cada colaborador realice sus tareas a un ritmo adecuado, permitiéndole la recuperación física y psíquica mediante pausas y descansos. (Mansilla, 2012)

- **Monotonía**

En los puestos de trabajo en los cuales se presentan tareas monótonas, rutinarias y repetitivas, disminuye el interés del colaborador por tomar algún tipo de iniciativa y condiciona su libertad. El trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca su aporte dentro del proceso productivo. El trabajo monótono y repetitivo en un ambiente poco estimulante, genera insatisfacción laboral y problemas de salud.

- **Carga mental**

Carga mental se refiere al resultado concreto de la interacción de un trabajador y una o varias tareas específicas. De modo que una misma tarea puede resultar más difícil para unos trabajadores que a otros.

La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo.

Cuando las exigencias cognitivas no se adecuan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, aparece la fatiga mental (Mansilla, 2012).

- **Desempeño de rol**

El rol se define como el conjunto de expectativas y demandas sobre la conducta que se esperan de la persona que ocupa un puesto determinado. Dentro de esta categoría se menciona lo siguiente:

- a. **Sobrecarga del rol**

Se refiere a un elevado número de horas de trabajo, dobles jornadas, presión, etc. Acumulando demandas y deberes cualitativos y cuantitativos en el cumplimiento del rol, los cuales provocan dificultades para conciliar la vida familiar y social.

- b. **Ambigüedad del rol**

Se refiere cuando no se tiene definido con claridad las tareas que debe desempeñar el trabajador.

- c. **Conflicto de rol**

Se produce cuando hay demasiadas exigencias poco congruentes con el puesto de trabajo. (Mansilla, 2012)

- **Estilo de mando**

El estilo de mando que se maneja en cada organización, tiene un gran impacto sobre el ambiente laboral, ya que las actitudes de los superiores y jefes repercuten directa e indirectamente sobre los trabajadores a su mando.

- **Relaciones interpersonales en el trabajo**

Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, falta de cohesión, presiones, dificultad para expresar emociones u opiniones y aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión entre los colaboradores (Mansilla, 2012).

- **Condiciones de empleo**

Se refiere a la ansiedad que se produce ante la incertidumbre e inseguridad respecto al empleo y futuro profesional dentro de una empresa, por lo que es importante que los trabajadores cuenten con un cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo.

- **Desarrollo de la carrera profesional**

Se refiere al derecho de los profesionales a progresar de forma individualizada, debido a una trayectoria laboral en la cual se evalúen de forma objetiva y reglada los conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos. (Mansilla, 2012)

### **1.1.2. Características de riesgos psicosociales laborales**

Los riesgos psicosociales laborales tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mental.

La Confederación de Empresarios de Málaga (2013) menciona los siguientes:

- **Afectan a los derechos fundamentales del trabajador**

Los riesgos psicosociales laborales, no se refieren únicamente a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa

- **Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador**

Los factores de riesgo psicosocial afectan a la salud del trabajador, a través de mecanismos de respuesta al estrés, tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores.

Los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales; en cambio, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores.

La violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

- **Afectan a la salud mental de los trabajadores**

Se conoce que los riesgos psicosociales tienen la capacidad de ocasionar daños a la salud física y mental, especialmente en la salud mental.

Los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Varios datos señalan la depresión, ansiedad y otros indicadores de mala salud mental, estrechamente relacionados a la exposición de riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales, son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones en los sistemas de procesos cognitivos, emocionales y conductuales, conduciendo a trastornos mentales de importancia.

- **Tienen formas de cobertura legal**

Debido a la alta incidencia y relevancia de las consecuencias sobre la salud de los riesgos psicosociales, se ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013)

### **1.1.3. Principales riesgos psicosociales**

Moreno y Báez (2010) exponen los riesgos psicosociales más reconocidos:

- **Estrés**

El estrés es el riesgo psicosocial más global, producto y resultado de los factores psicosociales de estrés presentes en la organización, los cuales son de naturaleza acumulativa actuando sobre el trabajador, provocando alteraciones en la salud, tanto a nivel individual como a nivel organizacional.

Es importante que se preste atención a las formas que pueden adoptar las respuestas de estrés, pues resultan relevantes para su aplicación posterior al ámbito laboral.

Existen dos formas principales de estrés: estrés crónico y estrés temporal, los cuales tienen consecuencias negativas sobre la salud como resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o amenazas.

No existe una legislación específica acerca del estrés laboral, pero sí existen planteamientos legales laborales generales que aluden a los límites de la carga de trabajo.

- **Violencia**

En sus diferentes formas, la violencia en el trabajo es el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia, ya que es un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbano, anónimo, acelerado y competitivo.

La Organización Internacional del Trabajo, por sus siglas OIT (2003) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

La violencia es un marcador de la cultura occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años, ocasionando grandes consecuencias en la calidad de la vida laboral con repercusiones en la salud física y mental de los trabajadores. Es un riesgo laboral que ha ido adquiriendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia.

El trabajo actual supone contextos ambientales de trabajo como: el manejo de materiales altamente valiosos y la interacción con personas en situaciones imprevistas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia, incluidos atracos y asaltos.

Generalmente se ha distinguido dos formas principales, la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra. (Moreno & Báez, 2010).

- **Acoso laboral**

Es conocido como una de las formas de violencia en el trabajo, debido a sus características y consecuencias se toma en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral.

El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo, citado por Moreno y Báez (2010) define el acoso laboral como una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla.

- **Acoso sexual**

El acoso sexual también es planteado como una forma de violencia laboral y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo el acoso sexual tiene su contexto propio.

Según la Jurisprudencia Estadounidense se considera acoso sexual en el trabajo toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante (Moreno & Báez, 2010).

- **Inseguridad contractual**

Las nuevas condiciones de trabajo debido a la globalización y procesos empresariales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva han ocasionado que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos.

Se define inseguridad laboral como la preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.

Una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo es la incertidumbre del futuro, especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también a la familia.

- **Desgaste profesional**

Se refiere al resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante, ocasionado por las tareas laborales.

Se diferencia del estrés por sus efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral. (Moreno & Báez, 2010)

#### **1.1.4. Consecuencias de los factores psicosociales en el trabajo**

En diferentes investigaciones se han mencionado las interacciones y repercusiones sobre la salud de los riesgos psicosociales. El informe del comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (1984) hace referencia a ciertas consecuencias, tanto físicas como psicológicas:

##### **Consecuencias fisiológicas**

###### **a) Hormonas suprarrenales**

Múltiples investigaciones hacen referencia a las alteraciones de la secreción de los corticosteroides y las catecolaminas con reacción al estrés profesional.

El ritmo de trabajo impuesto, falta de tiempo para cumplir una tarea determinada, la monotonía, entre otros factores hacen que aumente la secreción hormonal.

#### **b) Sistema nervioso central**

Se ha demostrado que en grupos profesionales donde la actividad es monótona y los errores tienen grandes consecuencias, las enfermedades psicosomáticas son sumamente frecuentes.

La salud de los trabajadores no se trata del riesgo de desactivación del sistema nervioso central ante un trabajo monótono, sino más bien que la desactivación afecta gravemente la capacidad del individuo para asumir la tarea que ha aceptado realizar.

#### **c) Reacciones cardiovasculares**

La exposición a sobrecargas mentales continuas, peso de las responsabilidades, irregularidades en los ciclos de trabajo, y otros factores, crean situaciones potencialmente peligrosas para la salud, poniendo en manifiesto un aumento de la presión sanguínea al colocar cargas mayores de trabajo

La prevalencia de infartos de miocardio, riesgos de hipertensión son comunes en personas que desempeñan tareas excitantes o demasiado monótonas y controladas. (Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, 1984).

#### **Consecuencias psicológicas**

Los factores de estrés psicosocial inherentes al trabajo y a las condiciones de empleo pueden ir más allá de los recursos de la persona, ocasionando trastornos de las funciones psicológicas y el comportamiento.

Entre los primeros indicadores de trastornos psicológicos se pueden mencionar, las actitudes negativas en las cuales se evidencia irritación, preocupación, tensión y depresión. De ello puede derivarse un mal funcionamiento de las facultades cognoscitivas como, capacidad para concentrarse, memorizar y tomar decisiones. Las formas de comportamiento previamente concebidas, buscando evitar dichos trastornos, pueden transformarse en conductas obsesivas, rígidas e irreflexivas.

Los trastornos psicosomáticos de los que se queja el trabajador y los síntomas psicopatológicos, o incluso la sensación de no encontrarse a gusto, son los efectos a largo plazo de estrés más frecuentes. (Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, 1984).

#### **1.1.5. Evaluación de los riesgos psicosociales**

Últimamente se han emprendido investigaciones, las cuales buscan integrar las herramientas y métodos utilizados en la psicometría para el análisis estadístico del clima psicosocial dentro de una empresa. Existen varias razones para considerar la evaluación de los riesgos psicosociales en las organizaciones. (Meliá, s/f)

- a) Los factores psicosociales han demostrado estar relacionadas con los resultados de seguridad y salud. Sus efectos no son únicamente psicológicos como: estrés, ansiedad, depresión, síndrome post-traumático o desgaste profesional; sino también orgánicos, afectando a diversos sistemas funcionales; fomentando o incrementando los riesgos de numerosas enfermedades.

Los riesgos psicosociales contribuyen de modo importante al surgimiento de accidentes laborales a través de diversos mecanismos y contribuyen a su vez a comportamientos

adictivos, como el tabaco y alcohol, los cuales tienen consecuencias notorias sobre la salud y la seguridad.

- b) Los factores psicosociales influyen sobre la calidad y la productividad de las empresas, no sólo son responsables de numerosas bajas en el ámbito de lo psicógeno, como la depresión, sino que incrementan el ausentismo de modo generalizado.

Las bajas que producen por enfermedad común, representan cuantiosas pérdidas de productividad.

Un manejo inadecuado de los factores psicosociales no solo conlleva trabajadores menos sanos y más expuestos a accidentes; también empresas menos productivas, con mayores problemas de calidad y con menos expectativas. Una buena evaluación de riesgos psicosociales es una herramienta que puede ayudar sustancialmente a una empresa a mejorar en diversos ámbitos de gestión y organización. Quizás el área de los riesgos psicosociales sea un área de prevención que ayuda a mejorar la eficacia y eficiencia de la salud y seguridad dentro de la organización.

#### **1.1.6. Nuevos riesgos psicosociales emergentes**

Moreno (2011) hace referencia a que recientemente existe una preocupación global por la aparición de nuevos riesgos de toda índole. Dentro del marco laboral se interesan especialmente por los llamados riesgos emergentes.

Los riesgos emergentes se derivan de múltiples campos como las nuevas tecnologías, nuevos sistemas de producción, nuevas materias primas y los nuevos compuestos químicos y biológicos.

Existe una preocupación especial debido al mundo cambiante de las organizaciones, rápidas fluctuaciones económicas, nuevos sistemas de trabajo, sociodemográfica del mercado laboral, formas de contratación y en general, las nuevas formulaciones de las relaciones laborales

Moreno, menciona un estudio de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre los riesgos psicosociales emergentes, en el cual se establecen una lista de 42 riesgos psicosociales. Gran parte de estos nuevos riesgos psicosociales están causados por un doble fenómeno: la expansión del sector terciario de la producción, el sector de servicios y el proceso de la globalización actual en sus múltiples facetas, una de las cuales es la del mercado de trabajo. Ambos procesos están estrechamente asociados.

La mayoría de riesgos laborales en el mercado de servicios, son principalmente psicosociales, éstos son riesgos que provienen de las nuevas formas de trabajo, dinamismo de las nuevas organizaciones y sus formas cambiantes. Son riesgos que provienen de las múltiples formas de atender a una clientela en interacción dinámica con el trabajador, a pesar que la interacción social siempre ha sido una característica del trabajo, actualmente se ha convertido en una característica central.

El trabajo emocional se considera un nuevo tipo de riesgo psicosocial, ya que un buen número de trabajos asistenciales y de servicio exigen la autorregulación de las emociones, es decir, la retención de las emociones negativas y la expresión forzada de emociones positivas. Los efectos son de desgaste y disonancia emocional, ya que el trabajador debe mostrar emociones que no siente.

La exigencia del trabajo emocional adquiere más importancia mientras mayor sea la necesidad de asegurar la satisfacción del cliente. El problema radica en la habitual conexión entre las emociones y las expresiones corporales y gestuales.

El trabajo emocional representa los cambios que se están produciendo en el mercado laboral, específicamente en el ámbito del mercado asistencial y de servicios, el cual consiste en la demanda de la empresa de un esfuerzo íntegro de la persona, incluyendo sentimientos que debe permitirse y mantener. El trabajo de servicios conlleva demanda no sólo de tiempo y dedicación, sino de actitud. (Moreno, 2011)

### **1.1.7. Prevención de riesgos psicosociales**

Cualquier organización que desee conseguir y mantener máximos niveles de bienestar mental, físico y social en sus trabajadores, necesita políticas y procedimientos que adopten un enfoque integrado de salud y seguridad. Deberán implementar una política de salud mental con procedimientos de gestión de estrés, basados en las necesidades de la organización y los trabajadores quienes deberán ser sometidos periódicamente a revisiones y evaluaciones.

Por lo anterior, Cooper, Liukkonen y Cartwright citado por Sauter, Hurrell, Murphy & Levi (s/f) proponen que para desarrollar una política de empresa eficaz y global, se deben aplicar los siguientes tres enfoques:

#### **a) Prevención primaria**

Hace referencia a la necesidad de modificar la política de personal, mejorar los sistemas de comunicación, rediseñar los puestos de trabajo, permitir una mayor participación en la toma de decisiones o conceder una mayor autonomía en los niveles más bajos, ya que la mejor técnica de prevenir los riesgos es eliminando su causa.

## **b) Prevención secundaria**

Las iniciativas correspondientes a esta categoría se centran, en general, en la formación y en la educación, consisten en actividades de concienciación y programas de adquisición de destrezas.

La forma y contenido de las actividades de formación son sumamente variables, desde simples técnicas de relajación, asesoramiento y planificación sobre la forma de vida o formación básica en técnicas de administración del tiempo, hasta la adquisición de destrezas para la resolución de problemas o el reforzamiento de la seguridad en uno mismo.

## **c) Prevención terciaria**

Se refiere al componente que promueve la salud en el lugar de trabajo, buscando la detección precoz de los problemas de salud mental y la remisión inmediata de los afectados a un lugar donde puedan recibir tratamiento especializado.

## **1.2 Emociones**

### **1.2.1. Definición**

Feldman citado por Alvarado (2011) explica que las emociones son sentimientos tales como la felicidad, desesperación y la tristeza que suelen tener tanto elementos fisiológicos como cognoscitivos y que influyen sobre el comportamiento. Sostiene que en un inicio las personas desarrollan cogniciones acerca de una situación y luego reaccionan emocionalmente.

Las emociones son todo aquello que estimula a un individuo a aumentar la actividad; entre las reacciones primarias de este tipo se encuentran: la ira, y el miedo, las cuales se manifiestan

como respuestas inmediatas a un estímulo externo o son el resultado de un proceso subjetivo, como la memoria, la asociación o la introspección (Marroquín, 2005).

Por otra parte, las emociones son definidas como un estado mental que surge de forma espontánea, en vez de ser un esfuerzo consciente y frecuentemente que es acompañado de cambios fisiológicos (Meeks & Heit, 2004).

### **1.2.2. Funciones de las emociones**

Según Chóliz (2005) todas las emociones tienen alguna función que les confiere utilidad y permite que el sujeto ejecute con eficacia las reacciones conductuales apropiadas, incluso las emociones más desagradables tienen funciones importantes en la adaptación social y el ajuste personal.

Reeve citado por Chóliz (2005) indica que las funciones que hacen útiles y beneficiosas a las emociones son tres principales:

- **Funciones adaptativas**

Es la función más importante de la emoción, ya que prepara al organismo para que ejecute eficazmente la conducta requerida por las condiciones ambientales, trasladando la energía necesaria para ello, así como dirigiendo la conducta hacia un objetivo determinado.

La relevancia de las emociones como mecanismo adaptativo, fue puesta de manifiesto por Darwin, quien argumentó que la emoción sirve para facilitar la conducta apropiada, lo cual le adjudica un papel de extraordinaria relevancia en la adaptación.

- **Funciones sociales**

Una de las funciones principales de las emociones consiste en facilitar la aparición de conductas apropiadas, ya que la expresión de las emociones permite a los demás predecir el comportamiento asociado con las mismas, lo cual tiene un valor en los procesos de relaciones interpersonales.

Varias funciones sociales de las emociones, como: facilitar la interacción social, controlar la conducta de los demás, permitir la comunicación de los estados afectivos, y promover la conducta pro social. Emociones como la felicidad favorecen los vínculos sociales y relaciones interpersonales, mientras que la ira puede generar repuestas de evitación o de confrontación.

La expresión de las emociones puede considerarse como una serie de estímulos discriminativos que facilitan el desarrollo de las conductas apropiadas por parte de los demás. La propia represión de las emociones también tiene una evidente función social, en un principio se trata de un proceso adaptativo, por lo que es socialmente necesaria la inhibición de ciertas reacciones emocionales que podrían alterar las relaciones sociales y afectar la estructura y funcionamiento de grupos o cualquier otro sistema de organización social.

Sin embargo, en algunos casos la expresión de las emociones puede generar conductas pro sociales, mientras que su inhibición puede ocasionar malos entendidos y reacciones indeseables.

- **Funciones motivacionales**

La relación entre emoción y motivación es íntima. La emoción energiza la conducta motivada.

La emoción tiene la función adaptativa de facilitar la ejecución eficaz de la conducta necesaria en cada exigencia, por ejemplo, la cólera facilita las reacciones defensivas, la alegría la atracción interpersonal, la sorpresa la atención ante estímulos novedosos, etc.

La relación entre motivación y emoción no se limitan al hecho de que en toda conducta motivada se producen reacciones emocionales, sino que una emoción puede determinar la aparición de la propia conducta motivada, dirigirla hacia determinado objetivo y hacer que se ejecute con intensidad, es decir que toda conducta motivada produce una reacción emocional y a su vez la emoción facilita la aparición de conductas motivadas.

Por otro lado, Mora (2008) menciona varias funciones que cumplen las emociones, entre los cuales menciona siete pilares:

- **Primero**

Las emociones sirven para la protección de estímulos nocivos o a la aproximación de estímulos placenteros o gratificantes como comida, agua o actividad sexual. Las emociones son motivadoras, ya que mueven o empujan a las personas a conseguir o evitar lo que es beneficioso o dañino para el individuo y la especie.

- **Segundo**

Las emociones logran que las respuestas del organismo (conducta) ante acontecimientos placenteros o nocivos sean polivalentes y flexibles.

Son reacciones que ayudan a encontrar, no una respuesta fija ante un determinado estímulo, sino bajo la reacción general de alerta, el individuo escoge la respuesta más adecuada y útil entre un repertorio posible, lo cual se expande enormemente con la aparición de los sentimientos (parte

consciente y subjetiva de las emociones), las emociones y los sentimientos de esta manera proporcionan mayor versatilidad a la conducta, siendo de gran utilidad para la supervivencia del individuo y de la especie.

- **Tercero**

Las emociones ayudan a las funciones del punto primero y segundo, alertando al individuo como un todo único ante el estímulo específico, dicha reacción emocional incluye la activación de múltiples sistemas cerebrales ( sistema reticular, atencional, mecanismos sensoriales, motores, procesos mentales) endocrinos (activación suprarrenal, medular y cortical, entre otras hormonas) metabólicos (glucosa y ácidos grasos) y en general la activación de varios sistemas y aparatos del organismo (cardiovascular, respiratorio etc., con el aparato locomotor y músculo estriado como centro de operaciones) (Mora, 2008).

- **Cuarto**

Las emociones mantienen la curiosidad y con ello el interés por el descubrimiento de lo nuevo (alimentos, ocultamiento de posibles enemigos, aprendizaje, memoria, etc.) lo cual ensancha el marco de seguridad para la supervivencia del individuo.

- **Quinto**

Las emociones sirven como lenguaje para comunicarse unos individuos con otros. Es una comunicación rápida y efectiva. En el hombre, el lenguaje emocional es también un lenguaje básico, tanto entre los miembros de una misma familia, como entre los miembros de una sociedad determinada, además crea lazos emocionales (familia, amistad) que pueden tener claras consecuencias de éxito tanto de supervivencia biológica como social (Mora, 2008).

- **Sexto**

Las emociones sirven para almacenar y recordar memorias de una manera más efectiva. Todo acontecimiento asociado a un episodio emocional, tanto si éste tuvo un grado placentero o de castigo, permite un mayor y mejor almacenamiento y evocación de lo sucedido, lo cual tiene claras consecuencias para el éxito biológico y social del individuo.

- **Séptimo**

Las emociones y sentimientos son mecanismos que juegan un papel importante en el proceso de razonamiento. Los abstractos creados por el cerebro, los procesos cognitivos en general, se crean en las áreas de asociación de la corteza cerebral con información que viene impregnada de colorido emocional, bueno y malo.

Se piensa con significados emocionales, sobre esa base, la emoción juega un papel fundamental en la toma de decisiones conscientes por la persona, lo cual conduce a que las emociones son como los pilares básicos sobre los que descansan casi todas las funciones del cerebro. (Mora, 2008)

### **1.2.3. Clasificación de las emociones**

Existen múltiples criterios de los cuáles se puede realizar una clasificación de las emociones, Liébana (2011) indica las emociones positivas, negativas, neutras, dimensionales y discretas. Desde los estudios de la emoción hasta los modelos basados en la activación biológica de las mismas, se plantea la existencia de dos sistemas diferentes y parcialmente independientes que corresponden con las emociones positivas y negativas, sin embargo se plantea una tercera categoría, que corresponde a las emociones neutras. De acuerdo a lo propuesto por Liébana se describe a continuación la clasificación de las emociones:

- **Emociones Positivas**

Son aquellas que implican sentimientos agradables, valoración de la situación como beneficiosa, tienen una duración temporal muy corta y movilizan escasos recursos para su afrontamiento. Las más relevantes son: felicidad, amor, cariño y humor.

Las emociones positivas juegan un papel fundamental en la psicología positiva, gracias a que resuelven problemas relacionados con el crecimiento personal y el desarrollo.

Experimentar emociones positivas lleva a estados mentales y modos de comportamiento que de forma indirecta preparan al individuo para enfrentar con éxito dificultades y adversidades futuras. De esta forma, las funciones de las emociones positivas vendrían a complementar las funciones de las emociones negativas.

- **Emociones Negativas**

Son aquellas que implican sentimientos desagradables, valoración de la situación como dañina y movilización de diversos recursos para su afrontamiento. Las más importantes son: miedo, ansiedad, ira, hostilidad, tristeza, depresión y asco.

- **Emociones Neutras**

Comparten características de las emociones negativas y positivas, ya que no son agradables ni desagradables. Se asemejan a las emociones positivas en su brevedad temporal y a las negativas en la cantidad de recursos que movilizan. Su finalidad es la de facilitar la aparición de estados emocionales posteriores, es decir, que la emoción neutra por excelencia es la sorpresa.

El estudio del proceso emocional ha seguido dos direcciones distintas a la hora de investigar cómo se organizan las emociones, estos enfoques corresponden con el estudio dimensional y el estudio de las emociones discretas o específicas (Liébana, 2011).

- **Emociones Dimensionales**

Se basan en la existencia de importantes diferencias individuales en las emociones que llegan a desarrollar las personas adultas. Se utilizan dimensiones generales las cuales definen el mapa de las posibles emociones que pueden ser desplegadas.

Entre los diferentes autores parece existir un acuerdo generalizado a la hora de identificar las dimensiones que delimitan el campo afectivo. Estas dimensiones tienen un carácter bipolar y estarían definidas por tres ejes:

Los dos primeros ejes dimensionales son los que permiten un mayor nivel de discriminación, por ello habitualmente sólo se utilizan los ejes de valencia y activación. Lang, Bradley y Cuthbert (citado en Liébana, 2011) estudiaron en profundidad estas dos dimensiones y afirmaron que no se producen situaciones con valencia afectiva extrema (positiva o negativa) que presenten una baja activación, de la misma forma cuando hay una extrema activación las situaciones no pueden ser neutras en cuanto a su valencia afectiva.

La principal característica de las propuestas dimensionales es que pueden dar explicación de un número infinito de estados emocionales y facilitan un esquema donde se puedan delimitar semejanzas y diferencias entre emociones.

- **Emociones Discretas**

Se basan en la existencia de características únicas y distintivas de cada categoría emocional, lo cual permite hablar de emociones discretas a pesar de las diferencias individuales que existen en el desarrollo personal de cada una de ellas.

Existen criterios muy diversos para diferenciar las emociones discretas, lo cual ha dado lugar a una amplia difusión y variedad de emociones reconocidas que poseen identidad propia y al mismo tiempo falta de criterios universalmente aceptados (Liébana, 2011).

#### **1.2.4. Emociones y salud**

Chóliz (2005) describe que una de las áreas de mayor interés tanto en investigaciones experimentales como en la actividad profesional, es el papel que juegan las emociones en la promoción de la salud y en la aparición de enfermedades. Los procesos emocionales han demostrado su relevancia en las alteraciones del sistema inmunológico, trastornos coronarios, diabetes, trastornos del sueño, enfermedades graves, entre otros.

La relación entre procesos mentales y orgánicos no se encuentra presente solamente en los orígenes de la psicología, sino también en el inicio de la medicina. Desde que Hipócrates estableció una tipología en la cual relacionaba temperamento con enfermedad, la relación entre procesos psicológicos y reacciones fisiológicas (mente-cuerpo) ha sido uno de los problemas conceptuales de mayor magnitud.

A pesar de que se trate de una cuestión tan antigua como la medicina, sólo muy recientemente se ha abordado su estudio de forma experimental. Sin embargo, en los últimos años, los avances en este ámbito han sido realmente notorios.

De entre todos los procesos psicológicos que inciden en la salud y enfermedad, las emociones son, sin duda, uno de los más relevantes. La investigación sobre la relación entre emoción y salud se ha centrado en dos grandes aspectos:

Primero, en establecer la etiopatogenia emocional de ciertas enfermedades, intentando relacionar la aparición de determinadas emociones como la ansiedad, ira, depresión, etc., con trastornos psicofisiológicos específicos como trastornos coronarios, alteraciones gastrointestinales o del sistema inmunológico.

Segundo, el papel que ejerce la expresión o inhibición de las emociones en la salud. La relación que existe entre las reacciones afectivas y enfermedad y en lo que refiere a los trastornos coronarios, es probablemente uno de los tópicos más interesantes del patrón de conducta Tipo A, sin embargo investigaciones más recientes demostraron que tal relación no era consistente ya que el patrón de conducta Tipo A es un concepto multidimensional el cual abarca diferentes aspectos conductuales, cognitivos y emocionales y debería ser alguna característica específica de este complejo la responsable de la génesis de los trastornos cardiovasculares (Chóliz,2005).

Algunas de las reacciones emocionales sobre las cuales se ha estudiado mayormente su relación con la aparición de alteraciones en la salud son la depresión, ansiedad y estrés. Tanto el estrés como depresión están relacionados con el descenso de la actividad inmunológica, manifestada por una disminución de la respuesta de linfocitos ante diferentes mitógenos, así como una menor cantidad de células T, B o linfocitos granulares en sangre. Además, cuanto mayor reactividad simpática se muestre ante condiciones de estrés, mayor grado de inmunosupresión se producirá ante dicha situación estresora. Sin embargo, no se ha podido demostrar relaciones significativas entre depresión y cáncer, a pesar de que en esta enfermedad las alteraciones inmunológicas juegan un gran papel.

Cuando se habla de la inhibición de las emociones, desde que Freud manifestara la relevancia de la represión emocional en el origen de alteraciones psicosomáticas, la inhibición de las emociones ha sido considerada como una de las principales variables que inciden en la enfermedad, sin embargo se debe mencionar que la inhibición por sí sola no causa alteraciones somáticas, ni es inherentemente insana, de hecho en algunas ocasiones puede ser un mecanismo adaptativo.

Sólo en el caso que confluyan otras características, como una excesiva activación somática, o interferencia con las estrategias de afrontamiento adecuadas, la inhibición puede ir en menoscabo de la salud y ser un agente etiopatogénico de importancia (Chóliz, 2005).

Las relaciones significativas que se han constatado en ocasiones entre inhibición emocional y trastornos psicofisiológicos posiblemente sean debidas al hecho de que la inhibición es un proceso activo que, lejos de disminuir la activación autonómica, la incrementa durante periodos de tiempo prolongados, interfiere con los procesos cognitivos implicados en la asimilación del problema y estrategias de resolución, al tiempo que produce con facilidad condicionamiento de las reacciones de inhibición (Chóliz, 2005).

Asimismo, Gálvez, Rodríguez y Moreno (2007) indican que un manejo inadecuado de las emociones de la vida en general, y en el ámbito laboral en particular, supone un riesgo para la salud física y mental de la persona. Un excesivo control de las emociones negativas está asociado a sintomatología física, de forma especial, a patologías cardiovasculares y estados de ansiedad.

Es comúnmente aceptada la relación entre estados emocionales positivos y estilos de vida que intervienen saludablemente sobre la actividad cardiovascular, y el funcionamiento del sistema inmune, sin embargo, es necesario señalar la importancia que en los últimos años se está dando al

estudio de las emociones desde una perspectiva procesual. Recientes revisiones sobre el tema, sugieren evitar posturas reduccionistas y considerar posibles variables moderadoras en la relación emociones - salud.

En el estudio de la inhibición emocional, se propone considerar el efecto de las diferencias individuales, las variables socio-culturales, y las características específicas del tipo de emociones inhibida. Igualmente, los estados emocionales positivos pueden verse influenciados por conductas saludables, redes sociales, y frecuencia de interacciones positivas o de eventos estresores.

### **1.2.5. Las emociones y el cerebro**

El cerebro participa en toda respuesta emocional, González, Barull, Pons y Marteles citados por García (2011) indican que el sistema límbico, al cual se le conoce también como cerebro medio, es la porción del cerebro situada inmediatamente debajo de la corteza cerebral, la cual comprende centros importantes como el hipotálamo, el hipocampo y la amígdala cerebral entre otros. Su función es regular las emociones, de ahí sus numerosas conexiones con estructuras nerviosas.

Anatómicamente y funcionalmente el sistema límbico y el hipotálamo están íntimamente relacionados. Originalmente se ha atribuido al sistema límbico como vestigios primitivos de un primer comportamiento animal de ira y miedo y que posteriormente, la corteza cerebral recubrió. Se vincula a un comportamiento agresivo.

Algunas conductas generadas por el hipotálamo son: la regulación del hambre, sed, respuesta al dolor, niveles de placer, satisfacción sexual, ira, comportamiento agresivo, entre otros; asimismo, regula el funcionamiento del sistema nervioso simpático y parasimpático, lo que

significa que se encarga de regular el pulso, la presión sanguínea, la respiración y la activación fisiológica en respuesta a circunstancias emocionales.

La amígdala es una masa con forma de dos almendras que se sitúa a ambos lados del tálamo en el extremo inferior del hipocampo. Cuando es estimulada eléctricamente, los animales responden con agresión, y cuando es extirpada, los animales se vuelven muy dóciles y no vuelven a responder a cosas que antes les habrían causado rabia. Cuando se extirpa, los animales se vuelven también indiferentes a estímulos que podrían de otra manera haberles causado miedo e incluso respuestas sexuales.

En particular el hipocampo y la amígdala han sido denominados centros de la afectividad, es aquí donde se procesan las distintas emociones y el hombre experimenta penas, angustias y alegrías intensas

Hoffman citado por Escobedo (2015) descubrió que las emociones producen la activación de determinadas áreas del cerebro. En varios estudios se observó que la alegría se relaciona con una disminución en la actividad de ciertas zonas de la corteza cerebral y la tristeza se relaciona con un incremento en la actividad de ciertas partes de la corteza, ya que es posible trazar un mapa de cada emoción particular en relación con un sitio específico en el cerebro.

Belmonte (2007), indica que gracias a las influyentes aportaciones de científicos y neurólogos como Joseph LeDoux y Antonio Damasio se ha considerado que la consciencia no es el único elemento que ocupa la mente, las emociones tienen el mismo origen que el pensamiento consciente, el cual se debe a las operaciones del cerebro.

Se piensa que en casos como el de la cognición, el soporte físico del cuerpo es irrelevante, mientras que resulta fundamental para las emociones; sin embargo, cada vez se acepta más la

interpretación que las emociones al igual que en la cognición, tras los componentes conscientes subyacen e interaccionan toda una serie de mecanismos cerebrales no conscientes, a los cuales Freud denominó premonitoriamente “el inconsciente”, los cuales determinan las características conscientes del pensamiento y la emoción.

Dentro de los estudios científicos de las emociones cabe resaltar algunos principios, enunciados por LeDoux citado por Belmonte (2007).

Primero, a lo que coloquialmente se conoce como “emoción”, no corresponde a un proceso cerebral separado e independiente, sino es el resultado de múltiples mecanismos cerebrales que pueden ser distintos en emociones diferentes, es algo similar a lo que ocurre con la memoria o inteligencia, por lo que debe tenerse en cuenta que los componentes conscientes de las emociones, denominados sentimientos (alegría, miedo, amor) no son cualitativamente diferentes de las percepciones cognitivas como podría darse en la resolución de un problema matemático.

Un segundo principio importante de mencionar, es que los mecanismos cerebrales de conducta emocional, como los que se presentan durante el miedo, la búsqueda de alimento o el deseo sexual, se manifestaron en estados muy primitivos de la evolución animal y se han conservado en gran medida durante la evolución de los vertebrados, entre los cuales se cuenta el hombre.

Las emociones conscientes se presentarán en especies animales que posean consciencia. No se puede asegurar si una emoción consciente que provoca una situación de miedo, es percibida de igual manera por el hombre y un animal; sin embargo, si los patrones de conducta que se evocan en tal situación, en el hombre y en el animal son iguales o semejantes, se puede asumir que una

parte importante de los procesos cerebrales que determinan tal conducta son iguales en ambas especies.

Gran parte de los componentes de las respuestas emocionales, se ponen en marcha de modo no consciente. Freud especulaba que la consciencia es solo la parte final de un sistema de operaciones cerebrales mucho más amplio.

Se debe señalar que las emociones juegan un papel muy importante en la determinación de conductas futuras y sus trastornos pueden ocasionar grandes alteraciones del comportamiento, de carácter y patológico. (Belmonte, 2007).

## **2. Inteligencia emocional**

García (2011) indica que el término inteligencia emocional fue utilizado por primera vez por los psicólogos Peter Salovey de la Universidad de Yale y Jack Mayer de la Universidad de New Hampshire en 1990 y fue definida como la habilidad para percibir, evaluar, comprender y expresar emociones y la habilidad para regular dichas emociones las cuales promuevan el crecimiento intelectual y emocional.

Se describió las cualidades emocionales que parecen tener importancia para el éxito, entre las cuales se encuentran:

- Conocimiento de las propias emociones
- Manejo de las propias emociones
- Automotivación
- Reconocimiento de las emociones de los demás
- Manejo de las relaciones interpersonales
- Empatía

- Expresión y comprensión de los sentimientos
- Control del genio
- Independencia
- Capacidad de adaptación
- Simpatía
- Capacidad de resolver los problemas de forma interpersonal
- Persistencia
- Cordialidad
- Amabilidad

Por otra parte, Solovey y Mayer (1990) indican que la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar tales conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Su modelo se estructura en cuatro bloques:

- **Percepción emocional**

Las emociones son percibidas, identificadas, valoradas y expresadas. Se refiere a las emociones en uno mismo y en los demás, expresadas a través del lenguaje, la conducta, obras de arte, música, entre otros. Incluye la capacidad para expresar las emociones adecuadamente así como la capacidad de discriminar entre expresiones precisas e imprecisas, honestas o deshonestas.

- **Facilitación emocional del pensamiento**

Las emociones percibidas se vuelven consciente y dirigen la atención hacia la información importante. El estado de humor cambia la perspectiva del individuo, desde el optimismo al

pesimismo, favoreciendo la consideración de múltiples puntos de vista. Los estados emocionales facilitan el afrontamiento.

- **Comprensión emocional**

Se refiere en comprender y analizar las emociones, se incluye la capacidad para dar nombre a las emociones, reconocer las relaciones entre estas y las palabras, de igual manera se comprende la habilidad para reconocer las transiciones entre emociones.

- **Regulación emocional**

Se refiere al control de las emociones el cual comprende las habilidades para distanciarse de una emoción, regular emociones en uno mismo y en otros, la capacidad para mitigar emociones negativas y potenciar las positivas, reprimir o exagerar información que se desea transmitir, etc.

Por su parte, Goleman, citado por Barquín (2014), indica que existen cinco aptitudes emocionales, clasificadas en dos grupos:

### **Aptitud personal**

Determinan el dominio de uno mismo comprendidas en:

- Autoconocimiento
- Autorregulación
- Motivación

### **Aptitud social**

Determinan el manejo de las relaciones comprendidas en:

- Empatía

- Habilidades sociales

Los cinco componentes de la inteligencia emocional en la práctica son:

- **El autoconocimiento:** hace referencia al conocimiento de los estados internos, reconocer las emociones y sus efectos, las habilidades y los límites y certeza sobre el propio valer y facultades.
- **La autorregulación:** consiste en manejar los estados internos, impulsos, mantener normas de honestidad e integridad, aceptar responsabilidades, estar abierto a los cambios y ser flexible a los enfoques novedosos
- **La motivación:** se refiere a las tendencias que guían o facilitan la obtención de las metas, afán de triunfo, perseguir la excelencia, tener objetivos de vida, disposición para aprovechar las oportunidades y optimismo.
- **La empatía:** es la percepción hacia sentimientos ajenos e interesarse por sus preocupaciones, ayudar a los demás y fomentar su capacidad, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad, cultivar oportunidades, interpretar las corrientes sociales y políticas.
- **Habilidad social:** Tácticas de persuasión efectiva, escuchar abiertamente y transmitir mensajes, manejar y resolver conflictos, alimentar las relaciones interpersonales, colaboración, trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos

Finalmente, Solovey citado por Gálvez (2014) incluye las inteligencias personales de Gardner y las organiza hasta abarcar cinco competencias principales:

- **El conocimiento de las propias emociones**

Consiste en el conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en el que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional.

Se refiere a la capacidad de acompañar en cada oportunidad los sentimientos, lo cual resulta crucial para la introspección psicológica y para la comprensión de uno mismo. Las personas que conocen con certeza sus emociones, suelen dirigir mejor sus vidas, ya que cuentan con un conocimiento seguro sobre cuáles son sus sentimientos reales.

- **La capacidad de motivarse uno mismo**

El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para incitar y mantener la atención, motivación y creatividad. El autocontrol emocional es la capacidad de demorar la gratificación y dominar la impulsividad, lo cual constituye un imponderable que subyace a todo logro; en el área laboral las personas que cuentan con esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en todas las empresas que laboran.

- **El reconocimiento de las emociones ajenas**

La empatía es la capacidad que se asienta en la conciencia emocional de uno mismo. Las personas empáticas se caracterizan por sintonizar las señales sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás, ésta capacidad los hace más aptos para el desempeño de vocaciones profesionales como: docencia, ventas, dirección de empresas, etc.

- **El control de las relaciones**

El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarse adecuadamente con las emociones ajenas. Éstas son las habilidades que subyacen a la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas que sobresalen en este tipo de habilidades suelen tener éxito en todas las actividades vinculadas a la relación interpersonal.

## **2.1. Trabajo emocional**

La relación entre emoción y salud se ha estudiado principalmente desde una perspectiva clínica, los trabajos en los cuales se incluyan factores de carácter organizacional son escasos. Algunos autores indican que el trabajo emocional no tiene efectos negativos en el trabajador cuando estos forman parte de la identidad profesional, cuando se expresa de forma adecuada las emociones que se desean expresar o cuando la interacción se encuentra tan mecanizada, que las emociones requeridas surgen de forma espontánea y rutinaria (Moreno, Gálvez, Rodríguez & Garrosa, 2007).

Lo que realmente importa es el contraste entre la conducta emocional requerida y su experimentación para que el trabajo emocional afecte o no a la salud, dicho planteamiento se pone de manifiesto en el peso que el concepto de disonancia emocional ha tenido en la teoría del trabajo emocional, como la explicación de sus posibles consecuencias. El concepto elaborado por Rafaeli y Sutton (1987) se refiere a lo que ocurre en el entorno laboral cuando un trabajador expresa emociones impuestas por las normas organizacionales, pero que no representan sus verdaderos sentimientos.

Estos autores formulan la disonancia emocional como una modalidad del conflicto de rol, hecho que parece haber sido confirmado a partir de los años 90 con la comprobación empírica de

su relación con el desgaste profesional y sus efectos sobre la propia organización, contribuyendo a la intención de abandono de la misma.

### **Características del trabajo emocional**

Según Gracia, Martínez, Salonova y Nogareda (2004) para hablar de trabajo emocional se deben cumplir ciertas características:

1. Ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz.
2. Las emociones del trabajador son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas.
3. Se produce en aquellos trabajos que suponen el trato con personas y que generalmente se dan en el sector de servicios. Conllevan relaciones interpersonales que forman parte del propio trabajo, generalmente en situaciones entre el trabajador y un cliente, paciente, alumno, usuario, etc.
4. Es una exigencia del trabajo que la mayoría de las veces lo facilita (por ejemplo, cuando nuestro objetivo principal es la venta de un producto, la tarea de obtener una sonrisa del cliente, facilita la venta).
5. Toda interacción social sigue ciertas reglas o normas, y para cada situación existen emociones más apropiadas.

Asimismo, los autores anteriores hacen referencia a una serie de variables sobre el trabajo emocional que se relacionan con las posibles consecuencias negativas que afectan a las personas.

1. **Frecuencia de la emoción:** es la dimensión más básica, a mayor frecuencia de emociones no sentidas por el empleado, peores repercusiones tendrá en su salud psicosocial. Algunos autores señalan que puede llevar a la alienación y a la fatiga.

2. **Duración:** Las personas disponen de patrones de respuestas emocionales en el cerebro, los cuales son utilizados ante casos de expresiones no sentidas; mientras más larga es la duración de la expresión, más difícil es recurrir a estos patrones, por lo que se producen consecuencias negativas.
3. **Intensidad de la expresión emocional:** se refiere al nivel en que cierta emoción será expresada, es decir de menor a mayor intensidad, por ejemplo, el disgusto conlleva al enojo, el enojo a la frustración y la frustración a la furia.
4. **Variedad de las emociones:** Existen trabajos donde se debe expresar una emoción en concreto, pero en otros se necesita expresar una gran cantidad de emociones, cuánto mayor es el repertorio de expresiones a manifestar, peores consecuencias trae consigo.

## 2.2. Educación emocional

Bisquerra et al. (2012) hace referencia a una educación emocional la cual la define como un proceso educativo, continuo y permanente, el cual pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo humano, con el propósito de capacitarle para la vida y con la finalidad de aumentar el bienestar personal y social.

Este proceso se propone optimizar el desarrollo humano, es decir, el desarrollo integral de la persona (físico, intelectual, moral, social, emocional, etc.) por lo que se puede decir que es una educación para la vida, un proceso educativo continuo y permanente, a lo que se le denomina enfoque del ciclo vital.

La educación emocional es una forma de prevención primaria inespecífica. Se entiende como tal la adquisición de competencias, las cuales se pueden aplicar a una multiplicidad de

situaciones como la prevención del consumo de drogas, prevención del estrés, ansiedad, depresión, impulsividad, agresividad, etc. o prevenir su ocurrencia.

Para lograrlo se proponen algunos objetivos de la educación emocional:

- Adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones.
- Identificar las emociones de los demás.
- Denominar a las emociones correctamente
- Desarrollar la habilidad para regular las propias emociones.
- Subir al umbral de tolerancia a la frustración
- Prevenir los efectos nocivos de las emociones negativas.
- Desarrollar la habilidad para generar emociones positivas.
- Desarrollar la habilidad de auto motivarse.
- Adoptar una actitud positiva ante la vida.
- Aprender a fluir. (Bisquerra et al., 2012)

El contenido a desarrollar en la educación emocional puede variar según el tipo de persona (nivel educativo, conocimientos previos, madurez persona, entre otros). Entre temas referentes para una educación emocional se puede abordar:

- Marco conceptual de emociones, el cual incluye: concepto de emoción, fenómenos afectivos (emoción, sentimiento, afecto, estado de ánimo, perturbaciones emocionales), tipos de emociones, etc.
- Características de las emociones principales como miedo, ira, ansiedad, tristeza, vergüenza, aversión, alegría amor, humor, felicidad.
- La naturaleza de la inteligencia emocional.

- Competencias emocionales.

La aplicación de la educación emocional se puede reflejar en múltiples situaciones: comunicación efectiva y afectiva, resolución de conflictos, toma de decisiones, prevención inespecífica (consumo de drogas, sida, violencia, anorexia, intentos de suicidio), etc. En último término se trata de desarrollar la autoestima, con expectativas realistas sobre sí mismo, desarrollando la capacidad de fluir y la capacidad para adoptar una actitud positiva ante la vida, con el fin de posibilitar un mayor bienestar emocional que produce un mayor bienestar social (Bisquerra et al., 2012).

Finalmente, a través de lo expuesto se observa que los factores de riesgo psicosocial juegan un papel en la alteración del estado emocional y el bienestar psicológico, afectando no solamente la vida íntima de la persona, sino también su desempeño laboral. Factores de riesgo psicosocial como: estrés, violencia, acoso laboral, acoso sexual, inseguridad contractual, desgaste profesional, entre otros; ocasionan una disonancia emocional la cual puede desencadenar reacciones psicológicas (depresión, ansiedad, ira, etc.) o trastornos psicofisiológicos (trastornos coronarios, alteraciones gastrointestinales o del sistema inmunológico).

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo laboral actual cada vez es más frecuente la presencia de riesgos psicosociales dentro de las organizaciones; un riesgo psicosocial se entiende como los factores con alta probabilidad de afectar negativamente la salud física, mental y social del trabajador.

Existen numerosos factores de riesgo psicosocial, entre los cuales están: el medio de trabajo, aspectos de organización, sistemas de trabajo y calidad de las relaciones humanas, dichos factores interactúan y repercuten sobre el clima psicosocial de la empresa y eventualmente afectan a los colaboradores.

La relación entre los factores de riesgo psicosocial y la alteración del estado emocional y el bienestar psicológico es un problema que va en aumento dentro de las diferentes empresas guatemaltecas, dando como resultado desequilibrios emocionales que afectan tanto la vida personal del colaborador, como también su desarrollo profesional y desempeño laboral.

Existe complejidad y dificultad para entender los riesgos psicosociales en el trabajo, ya que estos representan un conjunto de percepciones y experiencias de cada trabajador, abarcando diversos aspectos y dando como resultado efectos y consecuencias diferentes en cada persona.

Por lo expuesto anteriormente, se formuló la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la percepción por parte de un grupo de ajustadores de seguros independientes de vehículos respecto a los riesgos psicosociales laborales que pueden afectar su salud emocional?

## **2.1 Objetivo general**

Conocer cuál es la percepción de un grupo de ajustadores de seguros independientes de vehículos respecto a los riesgos psicosociales laborales que pueden afectar su salud emocional.

## **2.2 Objetivos específicos**

- Identificar la percepción de los ajustadores de seguros de vehículos respecto a los riesgos psicosociales de su entorno laboral.
- Identificar la percepción de los riesgos psicosociales sobre la salud emocional de ajustadores de seguros de vehículos.

## **2.3 Unidades de análisis**

2.3.1 Factores de riesgo psicosocial

2.3.4 Salud Emocional

## **2.4 Definición de unidades de análisis**

### **2.4.1 Definición conceptual**

Factores de riesgo psicosocial:

Cox y Griffiths (1996) los definen como “aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”. (pág.127-146)

Salud emocional:

Sánchez (2011) define salud emocional como el estado emocional psicológico al nivel de eficacia óptima que permite al individuo tener el autocontrol de las emociones y sentimientos en

armonía con el medio que lo rodea, es decir es el estado de equilibrio entre una persona en su entorno socio cultural que garantiza su participación intelectual y de relaciones, alcanzando un bienestar y calidad de su vida emocional.

#### **2.4.2 Definición operacional**

Para el presente estudio se entenderá como riesgos psicosociales a los factores organizacionales que pueden tener efectos negativos sobre la salud tanto física como emocional, causando respuestas de inadaptación y tensión. Se conocerán a través de las siguientes subcategorías.

1. Riesgos psicosociales
  - 1.1.Sobrecarga
  - 1.2.Seguridad contractual
  - 1.3.Violencia y conflicto familia/trabajo

Por otra parte, se entenderá como salud emocional a la habilidad de cada individuo de manejar de manera efectiva sus emociones en relación al medio ambiente que lo rodea. Se entenderá a través de las siguientes subcategorías:

2. Salud emocional
  - 2.1.Depresión
  - 2.2.Ansiedad
  - 2.3.Ira

## **2.5 Alcances y límites**

La investigación se llevó a cabo con el objetivo de conocer la percepción de un grupo de ajustadores de seguros independientes de vehículos respecto a los efectos de los riesgos psicosociales laborales sobre su salud emocional.

Se contó con la participación de 10 colaboradores de sexo masculino entre 30 y 55 años de edad, que se encuentran laborando en distintas agencias que ofrecen servicios de atención de emergencias a empresas aseguradoras dentro y fuera de la ciudad capital de Guatemala por lo que los resultados no podrán ser extrapolados a otras poblaciones.

Entre las limitaciones de este estudio se encontró que debido a la disponibilidad de horario que deben tener los ajustadores de seguros, se dificultó establecer horarios en los cuales no se fuera interrumpido, por lo que algunas entrevistas debieron ser reprogramadas.

## **2.6 Aporte**

Esta investigación dio a conocer cómo los riesgos psicosociales laborales tienen un efecto sobre la salud emocional de los trabajadores. Se logró evidenciar la necesidad de identificar el impacto de los riesgos psicosociales con el fin de evitar consecuencias sobre la salud y seguridad de los colaboradores.

El presente estudio brinda a las compañías dedicadas a ofrecer servicio de atención de emergencias a empresas aseguradoras conocimiento a fondo de la importancia de minimizar la incidencia de riesgos psicosociales y de esta manera asegurar un desempeño óptimo y logro de objetivos dentro de sus organizaciones; así mismo la sociedad guatemalteca reconocerá la incidencia de riesgos psicosociales en los puestos de trabajo, obligando al desarrollo de coberturas legales y controles que aseguren un cumplimiento a los derechos fundamentales del trabajador.

Además será un aporte a la Facultad de Humanidades y a los estudiantes de Psicología Industrial/Organizacional para el estudio de enfermedades mentales en el trabajo y el diseño e implementación de planes preventivos dentro de las organizaciones.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Sujetos

La presente investigación se realizó con un grupo de 10 ajustadores de seguros independientes de vehículos del departamento de reclamos, de sexo masculino, los cuales laboran en diferentes empresas dedicadas a ofrecer servicios de atención de emergencias con cobertura en todo el país a diferentes empresas aseguradoras.

Los sujetos oscilan entre las edades de 30 a 55 años, con estudios nivel diversificado y/o universitario. Cumplen con turnos rotativos y permanentes las 24 horas.

Como parte de este estudio, el grupo de ajustadores fue seleccionado según Hernández, Fernández y Baptista (2003), por medio de muestras homogéneas, que consisten en la elección de personas que poseen un perfil similar y que cumplan las características de rasgos que se pretende estudiar en esta investigación.

Para identificar a los sujetos se estableció el siguiente código ARP: ajustador riesgo psicosocial.

<b>Sujeto no.1</b>	
Código	ARP1
Sexo	Masculino
Edad	50 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	14 años

<b>Sujeto no.2</b>	
Código	ARP2
Sexo	Masculino
Edad	35 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	8 años

<b>Sujeto no.3</b>	
Código	ARP3
Sexo	Masculino
Edad	45 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	8 años

<b>Sujeto no.4</b>	
Código	ARP4
Sexo	Masculino
Edad	43 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	21 años

<b>Sujeto no.5</b>	
Código	ARP5
Sexo	Masculino
Edad	55 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	10 años

<b>Sujeto no.6</b>	
Código	ARP6
Sexo	Masculino
Edad	45 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	7 años

<b>Sujeto no.7</b>	
Código	ARP7
Sexo	Masculino
Edad	42 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	6 años

<b>Sujeto no.8</b>	
Código	ARP8
Sexo	Masculino
Edad	45 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	7 años

<b>Sujeto no.9</b>	
Código	ARP9
Sexo	Masculino
Edad	30 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	2 años

<b>Sujeto no.10</b>	
Código	ARP10
Sexo	Masculino
Edad	37 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	5 años

### **3.2 Instrumento**

El instrumento utilizado para esta investigación consistió en un cuestionario de entrevista semiestructurado elaborado por la investigadora (ver anexo) el cual fue validado por tres psicólogos expertos en el tema; se aplicó de forma individual a los sujetos y se documentó de forma confidencial por medio de una grabadora las respuestas de los entrevistados. El cuestionario está conformado por una serie de 30 preguntas abiertas, las cuales evalúan:

#### Riesgos psicosociales

- Sobrecarga
- Seguridad contractual
- Violencia
- Conflicto familia/trabajo

#### Salud emocional

- Depresión
- Ansiedad
- Ira

### **3.3 Procedimiento**

- Elección del tipo de investigación con que se trabajará
- Se eligió el enfoque de la investigación.
- Se revisó la existencia de investigaciones previas similares al tema, para fundamentar teóricamente.

- Se aprobó el tema por parte del Departamento de Investigación de la Universidad Rafael Landívar.
- Se recopiló información de fuentes nacionales como internacionales para conformar los antecedentes de la investigación.
- Se realizó el marco teórico mediante la investigación bibliográfica. Se procedió a buscar y recopilar información de textos y literatura especializada en el tema.
- Se determinó el perfil y características que debían cumplir los sujetos de estudio.
- Se elaboró el instrumento el cual consistió en una guía de entrevista semi-estructurada de treinta preguntas.
- El instrumento fue validado por juicio de tres expertos.
- Se entregó el anteproyecto de estudio a Facultad de Humanidades.
- Se realizó el trabajo de campo.
- Se interpretaron los resultados obtenidos y fueron ordenados en diagramas.
- Se procedió a redactar un informe final exponiendo los resultados obtenidos, los cuales fueron confrontados con la teoría previamente investigada.
- Se redactaron conclusiones y recomendaciones en base a los resultados y la teoría previamente recopilada.

### **3.4 Diseño y tipo de investigación**

La modalidad utilizada en la investigación fue de tipo cualitativa, que según Hernández, Fernández y Baptista (2003), “se caracteriza por ser un proceso que se mueve entre los hechos y su interpretación, debido a que hay una realidad por descubrir, dependiendo del punto de vista y las opiniones de los sujetos y además busca la expansión de los datos que se tienen o bien de la

información con la que se cuenta, en lugar de medir variables como otros tipos de investigación.”  
(p. 7).

El procedimiento de la investigación cualitativa es de carácter inductivo, debido a que se analizan, interpretan y comparan opiniones y comentarios obtenidos mediante las entrevistas semiestructuradas realizadas a los sujetos (Barrera, 2013).

El método cualitativo, no implica un diseño de investigación estadístico, pretende comprender la percepción de un grupo de 10 ajustadores de seguros de vehículos independientes sobre los riesgos psicosociales y sus efectos sobre la salud emocional. El fin de la investigación cualitativa es buscar un concepto sobre lo que es la realidad del sujeto, basado en la información que se obtiene directamente de las personas o muestras estudiadas (Bernal, 2006).

El presente trabajo de investigación utilizó un modelo etnográfico, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2003) como “el estudio directo de personas o grupos de personas, durante un período de tiempo, utilizando la entrevista para conocer sus opiniones. Este tipo de investigación pretende revelar los significados que sustentan las acciones e interacciones que constituyen la realidad social del grupo estudiado” (p. 501).

#### **IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas semi-estructuradas que se realizaron a diez ajustadores de seguros de vehículos independientes del área de reclamos quienes laboran en distintas empresas y ofrecen servicio de atención de emergencias a empresas aseguradoras.

Las entrevistas semi-estructuradas fueron realizadas con el fin de conocer la percepción de los ajustadores respecto a los riesgos psicosociales presentes en su trabajo y cómo estos pueden repercutir sobre su salud emocional.

Los resultados se presentan en una serie de matrices descriptivas para observar de manera ordenada en categorías las respuestas recopiladas de las entrevistas. Seguidamente a cada matriz se encuentra un esquema, en el cual se sintetiza la información correspondiente a cada sujeto.

En cada una de las matrices se encontrará la siguiente información: en la primera columna se muestra el indicador que engloba la categoría, en la segunda columna se encuentran los diferentes subindicadores. Finalmente en la tercera columna se encuentra la información recopilada de las entrevistas semi-estructuradas

Durante el análisis de resultados surgieron algunos indicadores que no estaban contemplados previamente en la investigación, llamados indicadores emergentes, los cuales se presentan a continuación: 1) escasas compensaciones 2) trabajo a turnos o nocturno 3) relación compañeros de trabajo 4) calidad organizacional 5) cultura organizacional y funcionales 6) desarrollo de carrera 7) organización de trabajo 8) monotonía 9) ritmo de trabajo 10) distribución del trabajo 11) estrés 12) desgaste profesional. A continuación los resultados:

<b>Sujeto no.1</b>	
Código	ARP1
Género	Masculino
Edad	50 años
Estado civil	Casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	14 años

<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PISCOSOCIAL</b>	<b>SOBRECARGA</b>	¿Cómo considera que es su carga laboral?	“La carga laboral es bastante pesada porque no hay un horario establecido, no cuenta uno con vacaciones programadas, y si se programan deben ser un día o dos...”(1)
		Si tuviera la oportunidad de decidir que tareas no realizar ¿Cuáles escogería y por qué?	“...lo que quisiera quitar o evitar es trabajar días festivos...”(4)
		¿En qué momentos de su trabajo diario se presenta mayor demanda?	“A las horas pico, pues el trabajo es de atender accidentes de tránsito y por consiguiente en horas pico de la mañana, medio día y en la tarde cuando más demanda hay de servicio para atención de accidentes.” (5)
		¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros y usted?	“En algunas partes donde los ajustadores trabajamos es equitativa; sin embargo, hay lugares donde se explota más a una persona por vivir céntrico...”(6)

<b>RIESGO PISCOSOCIAL</b>	<b>SOBRECARGA</b>	¿Se ha sentido muy agotado/cansado por las tareas del día a día de su trabajo?	“Pues si se agota uno demasiado estando desvelado, si hay una repercusión fuerte en el cansancio cuando usted no duerme bien”...(9)
<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Cuenta con un contrato de trabajo?	“No, a la palabra...no existe un contrato escrito...”(10)
		¿Qué tipo de convenio tiene con la empresa?	“...de palabra no vale nada, pues te vas a trabajar y no hay prestaciones...”(11)
		¿Cómo se siente al respecto sobre el tipo de contrato con el que cuenta?	“Más que sentirme a gusto, se siente uno con la necesidad de seguir trabajando, porque no hay opciones en el mercado...”(13)
		¿Considera que existe un desarrollo profesional o de crecimiento dentro de la organización?	“...en un principio era bastante bueno, pero mientras el mercado se fue llenando ya no tenía razón de ser, pues había mucha exigencia, mucho peligro...” (22)
	<b>VIOLENCIA</b>	¿De qué manera se ha sentido amenazado o en peligro por parte de un asegurado u otras personas involucradas en el percance?	“...de hecho me han amenazado con armas de fuego, me han amenazado con quejarse con los dueños de la empresa, me han amenazado con pegarme; en un lugar del interior no puedo ir a atender porque estoy amenazado de muerte, y pues en otro accidente que estuve atendiendo en zona 4, una persona llegó disparando al aire preguntado que quien había chocado el carro de su papá...” (15).
	¿Alguna vez ha sido víctima de asaltos, extorsiones y/o estafas al realizar su trabajo?	“...yo pienso que una amenaza viene siendo una extorsión, en los casos en los que te he contado, que bajan amenazando; pues prácticamente te están coaccionando con el arma en la mano que hagas lo que ellos dicen...”(18)	

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>VIOLENCIA</b>	Compártame una situación en la cual se haya puesto en peligro su vida o integridad física	“Una persona disparando al aire fuera de sí, es una persona que en cualquier momento puede herir o matar a alguien; las amenazas de muerte que recibí directas de una persona fueron bastante fuertes y varias más en las que ofrecieron golpes, quejarse con la compañía por un mal servicio, lidiar con personas que están tomadas o están drogadas o que son personas que andan con guardaespaldas, es difícil” (19)
			“...de unos diez años para acá la violencia se ha ido incrementando demasiado, en varias ocasiones llegue a lugares en los que para mí gracias a Dios, ya habían asaltado a las personas; compañeros ajustadores que se quedaron sin cámaras, sin celulares, sin billeteras, al igual que al asegurado también fueron asaltados.”(23)
<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>CONFLICTO FAMILIA/ TRABAJO</b>	¿Cómo se ha visto afectado su entorno familiar por las demandas de su trabajo?	“...te perdés muchos momentos especiales que no se pueden volver a repetir, momentos como cumpleaños de tus hijos, estás por partir el pastel y te llaman que hay que ir a atender una emergencia, y no te están preguntando si tus hijos están o no de cumpleaños, sencillamente tenés que ir...” (20)
			“...reuniones de colegio, reuniones de familia, dejar tu comida por empezar, una noche sin dormir, si se ve bastante afectada” (21)
		¿Qué piensa su familia sobre su trabajo?	“Me apoyan pues es el medio en el cual estamos subsistiendo...”(22)
		¿Qué tipo de actividades le permite su trabajo realizar con su familia?	“...no podes tener planes, sencillamente no hay planes. Sí podemos pedir un permiso, pero el día que no trabajamos es el día que no ganamos, por eso preferimos seguir trabajando todos los días del año las 24 horas” (26)
		¿De qué manera su trabajo le ha ocasionado dificultades para conciliar el sueño?	“...tenés que aprender a dormir con un ojo o un oído abierto o atento, pegado al celular, debajo de tu almohada o al lado de la mesa de noche, con todo el volumen, que incide también con tu esposa y tus hijos que en algún momento escuchan el timbre del teléfono”.(37)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>CONFLICTO FAMILIA/TRABAJO</b>	¿Qué tipo de actividades le permite su trabajo realizar con su familia?	“...pueda que estés viendo el desfile de Paiz e imagínate te llaman, tenés que dejar a tu familia ahí o llevártelos y quizás ni siquiera ha empezado el desfile y tus hijos ya están bien ubicados...” (45)
			“...los invitas a comer algo y te llaman, talvez van a servir la comida, tenés que dejarlos comer solos, ya no disfrutas a tu familia, ese es el problema.” (46)
<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>DEPRESIÓN</b>	¿Ha sentido desánimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?	“El desánimo viene de que estas invirtiendo tiempo de tu vida y de tu familia en un trabajo que no te está brindando la satisfacción económica que esperas” (27)
			“...uno no puede estar animado cuando estas invirtiendo tu tiempo y no tenés una remuneración, al menos razonable por lo que estás haciendo”.(35)
	<b>ANSIEDAD</b>	¿Qué es lo que más le preocupa de atender emergencias en su trabajo? ¿De qué manera su trabajo le ha ocasionado dificultades para conciliar el sueño?	“...uno nunca sabe con quién se va a topar en un accidente, y yo te puedo asegurar que en el 99% de los casos alguien que ha tenido un accidente no está de buen humor” (14 )
			“...tenés que estar atento del celular, atento de una llamada, Dios guarde que no contestes rápido, lo primero que te dicen es por qué te tardas tanto en contestar...”(36)

<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>ANSIEDAD</b>	¿Qué es lo que más le preocupa de atender emergencias en su trabajo?	“Es que nunca sabes con quien te vas a topar, en qué estado de enojo, o si está bajo efectos de drogas, de licor o de ambos o si ya hubo una pelea, golpes entre ellos.” (39)
			“...cuando uno llega se supone que uno es el que resuelve todo, y si no se resuelve a favor del más fuerte, de que haya pegado al otro, también tenés el peligro de que te pueda pegar a vos también” (40)
		¿Cómo reacciona al tener que atender emergencias en horas pico? ¿Se le dificulta?	“...ese es el trabajo, uno no puede renegar de eso, si se dificulta llegar a tiempo porque hay compañías que ofrecen llegar en 30 minutos, hay compañías que te regalan el valor del deducible si llegan después de los 30 minutos y cuesta competir con eso”. (41)
			“...uno trata de buscar y descubrir los atajos necesarios para llegar al lugar lo antes posible, aunque a veces es imposible porque el mismo accidente que vas a atender es el que está provocando el tránsito pesado...”(42)
		¿Cómo ha sido su reacción al tener que atender una emergencia en la noche/madrugada?	“...la pena principal cuando a uno lo llaman, saber cómo lo vas a encontrar, y que tal que si lo encontrás y lo primero que te dice es una gran tapa de que por qué te tardas tanto, ya empezamos mal...” (43 )
	<b>IRA</b>	¿Cómo ha sido su reacción al tener que atender emergencias en horarios no laborales?	“...hay veces que empezás a atender un accidente ocho de la noche y son las cinco de la mañana y estás esperando que el asegurado sea escuchado en su primera indagatoria en la torre de tribunales, afuera solo para esperar y decir ¡acá estamos! ¿cómo salió todo? ¿está bien? ¡buenas noches! ¡buenos días! y nada mas eso” (28)
¿Cómo ha sido su reacción al tener que atender una emergencia en la noche/madrugada?		“Pues al principio normal, no te voy a decir que me alegraba, pero tampoco me molestaba, pero cuando sabes que no te va a brindar la satisfacción económica que necesitas y que solo de noche te llaman, pues imagínate, no vas bien” (38).	

<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>IRA</b>	¿Cómo se siente cuando debe tratar con un cliente que transmite abusos verbales o físicos?	“...tenés que disculparte, tenés que aguantar, agachar la cabeza hasta que se quite el enojo contra tu persona porque Dios guarde si les contestas mal, se quejan y te quedas sin trabajo...” ( 44)
<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>ESCASAS COMPENSACIONES</b>	¿Cómo considera que es su carga laboral?	“...no te dan las vacaciones como deben de ser, tenés que trabajar fines de semana, días festivos...”(2)
		Si tuviera la oportunidad de decidir que tareas no realizar ¿Cuáles escogería y por qué?	“...sería mejor si se hiciera una programación en la cual se diera descanso a todas las personas, pues todos tenemos familia, en algunos lugares si dan descanso en otros no, normalmente no los dan...” (3 )
		¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros?	“...en la noche, para la madrugada le dan preferencia al que está más cerca del punto, y ahí es donde uno ya entra a trabajar de noche y madrugada sin recibir algún bono que debería ser lo adecuado.”(8)
		¿De qué manera la empresa lo respalda o apoya cuando se trata de atender emergencias por la noche/madrugada?	“...desde el momento en que te dan una oportunidad de trabajo sin contrato, sin prestaciones, pues estas por tu cuenta, no hay un respaldo en el cual te puedan decir: si te pasa algo; a tu familia le vamos a dar algo, o si te pasa algo, vamos a ir a tal hospital; no estás solo”.(17)
		¿De qué manera le reconoce y recompensa la organización su esfuerzo en el trabajo?	“...pero no hay un bono, un incentivo que te pueda decir la compañía, mira: yo sé que pasaste más de nueve horas en un accidente, te voy a dar un bono de x cantidad, pero eso no existe...”(29)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>ESCASAS COMPENSACIONES</b>	¿Considera que su trabajo le permite cumplir con sus responsabilidades económicas familiares?	“...el mercado se satura y pues uno ya no produce tanto...” (33)
			“...ya no te genera el ingreso que necesitas, el ingreso que te daba antes, el ingreso que pueda permitir sacar adelante a tu familia” (34)
		¿De qué manera le reconoce y recompensa la organización su esfuerzo en el trabajo?	“...no hay bonos, no hay ningún satisfactor, ni un qué bueno que fuiste, porque todo se toma, para eso te pago”(47)
	<b>TRABAJO A TURNOS O NOCTURNO</b>	¿Cómo ha sido su reacción al atender emergencias en horarios no laborales?	“...luego de pasar de ocho de la noche a seis de la mañana, son diez horas de trabajo continuas en toda la noche, más que venís del día trabajando, tenés casi 24 horas de estar despierto y no tener un descanso”... (30)
		¿De qué manera se ha visto trastornada su ingesta de alimentos?	“...estás atendiendo un accidente desde las diez de la mañana, son las tres de la tarde y pues obvio que tuviste que haber almorzado a la una, pero si a la una tú te separas un poco del asegurado y vas a comprar una bolsa de un producto o una gaseosa, se quejan de que no los estás atendiendo, tenés que estar a la par de él todo el tiempo, aunque él este comiendo, tú no tenés derecho a hacerlo...” (31)
			“...se come cuando se puede, lo que se puede...”(32)
<b>RELACIÓN COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros y usted?	“...en el día no te dan oportunidad de atender accidentes, porque los compañeros tienen moto y uno no, y pues bajo el punto de que llegan más rápido al lugar del accidente en motocicleta, entonces le dan preferencia a ellos...” (7)	

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>RELACIÓN COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	Compártame alguna experiencia en la cual haya tenido algún problema con sus compañeros de trabajo	“Prácticamente no se tiene problemas, porque ellos están igual que uno, solo que ahora el que tiene motocicleta tiene ventaja, pues llega más rápido al lugar”(48)
	<b>CULTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONALES</b>	¿De qué manera le reconoce y recompensa la organización su esfuerzo en el trabajo?	“...lo único que hacen es llamar y exigir que uno vaya rápidamente a atender, no hay un si quiera tené cuidado, es zona roja; sencillamente anda y te apurás...”(16)
	<b>DESARROLLO DE CARRERA</b>	¿Considera que existe un desarrollo profesional o de crecimiento dentro de la organización?	“Normalmente le dan preferencia a las personas como decimos en buen chapín, con cuello, aunque su conocimiento o experiencia no sea la suficiente para desempeñar esos cargos, por lo cual es muy difícil que haya un desarrollo” (12)
	<b>CALIDAD ORGANIZACIONAL</b>	¿Considera que su trabajo le permite cumplir con sus responsabilidades económicas familiares?	“...las compañías aseguradoras van por quien cobre menos” (23), “...con el debido respeto que se merecen todas las personas que trabajan, pero prefieren a un repartidor de pizza a una persona que pueda tener un poquito más de experiencia o un conocimiento más amplio o un mejor criterio.” (24) “...alguna de las personas que reparten pizza o pollo no considero que tengan ese criterio ya que ellos mismos son un peligro en la calle y pues si no tienen el criterio para cuidar de ellos mismos, menos lo tendrán para resolver problemas de otras personas”. (25)

## SUJETO 1

### Riesgo Psicosocial

#### Sobrecarga

"La carga laboral es bastante pesada porque no hay un horario establecido, no cuenta uno con vacaciones programadas, y si se programan deben ser un día o dos..." (1)

#### Seguridad contractual

"No, a la palabra...no existe un contrato escrito" (10)

#### Violencia

"...me han amenazado con armas de fuego, me han amenazado con quejarse con los dueños de la empresa, me han amenazado con pegarme..."(15)

#### Conflicto familia/trabajo

"te perdés muchos momentos especiales que no se pueden volver a repetir, momentos como cumpleaños de tus hijos..."(20)

### Salud Emocional

#### Depresion

"El desánimo viene de que estas invirtiendo tiempo de tu vida y de tu familia en un trabajo que no te está brindando la satisfacción económica que esperas" (27)

#### Ansiedad

"Es que nunca sabes con quien te vas a topar, en qué estado de enojo, o si está bajo efectos de drogas, de licor o de ambos, o si ya hubo una pelea, golpes entre ellos." (39)

#### Ira

"...tenés que disculparte, tenés que aguantar, agachar la cabeza hasta que se quite el enojo contra tu persona porque Dios guarde si les contestas mal, se quejan y te quedas sin trabajo..." (44)

<b>Sujeto no.2</b>	
Código	ARP2
Género	Masculino
Edad	35 años
Estado civil	Casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	8 años

<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>SOBRECARGA</b>	¿Cómo considera que es su carga laboral?	“Es una carga laboral terrible, pues es de trabajar todo el día, uno nunca sabe si al fin se va a poder descansar...” (1)
		Si tuviera la oportunidad de decidir que tareas no realizar ¿Cuáles escogería y por qué?	“Me gustaría ya no tener que atender emergencias por las noches, es bastante complicado, uno viene de trabajar todo el día y que en la noche todavía lo llamen a uno, creo que no es justo...”(3)
		¿En qué momentos de su trabajo diario se presenta mayor demanda?	“...cuando son horas pico, en la mañana o en la tarde noche, también cuando llueve o viernes por la noche se atienden demasiadas emergencias...” (4)
			“...una vez atendí 18 emergencias solo el fin de semana...” (5)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Cuenta con un contrato de trabajo?	“... no es nada formal, y como uno está necesitado de trabajo lo acepta...”(9)
		¿Cómo se siente al respecto de no contar con un contrato de trabajo?	“...incómodo porque no tengo un respaldo o seguridad, en cualquier momento me pueden despedir injustificadamente y no puedo hacer o decir nada al respecto...”(11)
		¿Se siente a gusto dentro de la empresa?	“...si pudiera ya me hubiera retirado que ratos, pero con lo difícil que está la situación actual no queda más que aguantar...”(13)
	<b>VIOLENCIA</b>	¿De qué manera se ha sentido amenazado o en peligro por parte de un asegurado u otras personas involucradas en el percance?	“...los asegurados están furiosos y pues se desquitan con uno, una vez un señor me ofreció golpes si no le resolvía su problema, otros que amenazan con llamar a mi supervisor y pues uno no puede decir mayor cosa...”(15)
		¿Alguna vez ha sido víctima de asaltos, extorsiones y/o estafas al realizar su trabajo?	“...una vez me tocó atender una emergencia por zona 9 eran como las 4 de la tarde y pues tuve que dejar mi carro parqueado en una calle y me fui a pie a atender la emergencia, cuando regresé ya tipo 7 y abrí el carro me di cuenta que me habían robado el radio y hasta el emblema del carro...”(17)
		Compártame una situación en la cual se hay puesto en peligro su vida o integridad física	“...las personas se ponen agresivas, más cuando ellos quieren tener la razón, ya empiezan las amenazas de golpes, de muerte, etc...” (18)
		¿Qué es lo que más le preocupa de atender emergencias en su trabajo?	“No regresar con mi familia es mi mayor miedo, es un trabajo peligroso uno se expone mucho, el salir en las noches, tratar con gente agresiva, atender accidentes en zonas peligrosas o retiradas...” (37)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>CONFLICTO FAMILIA/TRABAJO</b>	¿Cómo se ha visto afectado su entorno familiar por las demandas de su trabajo?	“Se ha afectado bastante ya que nunca tengo vacaciones, ni para navidad, entonces uno no puede salir en familia tan fácilmente o hacer planes para algo...” (19)
		¿Qué piensa su familia sobre su trabajo?	“...a mi esposa no le gusta porque se preocupa mucho siempre que tengo que salir de noche o madrugada, más cuando es en zonas peligrosas...” (20)
			“...a mis hijos les cae mal porque no podemos salir a pasear tranquilos, siempre está uno al pendiente que en cualquier momento te llaman...” (21)
¿Qué tipo de actividades le permite su trabajo realizar con su familia?	“Solo ver películas en la casa, porque si vamos al cine en cualquier momento me pueden llamar y me los tengo que llevar a todos de regreso porque no sé qué tanto me voy a tardar...” (24)		
<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>DEPRESIÓN</b>	¿Ha sentido desánimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?	“...solo de imaginarme que tengo que estar en el carro todo el día y trabado en el tráfico no me dan ganas de levantarme...” (25)
		Coménteme si su productividad es la misma de cuándo comenzó a laborar como ajustador	“... al principio que uno entra emocionado, con ilusión de crecer dentro de la empresa, pero cuando uno se da cuenta que eso no va a pasar, que el trabajo es bastante pesado y no se gana bien pues uno ya no trabaja igual, y ahí entra el desánimo que se mantiene...” (32)

<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>DEPRESIÓN</b>	¿De qué manera ha mostrado desinterés hacia las actividades cotidianas?	“...uno se mantiene o cansado por los desvelos o mal humorado que el dinero no alcanza, ya solo quiero pasar acostado viendo tele por la misma frustración de que uno pasa trabajando todo el día y aún no te alcanza el dinero...” (33)
	<b>ANSIEDAD</b>	¿Qué es lo que más le preocupa de atender emergencias en su trabajo?	“Tener que tratar con gente altanera, que empiezan a decir que ellos conocen al dueño de la empresa, que son amigos del gerente y pues eso te pone tenso y nervioso que te estén amenazando con quitarte el trabajo si no les resolvés el problema...” (18)
		¿De qué manera se ha visto trastornada su ingesta de alimentos?	“...lo que me pasa es que me da mucha hambre, creo que se debe al mismo nerviosismo con el que me mantengo...” (30)
		¿De qué manera su trabajo le ha ocasionado dificultades para conciliar el sueño?	“Nunca puedo dormir tranquilo porque hasta en los sueños oigo el celular o el radio donde me están llamando...” (34)
			“...uno ya no puede estar en paz, siempre se está pendiente de que en cualquier momento me pueden llamar...” (35)
		¿Cómo ha sido su reacción al tener que atender una emergencia en la noche/madrugada?	“Me siento ansioso, más si sé que es en una zona peligrosa y también porque uno nunca sabe el tipo de gente con el que le va a tocar tratar a uno...”(36)
		¿Cómo reacciona al tener que atender emergencias en horas pico? ¿Se le dificulta?	“...hay colas de horas y la gente lo llama a uno, alegando que por qué se está tardando tanto, y uno no puede hacer nada, yo le trato de explicar a la gente que es hora pico y se me dificulta pasar pero a ellos no les importa, lo que hacen es quejarse con la empresa...”(38)

<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>IRA</b>	¿Cómo se siente cuando debe tratar con un cliente que transmite abusos verbales o físicos?	“Ya es algo molesto, me desesperan, porque la gente no entiende que uno llega a ayudarlos a tratar de resolver el problema, y lo empiezan a tratar a uno de lo peor...” (39)
		¿Cuál es su reacción cuando debe atender una emergencia en horarios no laborales?	“Es molesto tener que levantarse después de haber pasado todo el día echando punta, más se enoja uno cuando llegás al accidente y el que chocó se encuentra en estado de ebriedad y pues uno cansado y todavía tener que estar lidiando con borrachos, cómo no se va a enojar uno”(41)
<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>INDICADOR EMERGENTE</b>	<b>TRABAJO A TURNOS O NOCTURNO</b>	¿Cómo considera que es su carga laboral?	“...se está con la inquietud de que en cualquier momento me pueden llamar, porque uno realmente no tiene un horario fijo de trabajo, así que nunca descanso...” (2)
		¿De qué manera se ha visto trastornada su ingesta de alimentos?	“...paso comiendo tortrix, gaseosas, dulces, y es por lo mismo que uno no tiene ni horario para almorzar bien...” (31)
	<b>ORGANIZACIÓN DE TRABAJO</b>	¿De qué manera ha sufrido agotamiento físico, falta de energía?	“...porque no hay un orden para nada, muchas veces uno pasa trabajando todo el día ...”(29)
		¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros y usted?	“...en cambio uno que no trabajó tanto como ellos en el día, le tiene que hacer ganas a las de la noche, entonces creo que deberían ajustar eso en la empresa y distribuirlo de mejor manera...” (7)
		Compártame alguna experiencia en la cual haya tenido algún problema con sus compañeros de trabajo	“...la empresa tampoco ha establecido un método para organizar la distribución de emergencias, es un relajo, todo el mundo hace lo que quiere porque no hay una organización adecuada...” (44)

<b>INDICADOR EMERGENTE</b>	<b>MONOTONÍA</b>	¿Ha sentido desánimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?	“...el trabajo se vuelve muy monótono y repetitivo...” (26) “...al final uno se desespera de tener que estar resolviendo problemas todos los días...”(27)
		¿Cómo se siente cuando debe tratar con un cliente que transmite abusos verbales o físicos?	“...es siempre lo mismo tener que oír las quejas de los asegurados, más la de sus familias que supuestamente llegan a apoyarlos, pero solo hacen las cosas más difíciles y pues que nadie quiere aceptar la culpa, uno se aburre de esa situación...” (40)
	<b>ESCASAS COMPENSACIONES</b>	¿Qué tipo de convenio tiene con la empresa?	“Lo único que le dicen a uno es la cantidad de dinero que se gana por accidente y pues algo de gasolina que te dan, pero eso es todo...” (10)
		¿Se siente a gusto dentro de la empresa?	“No porque no es una empresa formal en la que a uno le paguen prestaciones, bono, aguinaldo, solo estoy ahí por necesidad...” (14)
		¿Considera que su trabajo le permite cumplir con sus responsabilidades económicas?	“...no pagan a tiempo, el dinero que le dan a uno de la gasolina no alcanza, entonces uno tiene que utilizar la tarjeta de crédito para mientras esperando el día de pago, y así uno se va endeudando...” (22) “...solo se trabaja para pagar deudas...” (23).
		¿De qué manera le reconoce y recompensa la organización su esfuerzo en el trabajo?	“...la empresa lo toma como parte del trabajo, pero no existe un bono extra o algún tipo de beneficio por el esfuerzo que uno realiza...” (42)

<b>INDICADOR EMERGENTE</b>	<b>RELACIÓN COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros y usted?	“...muchos agarran las emergencias que pasan durante el día y pues eso está bien, pero acaparan todo, entonces en la noche como ya atendieron suficientes emergencias en el día pues ya no les interesa atender en la noche...” (6)
		Comparta alguna experiencia en la cual haya tenido algún problema con sus compañeros de trabajo	“El mayor problema que uno tiene con los compañeros es la repartición de emergencias, porque todos quieren atender las emergencias del día pero nadie de la noche...” (43)
	<b>RITMO DE TRABAJO</b>	¿Se ha sentido muy agotado/cansado por las tareas del día a día de su trabajo?	“...este trabajo es duro, la gente no se imagina, pero tener que atender gente molesta o agresiva todo el día, es bastante pesado...” (8)
		¿De qué manera ha sufrido agotamiento físico, falta de energía?	“...el agotamiento viene de los desvelos y de la rutina tan corrida que lleva uno...” (28)
	<b>CULTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONALES</b>	¿De qué manera la empresa lo respalda o apoya cuando se trata de atender emergencias por la noche/madrugada en zonas rojas de la capital?	“...ellos solo lo llaman a uno para indicar donde es la emergencia y es todo, no les importa que zona o qué hora es, no existe un apoyo o respaldo...” (16)
	<b>DESARROLLO DE CARRERA</b>	¿Considera que existe un desarrollo profesional o de crecimiento dentro de la organización?	“No, para nada, no hay para donde crecer, donde estoy solo está el dueño, un jefe y los ajustadores, pero uno realmente no se imagina un futuro dentro de la empresa” (12)

## SUJETO 2

### Riesgo Psicosocial

#### **Sobrecarga**

“Me gustaría ya no tener que atender emergencias por las noches, es bastante complicado, uno viene de trabajar todo el día y que en la noche todavía lo llamen a uno, creo que no es justo...”(3)

#### **Seguridad contractual**

“...incómodo porque no tengo un respaldo o seguridad, en cualquier momento me pueden despedir injustificadamente y no puedo hacer o decir nada al respecto...”(11)

#### **Violencia**

“...las personas se ponen agresivas, más cuando ellos quieren tener la razón, ya empiezan las amenazas de golpes, de muerte, etc...” (18)

#### **Conflicto familia/trabajo**

“Se ha afectado bastante ya que nunca tengo vacaciones, ni para navidad, entonces uno no puede salir en familia tan fácilmente o hacer planes para algo...” (19)

### Salud Emocional

#### **Depresion**

“...solo de imaginarme que tengo que estar en el carro todo el día y trabado en el tráfico no me dan ganas de levantarme...” (25)

#### **Ansiedad**

“Nunca puedo dormir tranquilo porque hasta en los sueños oigo el celular o el radio donde me están llamando...” (34)

#### **Ira**

“Ya es algo molesto, me desesperan, porque la gente no entiende que uno llega a ayudarlos a tratar de resolver el problema, y lo empiezan a tratar a uno de lo peor...” (39)

<b>Sujeto no.3</b>	
Código	ARP3
Género	Masculino
Edad	45
Estado civil	Casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	8 años

<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>SOBRECARGA</b>	Si tuviera la oportunidad de decidir qué tareas no realizar ¿Cuáles escogería y por qué?	“...redactar los compromisos de pago a los terceros, que eso sería directamente por parte del asegurador y el abogado de la compañía ya que cuesta mucho que los terceros paguen...” (2)
		¿En qué momentos de su trabajo diario se presenta mayor demanda?	“Horas pico y cuando hay mucha lluvia es cuando más emergencias toca atender y muchas veces uno ya no se da abasto...” (3)
		¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros y usted?	“...uno está atendiendo una emergencia y ahí mismo ya me están llamando para que vaya a atender otra (4)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>SOBRECARGA</b>	¿Se ha sentido muy agotado/cansado por las tareas del día a día de su trabajo? Explique	“Hay semanas de muchas emergencias, de ajustes, de crear reclamos y hay un momento en el que el cuerpo ya no puede más...” (6)
		¿Se siente a gusto dentro de la empresa?	“...estoy haciendo lo que me gusta y pues cuando a uno le gusta el trabajo la carga no se hace tan pesada...” (10)
	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Cuenta con un contrato de trabajo?	“Somos ajustadores independientes, pues lamentablemente no hay ningún tipo de contrato, solamente se estipula cuando se cobra por cada rubro...” (7)
		¿Cómo se siente al respecto sobre el tipo de convenio que tiene con la empresa?	“Debería existir un documento o algo que nos pudiera respaldar...” (8)
	<b>VIOLENCIA</b>	¿De qué manera se ha sentido amenazado o en peligro por parte de un asegurado u otras personas involucradas en el percance?	“Me he sentido amenazado por parte de terceros responsables, ya que ellos toman el problema contra uno a la hora que uno les quiere cobrar los daños, ha habido casos en los que casi que le empiezan a pegar a uno si no se resuelve a su favor...”(11)
		¿Alguna vez ha sido víctima de asaltos, extorsiones y/o estafas al realizar su trabajo?	“Ha habido asaltos por ejemplo, por el estadio Mateo Flores ahí llegaron los ladrones cuando estábamos atendiendo al asegurado y al tercero y nos robaron cámaras y todo...” (13)
		Compártame una situación en la cual se haya puesto en peligro su vida o integridad física	“Pasa cuando las personas no quieren cubrir el daño, entonces ya quieren agredirlo a uno para que uno ya no insista en cobrarles lo que les corresponde...”(14)

	<b>VIOLENCIA</b>	¿Cómo se siente cuando debe tratar con un cliente que transmite abusos verbales o físicos?	“Ya con la experiencia de tanto tiempo uno ya está acostumbrado a tratar con personas agresivas...” (28)
			“...nos han impartido ciertas capacitaciones sobre cómo reaccionar ante tales situaciones para evitar entrar en conflicto ya que al final uno no puede ponerse a pelear con el asegurado...” (29)
	<b>CONFLICTO FAMILIA/ TRABAJO</b>	¿Cómo se ha visto afectado su entorno familiar por las demandas de su trabajo?	“Cuando uno está de turno y hay una situación o invitación o algo, no puede uno asistir ya que uno está de turno, uno no puede asistir a ningún tipo de reuniones familiares...” (15)
		¿Qué piensa su familia sobre su trabajo?	“Ya están acostumbrados, de tanto tiempo de estar en eso ya respetan la parte de trabajo y ya saben que yo pues trabajo a cualquier hora y cuando pueda...” (16)
		¿Qué tipo de actividades le permite su trabajo realizar con su familia?	“Solo cuando no estoy de turno, pues uno tiene la oportunidad de hacer más cosas en familia, el problema es que uno está cansado y no se tienen ganas de hacer tantas cosas...”(18)
	<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>DEPRESIÓN</b>	¿Ha sentido desánimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?
<b>ANSIEDAD</b>		¿De qué manera su trabajo le ha ocasionado dificultades para conciliar el sueño?	“La misma presión del trabajo que en la noche uno sueña con reclamos o cosas pendientes que uno tiene...” (24)

	<b>ANSIEDAD</b>	¿Qué es lo que más le preocupa de atender emergencias en su trabajo?	“Los tiempos de llegada son los que más nervioso lo ponen a uno, ya que las compañías aseguradoras le exigen a uno 30 minutos para llegar a atender una emergencia y pues con el tránsito de la ciudad se vuelve muchas veces imposible llegar a lugar de la emergencia en tan poco tiempo y pues a las compañías aseguradoras y al cliente no les importa eso, ellos solo exigen...” (26)
		¿Cómo reacciona al tener que atender emergencias en horas pico? ¿Se le dificulta?	“...los tiempos de llegada en las horas pico si tenemos 30 minutos para llegar esos se convierten en 45 y 50 minutos y hay problemas con la compañía...” (27)
	<b>IRA</b>	¿Cómo se siente cuando debe tratar con un cliente que transmite abusos verbales o físicos?	“...muchas veces es difícil porque uno no se puede defender o decir nada mientras ellos lo insultan a uno.(30)
<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PRGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>TRABAJO A TURNOS O NOCTURNO</b>	¿De qué manera ha sufrido agotamiento físico, falta de energía?	“Las semanas que estoy de turno es cuando más agotamiento siento ya que el descanso es mínimo...”(20)
		¿De qué manera se ha visto trastornada su ingesta de alimentos?	“A veces esta uno a punto de comer o pedir, y uno ya tiene la comida y pues tiene que comer rápido para llegar a tiempo a la emergencia o bien dejar la comida y regresar a comer...”(21)
		¿Cómo ha sido su reacción al tener que atender una emergencia en la noche/madrugada?	“A veces hasta es mejor atender ese tipo de emergencias en la noche madrugada porque no hay tráfico y pues los tiempos de llegada que son los que más lo estresan a uno se pueden cumplir sin ningún problema...” (25)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>RITMO DE TRABAJO</b>	¿Cómo considera que es su carga laboral?	“Con mucha presión ya que nosotros somos los que autorizamos o negamos los reclamos apegados a la póliza de seguros en el lugar del siniestro... (1)
		¿Ha sentido desánimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?	“El cuerpo ya está acostumbrado al ritmo de ser ajustador...”(19)
		¿De qué manera ha mostrado desinterés hacia las actividades cotidianas?	“No mostramos desinterés ya que estamos acostumbrados a la presión, pues ya es algo normal del día a día, es parte del trabajo, uno aprende a vivir de esa manera...” (23)
		¿Cuál es su reacción cuando debe atender una emergencia en horarios no laborales?	“El turno es el turno hay que atenderlo no hay para donde y hacerlo de la mejor manera...” (31)
	<b>ESCASAS COMPENSACIONES</b>	¿Considera que su trabajo le permite cumplir con sus responsabilidades económicas familiares?	“Yo considero que si me permite cumplir con mis compromisos económicos pues los básicos: la comida, colegio, luz, agua, teléfono pero para gustos extras, imagínese una salida o un viaje pues ya no queda dinero para eso...” (17)
	<b>CULTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONALES</b>	¿De qué manera le reconoce y recompensa la organización su esfuerzo en el trabajo?	“De ninguna forma se reconoce el esfuerzo, uno lo hace por la pura ética profesional y atender al cliente...” (32)
	<b>DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO</b>	¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros y usted?	“Está muy bien porque procuramos trabajar una semana de turno y otra en la oficina y pues de esta manera estamos mejor organizados y se descansa un poco más. (5)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO</b>	¿De qué manera la empresa lo respalda o apoya cuando se trata de atender emergencias por la noche/madrugada en zonas rojas de la capital?	“En algunos casos en las zonas de alto riesgo se envían ajustadores que conozcan el lugar o bien se le solicita al cliente que se vaya a un lugar más seguro...” (12)
	<b>DESARROLLO DE CARRERA</b>	¿Considera que existe un desarrollo profesional o de crecimiento dentro de la organización?	“No yo pienso que no, ya que no hay capacitaciones como antes habían, antes existían capacitaciones para el ajustador de parte de cursos de auditorías legales o de ese tipo, pero actualmente ya no hay nada de eso...” (9)
	<b>RELACIÓN COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	Compártame alguna experiencia en la cual haya tenido algún problema con sus compañeros de trabajo	“Lo más común es cuando los compañeros están de turno y tienen algún compromiso y quieren que uno les tome el turno y ahí es donde comienzan los conflictos, porque cuando uno no está de turno logra hacer las cosas que no pudo hacer con la familia y pues nadie quiere cubrir a nadie por lo mismo...” (33)

## SUJETO 3

### Riesgo Psicosocial

#### Sobrecarga

“...uno está atendiendo una emergencia y ahí mismo ya me están llamando para que vaya a atender otra...” (4)

#### Seguridad contractual

“Debería existir un documento o algo que nos pudiera respaldar...” (8)

#### Violencia

“Ha habido asaltos, por ejemplo: por el estadio mateo flores ahí llegaron los ladrones cuando estábamos atendiendo al asegurado y al tercero y nos robaron cámaras y todo...” (13)

#### Conflicto familia/trabajo

“Solo cuando no estoy de turno pues uno tiene la oportunidad de hacer más cosas en familia, el problema es que uno está cansado y no se tienen ganas de hacer tantas cosas...” (18)

### Salud Emocional

#### Depresión

“Pues no creo que sea la misma de cuando comencé uno se empieza a desanimar con tanto que se trabaja y tan poco reconocimiento por parte de la empresa o un mejor salario...” (22)

#### Ansiedad

“Los tiempos de llegada son los que más nervioso lo ponen a uno, ya que las compañías aseguradoras le exigen a uno 30 minutos para llegar a atender una emergencia...” (26)

#### Ira

“...muchas veces es difícil porque uno no se puede defender o decir nada mientras ellos lo insultan a uno.” (30)

<b>Sujeto no.4</b>	
Código	ARP4
Género	Masculino
Edad	43 años
Estado civil	Casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	21 años

<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>SOBRECARGA</b>	¿Cómo considera que es su carga laboral?	“Realmente la carga laboral en una oficina de seguros es alta debido a que la mayoría del trabajo que nosotros hacemos es primero atención al cliente cuando tienen un problema” (1) “...la carga laboral sí es alta...” (3)
		¿Se ha sentido muy agotado/cansado por las tareas del día a día de su trabajo?	“...regresar en la noche a terminar un informe porque las compañías de seguros exigen que la información este lo más pronto posible en sus oficinas para poder generar reclamos y darle seguimiento al mismo...”(9)
		¿Ha sentido desanimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?	“...al día siguiente uno tiene las pilas bajas por el hecho de haber trabajado todo el día...”(25)
		¿En qué momentos de su trabajo diario se presenta mayor demanda?	“Normalmente es en horas pico...”(5)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Cuenta con un contrato de trabajo?	“...en el caso de nosotros, somos ajustadores independientes, nosotros tenemos contratos de prestación de servicios con todas las compañías, no realmente un contrato de trabajo como tal...”(10)
		¿Qué tipo de convenio tiene con la empresa?	“En estos contratos las compañías de seguros lo que tratan de exigir es que se cumplan con los tiempos de llegada en las emergencias, que se les entreguen los informes y todo y pactan una cierta cantidad de honorarios que realmente para nosotros es injusto...” (11)
		¿Cómo se siente respecto al convenio que tiene con la empresa?	“...lo sentimos como injusto, más que todo por la cuestión de la competencia que hay...”(12)
	<b>VIOLENCIA</b>	¿De qué manera se ha sentido amenazado o en peligro por parte de un asegurado u otras personas involucradas en el percance?	“En algunas ocasiones se dan agravantes donde el cliente no cumple con ciertos requisitos o tiene alguna exclusión su póliza, entonces cuando ellos perciben que no van a obtener el beneficio de la compañía de seguros se muestran violentos...” (15)
		¿De qué manera la empresa lo respalda o apoya cuando se trata de atender emergencias por la noche/madrugada en zonas rojas de la capital?	“...lo que nosotros hacemos cuando se da un tipo de situación donde hay conflicto, por medio de cabina, que es la que coordina las emergencias, se solicita el apoyo de agentes de la PNC o PMT alguna autoridad, pero realmente como usted sabrá, nuestras autoridades son un poquito difíciles...”(17)
		¿Alguna vez ha sido víctima de asaltos, extorsiones y/o estafas al realizar su trabajo? Explique	“Cuando la gente no está contenta con el servicio o lo que esperaba por parte del seguro, las intimidaciones que hacen, empiezan a tomarle a uno fotos, apuntar los números de placas, a tratar de seguirlo a uno...” (18)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>VIOLENCIA</b>	¿Cómo ha sido su reacción al tener que atender una emergencia en la noche/madrugada?	“Una actitud negativa en el sentido que va a ponerse uno en riesgo, a desvelarse, más que todo la cuestión del riesgo que uno corre en la calle, entonces ya piensa uno dos veces el tomar una emergencia de estas...” (30)
	<b>CONFLICTO FAMILIA TRABAJO</b>	¿Cómo se ha visto afectado su entorno familiar por las demandas de su trabajo?	“... yo tengo 21 años de dedicarme a esto, realmente a mi familia no le gusta salir conmigo por la razón de que estamos compartiendo un momento familiar y nos llaman para atender una emergencia, entonces ahí termina ese momento, pierde una comunicación con la familia...” (19)
		¿Qué piensa su familia sobre su trabajo?	“...realmente que es algo injusto, por lo mismo que ya no comparte mucho con ellos...” (20)
		¿Qué tipo de actividades le permite su trabajo realizar con su familia?	“En algunos casos cuando nos toca viajar, el que ellos tengan la oportunidad de conocer lugares; lo que hacemos es por ejemplo, que hay un accidente en la antigua, yo los dejo en el parque, ellos van a pasear y yo termino de hacer mi trabajo y ya luego nos juntamos pero comparten ellos por un lado y yo trabajando...”(22)
<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>DEPRESIÓN</b>	¿Ha sentido desánimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?	“...muchas veces nos toca desvelarnos y al día siguiente hay que estar temprano al pie del cañón a entregar informes y todo, entonces en esas cositas siento yo he tenido desánimo...” (23)
		¿De qué manera ha mostrado desinterés hacia las actividades cotidianas?	“Por el cansancio, hay veces que tenemos que cumplir con el trabajo que teníamos del día anterior, a levantarse uno temprano ya cuesta un poquito, yo pienso que es la parte de desinterés que nosotros presentamos...”(28)

<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>ANSIEDAD</b>	¿Qué es lo que más le preocupa de atender emergencias en su trabajo?	“el no poder cumplir con el tiempo que las compañías exigen, básicamente son 30 minutos el máximo que nos ponen de tiempo para llegar y realmente ahorita con el tráfico es un poquito complicado...” (31)
			“...esa es la mayor preocupación de nosotros, poder atender al cliente en el menor tiempo posible...” (32)
	<b>IRA</b>	¿De qué manera se ha sentido amenazado o en peligro por parte de un asegurado u otras personas involucradas en el percance?	“...y lo amenazan a uno, o empiezan a intimidarlo o a faltarle el respeto y cositas así que realmente molestan...”(16)
		¿Cómo se siente cuando debe tratar con un cliente que transmite abusos verbales o físicos?	“Uno se siente impotente y enojado porque uno no puede responderle a un cliente...”(34)
			“...responderle a un tercero, uno no pude rebajarse a esos niveles, pero si crea un malestar de estar aguantando a la gente de ese tipo, pues no es lo justo...”(34)
<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>TRABAJO A TURNOS O NOCTURNO</b>	Si tuviera la oportunidad de decidir que tareas no realizar ¿Cuáles escogería y por qué?	“Realmente lo que uno piensa es la tensión cuando es fuera de la capital en horarios nocturnos por el riesgo que representa salir en horas de la noche...” (4)
		¿Se ha sentido muy agotado/cansado por las tareas del día a día de su trabajo? Explique.	“...hay ocasiones en la que nos toca salir de madrugada...” (7)
			“...el trabajo a veces lleva todo el día, más de ocho horas...”(8)
		¿De qué manera ha sufrido agotamiento	“...muchas veces nosotros cumplimos una jornada laboral más de ocho horas, talvez salimos a las cinco, seis de la mañana,

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>TRABAJO A TURNOS O NOCTURNO</b>	físico, falta de energía?	regresamos a las seis, siete de la noche y hay que sentarse nuevamente a trabajar a terminar informes para entregarlos al día siguiente...” (24)
		¿De qué manera se ha visto trastornada su ingesta de alimentos?	“...Pierde uno el horario de alimentación, hay veces que sale uno sin desayuno, pasa el medio día, no almuerza, llegan las siete, ocho de la noche a comer...” (26)
		¿Cuál es su reacción cuando debe atender una emergencia en horarios no laborales?	“Nosotros ya estamos acostumbrados a cualquier hora tenemos que salir a atender, lo que nos preocupa o nos pone un poco negativos es cuando toca fuera de la capital, en horas de la noche por los riesgos que corre uno en carretera...” (35)
	<b>RITMO DE TRABAJO</b>	¿Cómo reacciona al tener que atender emergencias en horas pico? ¿Se le dificulta? Explique	“...son 30 minutos lo que las compañías exigen para que llegue uno al lugar del accidente, entonces hay oportunidades en las que decidimos no tomar la asistencia por lo mismo, que al llegar uno una hora, una hora algo a atender un cliente ya crea un conflicto, entonces decidimos mejor no tomar esa asistencia para no crear conflictos...” (33)
	<b>ESCASAS COMPENSACIONES</b>	¿Qué piensa su familia sobre su trabajo?	“en lo económico, la situación está bastante difícil y trabaja uno demasiado y no percibe lo justo para poderles dar a ellos una vida digna...” (21)
		¿De qué manera le reconoce y recompensa la organización su esfuerzo en el trabajo?	“...las compañías lo que nos pagan son nuestros honorarios, que ellos den algún tipo de beneficio adicional, ninguno...”(36)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>ESCASAS COMPENSACIONES</b>	Compártame alguna experiencia en la cual haya tenido algún problema con sus compañeros de trabajo.	“...donde se nos dificulta un poco es cuando las compañías de seguros se tardan mucho en hacer efectivo el pago de los honorarios, eso crea conflicto porque uno tiene sus necesidades, tiene que cumplir con ciertas obligaciones y el no disponer de ese dinero es lo que crea conflicto...”(37)
			“...le baja a uno la moral, a los muchachos también, a veces no contestan o dan excusas para no tomar las asistencias, si alguien está bien pagado, bien motivado sigue trabajando. (38)
			“...hay compañías que pagan en 15 días, pero hay compañías que se tardan 45 días, 2 meses en hacer el pago de honorarios...”(39)
	<b>DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO</b>	¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros y usted?	“...la distribución de tareas a nosotros nos beneficia en el sentido que podemos cubrir mayor número de emergencias y a un tiempo bueno...” (6)
	<b>DESARROLLO DE CARRERA</b>	¿Considera que existe un desarrollo profesional o de crecimiento dentro de la organización? Explique	“este tipo de tareas nos permite conocer aspectos legales, aspectos médicos, cuestiones de mecánica, más que todo para podernos desenvolver en otras actividades...” (13)
	¿Se siente a gusto dentro de la empresa?	“Si porque es mía (la empresa) y tengo que sentirle el gusto”... (14)	
<b>ESTRÉS</b>	¿Cómo considera que es su carga laboral?	“...y pues lógicamente cuando una persona tiene un problema quiere que alguien llegue rápido a resolverle y eso genera cierto estrés...” (2)	

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>ESTRÉS</b>	¿De qué manera su trabajo le ha ocasionado dificultades para conciliar el sueño?	“...por el mismo estrés, cuando uno regresa y le ha tocado a uno atender una emergencia muy complicada realmente si cuesta conciliar el sueño, o si ha habido lesionados o situaciones muy críticas, si queda uno que no puede conciliar el sueño...” (29)
	<b>DESGASTE PROFESIONAL</b>	Coménteme si su productividad es la misma de cuándo comenzó a laborar como ajustador	“...tengo 21 años de trabajar en esto, tengo 43 empecé como a los 18, 19 años, realmente las fuerzas que tenía en ese tiempo eran bastantes, yo podía pasar dos noches desvelándome, trabajar y a mis 43 años ya es un poquito mermado...” (27)

## SUJETO 4

### Riesgo Psicosocial

#### **Sobrecarga**

“...la carga laboral en una oficina de seguros es alta debido a que la mayoría del trabajo que nosotros hacemos es; primero, atención al cliente cuando tienen un problema...” (1)

#### **Seguridad contractual**

“en el caso de nosotros, somos ajustadores independientes, nosotros tenemos contratos de prestación de servicios con todas las compañías, no realmente un contrato de trabajo como tal...”(10)

#### **Violencia**

“Cuando la gente no está contenta con el servicio o lo que esperaba por parte del seguro, las intimidaciones que hacen, empiezan a tomarle a uno fotos, apuntar los números de placas, a tratar de seguirlo a uno...” (18)

#### **Conflicto familia/trabajo**

“... yo tengo 21 años de dedicarme a esto, realmente a mi familia no le gusta salir conmigo...” (19)

### Salud Emocional

#### **Depresión**

“...muchas veces nos toca desvelarnos y al día siguiente hay que estar temprano al pie del cañón a entregar informes y todo, entonces en esas cosas siento yo he tenido desánimo...” (23)

#### **Ansiedad**

“...esa es la mayor preocupación de nosotros, poder atender al cliente en el menor tiempo posible...” (32)

#### **Ira**

“...y lo amenazan a uno, o empiezan a intimidarlo o a faltarle el respeto y cosas así que realmente molestan...”(16)

<b>Sujeto no.5</b>	
Código	ARP5
Género	Masculino
Edad	55 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	10 años

<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>SOBRECARGA</b>	¿Cómo considera que es su carga laboral?	“Es una carga pesada, el trabajo es de atender emergencias y la gente en cualquier momento, lugar y hora chocan...”(1)
		¿En qué momentos de su trabajo diario se presenta mayor demanda?	“...los días viernes o sábado por la noche cuando uno no para de atender emergencias, ya que mucha gente anda manejando tomada o drogada y pues son los que le andan chocando a medio mundo...”(3)
	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Cuenta con un contrato de trabajo?	“No contamos con ningún documento en el cual se indique o respalde que trabajamos como ajustadores...”(5)
		¿Cómo se siente respecto al convenio que tiene con la empresa?	“...no creo que sea justo, más cuando uno es buen trabajador y trata de hacer lo mejor y que no exista un documento de respaldo o constancia que uno está laborando, no me parece correcto...” (6)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>VIOLENCIA</b>	¿De qué manera se ha sentido amenazado o en peligro por parte de un asegurado u otras personas involucradas en el percance?	“El trabajo es de lidiar con gente molesta, entonces las amenazas, insultos, etc. son bastante fuertes y frecuentes...” (9) “...hay que tener mucha paciencia y calma para aprender a lidiar con las personas, uno no puede ponerse a alegar con ellos, más bien hay que buscar una manera de calmarlos aunque ellos le griten a uno, especialmente si uno está lidiando con personas que son violentas, en cualquier momento le pueden hacer algo a uno...”(10)
		¿Alguna vez ha sido víctima de asaltos, extorsiones y/o estafas al realizar su trabajo? Explique	“...uno siempre está con la pena de donde va a dejar el carro, que en cualquier momento lo pueden pasar asaltando a uno, más cuando es de atender emergencias en carreteras, con lo desoladas que son...” (12)
		Compártame una situación en la cual se haya puesto en peligro su vida o integridad física.	“...cada vez que nos toca ir de noche, a atender emergencias a lugares peligrosos o desolados uno está exponiendo su vida...” (13)
	<b>CONFLICTO FAMILIA TRABAJO</b>	¿Cómo se ha visto afectado su entorno familiar por las demandas de su trabajo?	“...no tengo la oportunidad de compartir con mis hijos, con mi esposa, mis papas; si hay una reunión o algo y me llaman pues me tengo que retirar...” (14)
		¿Qué piensa su familia sobre su trabajo?	“... uno no tiene tiempo para poder compartir con ellos, no se pueden hacer planes porque siempre más de algo pasa...”(15)
			“...mi trabajo me ha distanciado bastante de ellos, ellos prefieren hacer sus planes y ya mejor no me incluyen porque saben que estoy ocupado...” (16)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>CONFLICTO FAMILIA TRABAJO</b>	¿Qué tipo de actividades le permite su trabajo realizar con su familia?	“...nosotros salimos, vamos a pasear o a comer, el problema es que en cualquier momento me llaman para atender una emergencia y los tengo que dejar solos e ir a trabajar y eso es lo molesto, ya el tiempo familiar no existe...”(18)
		¿De qué manera ha mostrado desinterés hacia las actividades cotidianas?	“...como mi trabajo es de estar todo el día en la calle, he tenido problemas con mi familia que ellos quieren salir a pasear pero yo lo último que quiero es volver a salir, prefiero quedarme en la casa tranquilo y pues eso les molesta a ellos, que nunca quiero hacer nada. (23)
<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>DEPRESIÓN</b>	¿Ha sentido desanimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?	“...uno se deprime porque no hay opciones en el mercado laboral y hay que hacerle ganas a este trabajo que pues a mí en lo particular no me gusta, ya estoy hastiado de lo mismo...”(19)
	<b>ANSIEDAD</b>	¿De qué manera su trabajo le ha ocasionado dificultades para conciliar el sueño?	“a uno se le hace un desorden con los horarios para dormir, entonces como ya estoy acostumbrado a levantarme de noche o madrugada no puedo dormir tranquilo con el pendiente que en cualquier momento me van a llamar...” (24)
		¿Cómo ha sido su reacción al tener que atender una emergencia en la noche/madrugada?	“...da miedo usted, yo cada vez q me llaman pues me pongo nervioso porque la mayoría de emergencias que se atienden en la noche madrugada son con personas tomadas y lidiar con personas en ese estado es bastante complicado...”(25)

<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>ANSIEDAD</b>	¿Qué es lo que más le preocupa de atender emergencias en su trabajo?	“Me preocupa mucho el lugar o la zona donde es la emergencia, me ha tocado ir de noche a carreteras todas oscuras y desoladas...” (26)
	<b>IRA</b>	¿Cómo se siente cuando debe tratar con un cliente que transmite abusos verbales o físicos?	“Molesto, porque la gente no respeta, lo tratan a uno de lo peor, tratan de humillarlo y uno solo debe aguantar y tragarse todo...” (28)
<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>TRABAJO A TURNOS O NOCTURNO</b>	¿De qué manera ha sufrido agotamiento físico, falta de energía?	“El agotamiento viene de trabajar 12 horas o más diarias, todos los días del año, entonces uno ya no tiene energía para otras actividades...” (20)
		¿Cuál es su reacción cuando debe atender una emergencia en horarios no laborales?	“Uno ya sabe que así es el trabajo, que uno debe estar disponible las 24 horas del día, todo el año...” (29)
	<b>RITMO DE TRABAJO</b>	¿De qué manera se ha visto trastornada su ingesta de alimentos?	“Por ser un trabajo bien movido, uno ya no tiene el tiempo de sentarse a comer tranquilo, tomarse su hora o media hora de almuerzo, muchas veces ni tiempo de almorzar tiene uno, entonces pasas comiendo pura comida chatarra...”(21)
	<b>ESCASAS COMPENSACIONES</b>	¿De qué manera la empresa lo respalda o apoya cuando se trata de atender emergencias por la noche/madrugada en zonas rojas de la capital?	“Ellos avisan donde es la emergencia y poco les importa donde es, uno se puede negar a ir a atenderla pero no ir, significa no ganar y pues con lo poco que se gana uno no puede darse esos lujos...” (11)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>ESCASAS COMPENSACIONES</b>	¿Considera que su trabajo le permite cumplir con sus responsabilidades económicas familiares?	“Por el momento trabajo para mí y mi esposa, como mis hijos ya trabajan entonces ya ellos se pagan sus cosas y su universidad, pero si no trabajaran no me alcanzaría...”(17)
	<b>DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO</b>	Compártame alguna experiencia en la cual haya tenido algún problema con sus compañeros de trabajo.	“El conflicto se presenta la mayoría de veces en la repartición de emergencias, pues nadie quiere ir a atender una emergencia a zona 18 tipo 12 de la noche, pero todos quieren ir si hay una tipo una, dos de la tarde por zona 13 o 16...” (31)
	<b>DESARROLLO DE CARRERA</b>	¿Considera que existe un desarrollo profesional o de crecimiento dentro de la organización? Explique	“...crecimiento profesional dentro de la empresa está difícil, y pues como yo tampoco me gradué de la universidad no puedo aplicar a un puesto de jefe... (7)
	<b>ESTRÉS</b>	¿Cómo reacciona al tener que atender emergencias en horas pico? ¿Se le dificulta? Explique	“Atender a esa hora es cuando más estresado se pone uno, porque hay un tráfico de la gran y el asegurado llamándolo a uno que por qué no se apura, en cabina también llamando que el asegurado se está quejando que se están tardando mucho en atenderlo y pues uno hace todo lo posible por llegar al lugar, pero con tráfico si es bastante complicado, y con eso que ponen de los tiempos de llegada uno se estresa más...”(27)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>CULTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONALES</b>	¿Se siente a gusto dentro de la empresa?	“Me da lo mismo, casi nunca me mantengo en la oficina, mi oficina es mi carro, entonces no tengo mayor interacción con los compañeros o la organización en sí...” (8)
		¿De qué manera le reconoce y recompensa la organización su esfuerzo en el trabajo?	“...la relación laboral que uno tiene con la organización es prácticamente nula, a uno solo le comunican mediante cabina dónde es la emergencia y pues uno llega esporádicamente a la oficina solo a realizar informes, pero no hay mucho contacto...” (30)
	<b>DESGASTE PROFESIONAL</b>	¿Se ha sentido muy agotado/cansado por las tareas del día a día de su trabajo? Explique.	“constantemente me mantengo cansado, uno se mantiene sin energía por tanto desvelo...” (4)
		Coménteme si su productividad es la misma de cuándo comenzó a laborar como ajustador	“Ya no es igual, uno está más viejo, más cansado ya no puede producir igual que antes, especialmente con el tipo de trabajo tan demandante que es este...(22)

## SUJETO 5

### Riesgo Psicosocial

#### **Sobrecarga**

“Es una carga pesada, el trabajo es de atender emergencias y la gente en cualquier momento, lugar y hora chocan...”(1)

#### **Seguridad contractual**

“No contamos con ningún documento en el cual se indique o respalde que trabajamos como ajustadores...”(5)

#### **Violencia**

“El trabajo es de lidiar con gente molesta, entonces las amenazas, insultos, etc. son del día a día...” (9)

#### **Conflicto familia/trabajo**

“...mi trabajo me ha distanciado bastante de ellos, ellos prefieren hacer sus planes y ya mejor no me incluyen porque saben que estoy ocupado. (16)

### Salud Emocional

#### **Depresion**

“...uno se deprime porque no hay opciones en el mercado laboral y hay que hacerle ganas a este trabajo que pues a mí en lo particular no me gusta, ya estoy hastiado de lo mismo...”(19)

#### **Ansiedad**

“Me preocupa mucho el lugar o la zona donde es la emergencia, me ha tocado ir de noche a carreteras todas oscuras y desoladas...” (26)

#### **Ira**

“Molesto, porque la gente no respeta, lo tratan a uno de lo peor, tratan de humillarlo y uno solo debe aguantar y tragarse todo...” (28)

<b>Sujeto no.6</b>	
Código	ARP6
Género	Masculino
Edad	45 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	7 años

<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>SOBRECARGA</b>	¿En qué momentos de su trabajo diario se presenta mayor demanda?	“En las horas pico es cuando mayor demanda tenemos, si se vuelve bastante complicado y pesado tener que atender tantas emergencias en estas horas” (3)
		¿Qué tipo de actividades le permite su trabajo realizar con su familia?	“...aunque existe la posibilidad de pedir permiso, sucede que ese día hay sobrecarga de trabajo, entonces igual te llaman para que hagas favor de atender emergencias...” (22)
	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Qué tipo de convenio tiene con la empresa?	“ El convenio que tenemos es de buena fe, en el que yo me comprometo a atender las emergencias a la hora y el día que sea y la empresa se compromete a pagarme esa atención según lo convenido” (7)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Cómo se siente respecto al convenio que tiene con la empresa?	“Mal porque considero que es un trabajo en el que hay que saber de varios temas, obviamente de seguros, póliza de autos especialmente, pero también de leyes de tránsito y de medicina pues cuando hay lesionados necesitas manejar los diagnósticos de lesionados y debes entender que tan grave es la situación y es ahí donde tenés que aplicar tus conocimientos y pues el no tener un contrato, documento o algo lo pone mal a uno” (8)
		¿Se siente a gusto dentro de la empresa?	“...yo acepte las condiciones de trabajo que plantearon al inicio...” (11)
	<b>VIOLENCIA</b>	Si tuviera la oportunidad de decidir que tareas no realizar ¿Cuáles escogería y por qué?	“Atender accidentes en la noche, porque generalmente en un accidente en la noche se encuentran personas ebrias y agresivas y el peligro que representa salir de noche o de madrugada por la situación de violencia en todo el país, lamentablemente ya ni en la policía se puede confiar...” (2)
		¿De qué manera se ha sentido amenazado o en peligro por parte de un asegurado u otras personas involucradas en el percance?	“En algunos accidentes donde las personas están con efectos de licor y uno les informa que el seguro no cubre cuando están bajo estos efectos se ponen agresivos y aseguran no estar tomados, de alguna manera nos ingeniamos para tomarles foto, tratando de mostrar el estado en que se encuentra, en algunas ocasiones no es posible obtener esa fotografía, dada las circunstancias que se dan.” (13)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>VIOLENCIA</b>	¿De qué manera la empresa lo respalda o apoya cuando se trata de atender emergencias por la noche/madrugada en zonas rojas de la capital?	“...de hecho las compañías aseguradoras cuando les reportan un siniestro en zona roja acuden a los ajustadores independientes...” (15)
		¿Alguna vez ha sido víctima de asaltos, extorsiones y/o estafas al realizar su trabajo? Explique	“...únicamente una vez, al llegar al lugar del accidente las personas me comentaron que no hacia ni tres minutos que los acababan de asaltar...” (16)
		Compártame una situación en la cual se haya puesto en peligro su vida o integridad física.	“Una vez cuando me dirigía a oriente llegue al lugar y el asegurado me pregunto si no había tenido problemas en el camino y le dije que no, y al terminar de llenar toda la papelería, pues era una verificación de daños, ya era cerca de la media noche, y al despedirme me dijo que me iba a poner una escolta para que me acompañara hasta cierto kilómetro y que si oía balazos que solo me agachara, que ellos me iban a proteger...” (17)
	<b>CONFLICTO FAMILIA TRABAJO</b>	¿Se siente a gusto dentro de la empresa?	“...mientras haya suficiente trabajo puedo suplir las necesidades de mi familia...” (12)
		¿Cómo se ha visto afectado su entorno familiar por las demandas de su trabajo?	“Se ha visto afectado de muchas formas porque me he perdido muchas actividades importantes de la familia en general, especialmente de mis hijas...” (18)
		¿Qué piensa su familia sobre su trabajo?	“...respetan el trabajo y lo entienden aunque a veces es molesto para ellos no poder contar con mi persona...” (19)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>CONFLICTO FAMILIA TRABAJO</b>	¿Qué tipo de actividades le permite su trabajo realizar con su familia?	“...pocas pues como te dije al principio hay que estar atento todos los días y a toda hora, por lo que es difícil compartir con ellos...” (21)
<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>DEPRESIÓN</b>	¿De qué manera ha sufrido agotamiento físico, falta de energía?	“Me mantengo con mucho sueño y desanimo por tanto trabajo...” (24)
	<b>ANSIEDAD</b>	¿De qué manera su trabajo le ha ocasionado dificultades para conciliar el sueño?	“...da miedo porque uno no sabe cómo van a estar las personas, máxime si es una zona roja a la que te toca ir...” (29)
		¿Qué es lo que más le preocupa de atender emergencias en su trabajo?	“La clase de gente con la que le toca tratar a uno, sean asegurados o terceros es lo que lo preocupa a uno cada vez que toca atender emergencias...” (30)
		¿Cómo reacciona al tener que atender emergencias en horas pico? ¿Se le dificulta? Explique	“Con pena porque está en riesgo tu trabajo, si no llegas a tiempo puedes perder el trabajo, más si es una persona influyente la que vas a atender, normalmente ese tipo de personas se quejan...” (31)
	<b>IRA</b>	¿De qué manera su trabajo le ha ocasionado dificultades para conciliar el sueño?	“Cuando uno se topa con personas abusivas y prepotentes, uno no puede responder nada y pues te quedas con ese mal sabor de boca por todo lo que pasó y cuesta conciliar el sueño por esa razón” (28)
		¿Cómo se siente cuando debe tratar con un cliente que transmite abusos verbales o físicos?	“Es parte de mi trabajo, pero ciertamente en unas ocasiones uno quisiera responder algo, pero por respeto y necesidad del trabajo no se hace...” (32)

INDICADOR	SUBINDICADOR	PREGUNTA	RESULTADO
<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>TRABAJO A TURNOS O NOCTURNO</b>	¿Cómo considera que es su carga laboral?	“...se trabaja a toda hora y todos los días, los accidentes no son predecibles y por esa razón se debe estar disponible todo el tiempo...” (1)
		¿De qué manera se ha visto trastornada su ingesta de alimentos?	“ Lo que pasa que cuando se atiende una emergencia uno nunca sabe cuánto va a durar, entonces las horas de comida llegan entre la atención de un accidente u otro y no puedes ponerte a comer frente al asegurado porque les molesta, y uno no lo hace por respeto” (25)
		¿Cuál es su reacción cuando debe atender una emergencia en horarios no laborales?	“...cansancio pues normalmente se tienen semanas pesadas y en un horario no laboral...” (33)
	<b>RITMO DE TRABAJO</b>	¿Ha sentido desánimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?	“Por los desvelos que tenés, por haber atendido una emergencia en la madrugada o haber regresado de un departamento tarde.”(23)
		Coménteme si su productividad es la misma de cuándo comenzó a laborar como ajustador	“ya no es igual por los años que tengo, ya no aguanto los desvelos y el ritmo de trabajo como antes.” (26)
		¿De qué manera ha mostrado desinterés hacia las actividades cotidianas?	“Por el tipo de trabajo uno se mantiene agotado y sin energía para realizar cualquier actividad cotidiana” (27)
		¿Cuál es su reacción cuando debe atender una emergencia en horarios no laborales?	“...se entiende que es descanso pero como te he explicado, no tenemos descanso” (34)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>ESCASAS COMPENSACIONES</b>	¿De qué manera la empresa lo respalda o apoya cuando se trata de atender emergencias por la noche/madrugada en zonas rojas de la capital?	“...no contamos con un seguro de vida y gastos médicos, ni prestaciones por lo que nosotros asumimos el riesgo completo de nuestra integridad física...” (14)
		¿Considera que su trabajo le permite cumplir con sus responsabilidades económicas familiares?	“Hace algunos años si se ganaba bastante bien, ahora ya no, pues hay muchos ajustadores y cada nuevo ajustador cobra menos y las compañías los prefieren a ellos...” (20)
		¿De qué manera le reconoce y recompensa la organización su esfuerzo en el trabajo?	“...únicamente cumpliendo con lo que se ha convenido de palabra y a veces se atrasan con tu pago...” (35)
	<b>DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO</b>	¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros y usted?	“No es muy buena porque la distribución de trabajos o atenciones de emergencias la han designado por sectores por lo que uno debe estar atento todo el tiempo al sector que uno tiene asignado...” (4)
			“...por ejemplo, un sector podría ser zonas 1, 2, 3 y 5 que están más o menos cerca, entonces cualquier accidente en una de esas zonas te lo van a asignar, pero también puede que no haya ni una atención de emergencia en tu sector, sin embargo tenés que estar atento y si hubieran dos emergencias en otro sector al mismo tiempo, podrían llamarte para ir a atender una emergencia fuera de tu sector”(5)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>DESARROLLO DE CARRERA</b>	¿Considera que existe un desarrollo profesional o de crecimiento dentro de la organización? Explique	<p>“Para los que trabajamos en empresas de ajustadores de seguros independientes, es muy difícil tener un desarrollo pues obviamente nunca vas a llegar a ser el dueño ni el gerente, pues el propietario ya lo es...” (9)</p> <p>“...para los que trabajan en compañías aseguradoras, si tienen la posibilidad de desarrollo, tomando también en cuenta el estudio, que muchas veces se antepone a la experiencia...” (10)</p>
	<b>ESTRÉS</b>	¿Se ha sentido muy agotado/cansado por las tareas del día a día de su trabajo? Explique.	“Puede que atendás o no atendás una emergencia, sin embargo el hecho de estar atento al teléfono o al radio transmisor, que lo tengás con todo el volumen a la par de tu cama, genera estrés y genera incomodidad pues no puedes descansar al 100% .”(6)
	<b>RELACIÓN COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	Compártame alguna experiencia en la cual haya tenido algún problema con sus compañeros de trabajo.	“No he tenido problemas con nadie, como no tenemos tanta interacción, cada uno anda por su lado atendiendo emergencias” (36)

## SUJETO 6

### Riesgo Psicosocial

#### **Sobrecarga**

“...aunque existe la posibilidad de pedir permiso, sucede que ese día hay sobrecarga de trabajo, entonces igual te llaman para que hagas favor de atender emergencias...” (22)

#### **Seguridad contractual**

"El convenio que tenemos es de buena fe, en el que yo me comprometo a atender las emergencias a la hora y el día que sea y la empresa se compromete a pagarme esa atención según lo convenido” (7)

#### **Violencia**

“...únicamente una vez, al llegar al lugar del accidente las personas me comentaron que no había ni tres minutos que los acababan de asaltar...” (16)

#### **Conflicto familia/trabajo**

“Se ha visto afectado de muchas formas porque me he perdido muchas actividades importantes de la familia en general, especialmente de mis hijas...” (18)

### Salud Emocional

#### **Depresión**

“Me mantengo con mucho sueño y desánimo por tanto trabajo...” (24)

#### **Ansiedad**

“...da miedo porque uno no sabe cómo van a estar las personas, máxime si es una zona roja a la que te toca ir...” (29)

#### **Ira**

“Cuando uno se topa con personas abusivas y prepotentes, uno no puede responder nada y pues te quedas con ese mal sabor de boca por todo lo que pasó y cuesta conciliar el sueño por esa razón” (28)

<b>Sujeto no.7</b>	
Código	ARP7
Género	Masculino
Edad	42 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	6 años

<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>SOBRECARGA</b>	¿Cómo considera que es su carga laboral?	“Es fuerte, los trabajos de ajustadores son por lo general bastante cargados debido a la demanda que existe” (1)
		Si tuviera la oportunidad de decidir que tareas no realizar ¿Cuáles escogería y por qué?	“Cuando atendés emergencias siempre tenés que redactar informes indicando que fue lo que sucedió, si el asegurado se lastimó, si fue internado al hospital, si intervino la policía etc, entonces cuando atendés emergencias ya muy tarde ya no te da tiempo de realizar el informe, el problema es que se te van acumulando y acumulando, cuando sentís tenés que redactor hasta 15 informes en una noche” (2)
		¿En qué momentos de su trabajo diario se presenta mayor demanda?	“Fines de semana por la noche, en especial viernes y sábado, horas pico entre 5 a 8 es bastante el trabajo que se presenta.” (3)
	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Cuenta con un contrato de trabajo?	“No, no hay contrato de trabajo pues cuando yo empecé a trabajar, el dueño me explico que se ganaba por emergencia atendida, que me daban cierta cantidad de gasolina y eso fue todo, uno no tiene seguridad de nada” (6)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Cómo se siente respecto al convenio que tiene con la empresa?	“No me siento a gusto ya que no existe formalidad en cuanto a las contrataciones, como le indicaba ni contrato de trabajo se tiene y pues uno no puede estar conforme o satisfecho trabajando de esa manera” (9)
	<b>VIOLENCIA</b>	¿De qué manera se ha sentido amenazado o en peligro por parte de un asegurado u otras personas involucradas en el percance?	“Cuando uno les explica a los asegurados que su póliza no cubre ciertos aspectos del siniestro la gente se molesta bastante, ellos piensan que por pagar seguro este les va a cubrir todo y aunque uno les explique y les hable, no quieren escuchar nada, entonces ya se ponen agresivos, amenazando como que si uno tuviera la culpa”. (10)
		¿Alguna vez ha sido víctima de asaltos, extorsiones y/o estafas al realizar su trabajo? Explique	“En una emergencia que atendí en la cual hubo un lesionado que fue ingresado al hospital, es necesaria la intervención de la PNC, y cuando llegaron me dijeron que mínimo para dar su testimonio a favor del asegurado que estaba atendiendo se les tenía que comprar almuerzo en pollo campero y eso suele suceder con frecuencia que le piden dinero o algo a uno para agilizar el proceso”. (13)
	<b>CONFLICTO FAMILIA TRABAJO</b>	Compártame una situación en la cual se haya puesto en peligro su vida o integridad física	“Una vez me toco atender una emergencia ya de noche por carretera al atlántico, y como uno se coloca a la orilla de la carretera y empieza a tomar datos o tomar fotos, cabal estábamos colocados en una bajada y venia una camioneta a excesiva velocidad que no se dio cuenta que estábamos ahí a pesar que se habían colocado señales y luces de emergencia y cabal le fue a chocar por detrás a mi carro que si yo hubiera estado ahí tomando datos me hubiera matado” (14)
¿Cómo se ha visto afectado su entorno familiar por las demandas de su trabajo?		“Se ha afectado bastante, el trabajo ha ocasionado que descuide mucho a mi familia, no porque quiera, sino simplemente el horario y el ritmo que se tiene no permite compartir de la manera en que se debiera.” (15)	

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>CONFLICTO FAMILIA TRABAJO</b>	¿Qué piensa su familia sobre su trabajo	“No les gusta por lo peligroso, siempre que me toca salir de noche se quedan preocupados, no se tiene tiempo como te decía para compartir con ellos, y eso es lo que no les gusta, el no disfrutar a su papa como dicen.”(16)
		¿Qué tipo de actividades le permite su trabajo realizar con su familia?	“Compartir en la casa, platicar, uno que otro juego de mesa, ver películas, porque si salimos a algún lado nunca tenemos la completa seguridad que no me van a llamar, y si me llaman, todos se enojan o molestan porque nos tenemos que ir de donde sea que estemos o yo me tengo que ir” (18)
<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>DEPRESIÓN</b>	¿Ha sentido desánimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?	“Muchas veces si amanece uno con ganas de nada, de no querer ver a nadie, pero uno piensa en su familia y en las obligaciones que se tienen y pues eso hace que uno se levante todas las mañanas aunque por dentro no tengas ánimos para nada” (19)
		¿De qué manera ha sufrido agotamiento físico, falta de energía?	“Me mantengo con mucho sueño, desganado, de bajón, por lo mismo del tipo de trabajo que tengo, ya ni siquiera puedo compartir con mi familia y amigos, toda mi vida es trabajar y trabajar todo el tiempo” (20)
		Coménteme si su productividad es la misma de cuándo comenzó a laborar como ajustador	“...antes tenía más energía, más entusiasmo, ya cuando uno lleva varios años en esto, llegas a un punto en el que haces las cosas porque hay que hacerlas, no porque te guste o lo disfrutes” (22)
	<b>ANSIEDAD</b>	¿De qué manera su trabajo le ha ocasionado dificultades para conciliar el sueño?	“Por la misma espera que uno mantiene, que ya te van a llamar, no puedes descansar tranquilo pues siempre estas pendiente del celular que en cualquier momento suena, entonces no te puedes dormir aunque no te estén llamando”. (24)

<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>ANSIEDAD</b>	¿Cómo ha sido su reacción al tener que atender una emergencia en la noche/madrugada?	“Nervioso cuando no conozco bien el lugar donde es la emergencia, imagínese irse a perder a altas horas de la noche” (25)
		¿Qué es lo que más le preocupa de atender emergencias en su trabajo?	“Lo peligroso que es salir en la noche, que me puedan robar el carro y pues ese es mi medio de trabajo, sin el no podría hacer nada, por eso cuando uno tiene que dejar el carro parqueado en cualquier lugar uno se mantiene pendiente y ansioso que le pueda pasar algo o que cuando llegues ya no este” (26)
		¿Cómo reacciona al tener que atender emergencias en horas pico? ¿Se le dificulta? Explique	“Si se dificulta bastante, no solo que a esa hora es estresante andar manejando y ahora que tengas que llegar en 30 minutos o menos al lugar de la emergencia, y que el asegurado llamándote a cada rato que por qué no te apuras, muchas veces casi he chocado por estar manejando rápido tratando de llegar lo antes posible al lugar” (27)
	<b>IRA</b>	¿Cómo se siente cuando debe tratar con un cliente que transmite abusos verbales o físicos?	“Frustrado, enojado, porque como le mencionaba, uno casi que arriesga su vida manejando rápido por llegar al lugar lo antes posible y que cuando al fin llegas ni siquiera un buenos días, buenas tarde, sino que lo primero que te dicen es por qué se tardó tanto y bien pesados, es difícil el tener que aguantar y retener tus emociones ya que no les puedes decir nada” (28)
<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>TRABAJO A TURNOS O NOCTURNO</b>	¿De qué manera se ha visto trastornada su ingesta de alimentos?	“Porque como siempre estás trabajando se te olvida comer, o no tenés tiempo ni para eso.” (21)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>TRABAJO A TURNOS O NOCTURNO</b>	¿De qué manera ha mostrado desinterés hacia las actividades cotidianas?	“El ya no querer salir a ningún lado porque ya sabes que te pueden llamar, entonces no disfrutas el momento, tu estas muy alegre, riéndote, compartiendo, pasándola bien y te llaman que hay una emergencia, tenés que dejarlo todo e irte, por eso prefiero mejor no salir y quedarme en la casa, ya tenés esa actitud de para que salgo si igual me van a llamar, casi que te puedo decir que uno no tiene vida por la disponibilidad de horario que debes de tener” (23)
		¿Cuál es su reacción cuando debe atender una emergencia en horarios no laborales?	“Ya es costumbre, uno sabe que no cuenta con un horario establecido, que se debe estar disponible todos los días y a toda hora, entonces ya no te puedes enojar o molestar porque ya sabes cómo es el trabajo” (29)
	<b>RITMO DE TRABAJO</b>	¿Se ha sentido muy agotado/cansado por las tareas del día a día de su trabajo? Explique	“...muchas veces uno regresa a la casa demasiado cansado, agotado, inclusive desesperado de haber pasado todo el día en la calle en tu carro atendiendo emergencias una tras otra” (5)
	<b>ESCASAS COMPENSACIONES</b>	¿Qué opina sobre el convenio que tiene con la empresa?	“No puedo ponerme a pelear porque las cosas se me dijeron, pero si me gustaría que al menos existiría un bono adicional, siquiera darnos una canasta navideña ahorita que ya se acerca, pero no existe nada de eso” (7)
		¿Considera que su trabajo le permite cumplir con sus responsabilidades económicas familiares?	“Si puedo cubrir todos mis gastos, aunque a veces se me ha dificultado cuando tenemos gastos extras que no están considerados en el presupuesto, ese es el problema, que el dinero que gano lo tengo ya todo bien comprometido, es bastante ajustado.” (17)
		¿De qué manera le reconoce y recompensa la organización su esfuerzo en el trabajo?	“No se te da ningún reconocimiento ni nada, ni aunque le brindes un buen servicio al asegurado o logres llegar en 30 minutos o antes, sería bueno que premiaran o dieran algo por eso, al menos lo motivarían más a uno.” (30)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO</b>	¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros y usted?	“La mayoría de veces es injusta, ya que a muchos no se les asigna tanta emergencia por las noches sino durante el día, lo adecuado sería que nos rotáramos, una semana descansa uno de atender emergencias en la noche y otra semana las atendés.”(4)
		Compártame alguna experiencia en la cual haya tenido algún problema con sus compañeros de trabajo.	“Muchas veces la persona encargada de coordinar la repartición de emergencias, le da emergencias a compañeros en lugares más céntricos y menos peligrosos y uno que no es tan amigo de la persona te manda a lugares más retirados, no es equitativo.” (31)
	<b>DESARROLLO DE CARRERA</b>	¿Considera que existe un desarrollo profesional o de crecimiento dentro de la organización? Explique	“La empresa donde estoy es pequeña, lo que más hay son ajustadores, personal administrativo no hay mucho, aparte de las secretarías y las personas de cabina, el dueño es nuestro jefe, entonces no hay ningún puesto que uno pueda decir si estudio, si me pongo las pilas, podría aplicar a eso, pero no hay nada a que aspirar” (8)
	<b>CULTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES</b>	¿De qué manera la empresa lo respalda o apoya cuando se trata de atender emergencias por la noche/madrugada en zonas rojas de la capital?	“De ninguna manera te respaldan, te dicen donde es la emergencia y eso es todo” (11)
			“...el apoyo de cabina que son quienes supuestamente te indican la dirección exacta, te digo supuestamente ya que muchas veces no le dan bien la dirección a uno y eso hace que el asegurado se moleste más porque uno anda por otro lado porque cabina te dio una dirección y resulta que ellos se equivocaron y sos tú el que tiene que aguantar los insultos y maltratadas, no ellos.” (12)

## SUJETO 7

### Riesgo Psicosocial

#### **Sobrecarga**

“Es fuerte, los trabajos de ajustadores son por lo general bastante cargados debido a la demanda que existe” (1)

#### **Seguridad contractual**

“No me siento a gusto ya que no existe formalidad en cuanto a las contrataciones, como le indicaba ni contrato de trabajo se tiene y pues uno no puede estar conforme o satisfecho trabajando de esa manera” (9)

#### **Violencia**

“Cuando uno les explica a los asegurados que su póliza no cubre ciertos aspectos del siniestro pues la gente se pone histérica...”(10)

#### **Conflicto familia/trabajo**

"Se ha afectado bastante, el trabajo ha ocasionado que descuide mucho a mi familia, no porque quiera, sino simplemente el horario y el ritmo que se tiene..." (15)

### Salud Emocional

#### **Depresion**

“me mantengo con mucho sueño, desganado, de bajón por lo mismo del tipo de trabajo que tengo...” (20)

#### **Ansiedad**

“por la misma espera que uno mantiene que ya te van a llamar no puedes descansar tranquilo pues siempre estas pendiente del celular que en cualquier momento suena”(24)

#### **Ira**

“frustrado, enojado, porque como le mencionaba uno casi que arriesga su vida manejando rápido por llegar al lugar lo antes posible...” (28)

<b>Sujeto no.8</b>	
Código	ARP8
Género	Masculino
Edad	45 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	7 años

<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PISCOSOCIAL</b>	<b>SOBRECARGA</b>	¿Cómo considera que es su carga laboral?	“Es mucho trabajo, se trabajan horas continuas sin mucho descanso, por lo menos en un día atendés unas ocho emergencias y de punta a punta; puedes estar atendiendo una en zona 1 y al ratito te llaman que no hay ajustadores disponibles por el sector de villa nueva y te toca ir” (1)
		Si tuviera la oportunidad de decidir que tareas no realizar ¿Cuáles escogería y por qué?	“A uno se le complica tener que atender o cubrir emergencias que están fuera de tu sector, más si es en horarios pico; a qué hora llegas hasta villa nueva si estas por zona uno, y cuando uno al fin llega el asegurado o ya se fue porque se cansó de esperar o está bien enojado por el tiempo que te hiciste en llegar, entonces todo el esfuerzo que hiciste por llegar fue por gusto” (2)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>SOBRECARGA</b>	¿En qué momentos de su trabajo diario se presenta mayor demanda?	“Por las tardes, horarios pico, cuando todos salen de trabajar, época navideña, todo mundo anda en la calle haciendo compras; mientras más congestionado este el tránsito, más son las emergencias que se deben cubrir y se nos complica con los compañeros el poder cubrir tanto accidente; por esa razón es que es complicado el descansar o pedir permisos porque igual te llaman para que ayudes o apoyes cuando hay mucho trabajo” (3)
	<b>SUBINDICADOR</b>		<b>RESULTADO</b>
	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Cuenta con un contrato de trabajo?	“No, desde que comencé a laborar nunca se me ofreció ningún contrato o compromiso” (6)
		¿Qué tipo de convenio tiene con la empresa?	“El acuerdo que uno tiene es nada más lo que te indican que vas a ganar por emergencia atendida, si es fuera de la capital se te paga un poco más, cuando son inspecciones te pagan cierta cantidad, te explican cómo se manejan los viáticos y la gasolina que se te da” (7)
		¿Cómo se siente respecto al convenio que tiene con la empresa?	“...preferiría tener un trabajo formal que te brinde mayor seguridad y tranquilidad, con todas las formalidades y beneficios que se ofrecen en otras empresas, pero por mi edad no tan fácil consigo en una empresa grande de seguros, ahora más casi que solo emplean jóvenes” (8)
<b>VIOLENCIA</b>	¿De qué manera se ha sentido amenazado o en peligro por parte de un asegurado u otras personas involucradas en el percance?	“Cuando toca tratar con personas agresivas y problemáticas que quieren arreglar el problema amenazando o con violencia” (11)	

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>VIOLENCIA</b>	¿Alguna vez ha sido víctima de asaltos, extorsiones y/o estafas al realizar su trabajo? Explique	“Pues que me hayan robado algo gracias a Dios no, pero las amenazas si son más frecuentes; que te dicen usted no sabe con quién está tratando, o que me voy a arrepentir si no les resuelvo el problema, etc.”(13)
		Compártame una situación en la cual se haya puesto en peligro su vida o integridad física	“Todos los días se pone en riesgo la vida, cada vez que te toca salir en la madrugada, cuando vas a lugares desolados o zonas rojas, siempre te estas arriesgando y uno solo puede pedirle a Dios que no pase nada porque como te decía la empresa no te respalda en nada.”(14)
	<b>SUBINDICADOR</b>		<b>RESULTADO</b>
	<b>CONFLICTO FAMILIA/TRABAJO</b>	¿Cómo se ha visto afectado su entorno familiar por las demandas de su trabajo?	“...no puedo tener tiempo de calidad con mi familia, el trabajo consume la mayor parte de mi tiempo, entonces se dificulta poder tener una buena relación con tus hijos y esposa”(15)
		¿Qué piensa su familia sobre su trabajo?	“Ellos siempre me dicen que debería buscar otro tipo de trabajo o quedarme en el área de seguros pero un trabajo más administrativo porque si les preocupa mucho mi salud y seguridad” (16)
		¿Qué tipo de actividades le permite su trabajo realizar con su familia?	“Casi ninguna, porque uno puede salir a pasear porque más de alguna vez te van a llamar que hay que ir a atender una emergencia y pues ahí se arruina tu salida” (18)

<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>DEPRESIÓN</b>	¿De qué manera ha mostrado desinterés hacia las actividades cotidianas?	“No es desinterés es más bien agotamiento, si tu no descansas adecuadamente no puedes llevar una vida normal en la cual puedes realizar cosas tan simples como pasar tiempo con tu familia o salir de paseo a algún lado.”(23)
		¿Ha sentido desánimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?	“...se tienen ánimos muy bajos, no te dan ganas de hacer nada” (19)
		¿De qué manera ha sufrido agotamiento físico, falta de energía?	“Te das cuenta de lo agotado que estás cuando te levantas todas las mañanas desganado y sin deseos de nada, lo cual te lleva a un estado de depresión porque no puedes hacer nada para cambiar tu situación, no estás bien de ninguna manera para realizar otras actividades, el humor que se mantiene es muy cambiante”(20)
	<b>ANSIEDAD</b>	¿De qué manera su trabajo le ha ocasionado dificultades para conciliar el sueño?	“No puedes dormir tranquilo o a gusto porque vivís pendiente que en cualquier momento te van a llamar, hay momentos en los cuales te estás quedando dormido y de repente te empiezan a llamar, aunque después regreses de atender la emergencia, ya no puedes volver a dormir, te da insomnio.” (24)
		¿Cómo ha sido su reacción al tener que atender una emergencia en la noche/madrugada?	“Te acostumbras a recibir ese tipo de llamadas, es más ya las estás esperando; por ejemplo yo los viernes o sábados por la noche ya sé que más de alguna vez me van a llamar, entonces prefiero no dormir esperando la llamada”(25)
		¿Qué es lo que más le preocupa de atender emergencias en su trabajo?	“El peligro que representa salir a esas horas, si te pasa algo no hay quien te pueda ayudar ya que ni gente hay en las calles.”(26)

<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>ANSIEDAD</b>	¿Cómo reacciona al tener que atender emergencias en horas pico? ¿Se le dificulta? Explique	“Atender emergencias a esa hora es bastante difícil porque hay tráfico por toda la ciudad y aunque uno conozca atajos o rutas más cortas es muy complicado llegar antes de 30 minutos y lamentablemente los asegurados no entienden eso y se quejan con la compañía y estás con aquella pena que te pueden quitar el trabajo” (27)
	<b>IRA</b>	¿Cómo se siente cuando debe tratar con un cliente que transmite abusos verbales o físicos?	“Se te hace un nudo en la garganta, por no poder decir nada y tener que tragarte todo lo que quisieras decirles, pero uno debe ser profesional y no hacerles ni una mala cara, porque después el que pierde sos tu no ellos” (28)
<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>ESCASAS COMPENSACIONES</b>	¿Se siente a gusto dentro de la empresa?	“...me gustaría encontrar un trabajo en el cual ganara más y tuviera más beneficios de los que tengo ahora”(10)
		¿Considera que su trabajo le permite cumplir con sus responsabilidades económicas familiares?	“...el salario de uno depende de la cantidad de emergencias atendidas, entonces no tengo un salario fijo con el cual contar y estar seguro que a fin de mes voy a tener esta cantidad” (17)
		¿De qué manera le reconoce y recompensa la organización su esfuerzo en el trabajo?	“...más que con brindarme mi salario de las emergencias atendidas, que por cierto muchas veces se tardan en dárselo a uno.”(30)
	<b>TRABAJO A TURNOS O NOCTURNO</b>	¿Cuál es su reacción cuando debe atender una emergencia en horarios no laborales?	“Nosotros no tenemos un horario laboral establecido como la mayoría de personas, estamos disponibles siempre”(29)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>RELACIÓN COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros y usted?	“Es buena, ahí andamos todos viendo como nos echamos la mano, mientras mejor organizados estemos, más fácil es para todos, por eso tratamos de estar bien coordinados y así llegar a tiempo al lugar del siniestro” (4)
		Compártame alguna experiencia en la cual haya tenido algún problema con sus compañeros de trabajo.	“La relación con los compañeros es bastante buena, no se tienen problemas. (31)
	<b>CULTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONALES</b>	¿De qué manera la empresa lo respalda o apoya cuando se trata de atender emergencias por la noche/madrugada en zonas rojas de la capital?	“No existe ningún seguro o garantía que si te pasa algo, la empresa te va a apoyar o respaldar de alguna manera” (12)
	<b>DESARROLLO DE CARRERA</b>	¿Considera que existe un desarrollo profesional o de crecimiento dentro de la organización? Explique	“...el personal administrativo es muy reducido y si quieres aplicar a un trabajo más de oficina siempre dentro del área de seguros no pagan tanto como atendiendo emergencias, a menos que tengas un título universitario y estés en una empresa grande” (9)
	<b>ESTRÉS</b>	¿De qué manera se ha visto trastornada su ingesta de alimentos?	“Yo cuando estoy bajo estrés se me quita el hambre, entonces si muchas veces paso sin comer por lo mismo que estoy nervioso por la exigencia del trabajo” (21)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>DESGASTE PROFESIONAL</b>	¿Se ha sentido muy agotado/cansado por las tareas del día a día de su trabajo? Explique.	“El trabajo es cansado, uno al final del día regresa agotado a su casa con dolor de espalda, cuello, cabeza y todos los dolores existentes; como pasas mucho tiempo en el carro, sentado, en congestiónamiento de carros, resolviendo problemas, por eso regresas con solo ganas de acostarte.” (5)
		¿De qué manera ha mostrado desinterés hacia las actividades cotidianas?	“...cuando comencé estaba mucho más joven y más descansado, el trabajo literalmente te quita años de tu vida, es demasiado lo que tenés que hacer” (22)

## SUJETO 8

### Riesgo Psicosocial

#### Sobrecarga

“Es mucho trabajo, se trabajan horas continuas sin mucho descanso, por lo menos en un día atendés unas ocho emergencias...” (1)

#### Seguridad contractual

“No, desde que comencé a laborar nunca se me ofreció ningún contrato o compromiso” (6)

#### Violencia

“Cuando toca tratar con personas agresivas y problemáticas que quieren arreglar el problema amenazando o con violencia” (11)

#### Conflicto familia/trabajo

“...no puedo tener tiempo de calidad con mi familia, el trabajo consume la mayor parte de mi tiempo...” (15)

### Salud Emocional

#### Depresion

“...se tienen ánimos muy bajos y sin aliento para hacer nada” (19)

#### Ansiedad

“El peligro que representa salir a esas horas, si te pasa algo no hay quien te pueda ayudar ya que ni gente hay en las calles.”(26)

#### Ira

“Se te hace un nudo en la garganta, por el no poder decir nada y tener que tragarte todo lo que quisieras decirles, pero uno debe ser profesional y no hacerles ni una mala cara, porque después el que pierde sos tu no ellos” (28)

<b>Sujeto no.9</b>	
Código	ARP9
Género	Masculino
Edad	30 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	2 años

<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PISCOSOCIAL</b>	<b>SOBRECARGA</b>	¿Cómo considera que es su carga laboral?	“Es bastante por la cantidad de emergencias que se pueden llegar a reportar solo en un día y pues uno debe buscar la manera de cubrirlas todas en la menor cantidad de tiempo” (1)
		¿En qué momentos de su trabajo diario se presenta mayor demanda?	“Tipo cuatro, cinco, seis de la tarde que es el horario donde más tránsito hay, sí se mantiene uno bien ocupado y cargado de trabajo” (3)
	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Cuenta con un contrato de trabajo?	“No, no se cuenta con ningún tipo de contrato...” (6)
		¿Qué tipo de convenio tiene con la empresa?	“...yo la empresa donde trabajo es de un mi amigo, así que el convenio que tengo con él pues lo platicamos cuando le pedí trabajo...” (7)

<b>RIESGO PISCOSOCIAL</b>	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Cómo se siente respecto al convenio que tiene con la empresa?	“No es agradable el no contar con un contrato de trabajo, pero tampoco puedo exigir mucho, él me hizo el favor de darme trabajo, entonces uno no puede estar con exigencias cuando te urge trabajar”(8)
	<b>VIOLENCIA</b>	Si tuviera la oportunidad de decidir que tareas no realizar ¿Cuáles escogería y por qué?	“No atender emergencias en carreteras, ya que es bastante peligroso por lo oscuras que son y si llegara a pasar algo no hay quien te pueda tender una mano, ni señal se tiene a veces en el celular.”(2)
		¿De qué manera se ha sentido amenazado o en peligro por parte de un asegurado u otras personas involucradas en el percance?	“Cuando las personas no quieren hacerse responsable de los daños comienzan a amenazar o portarse violentos para que uno desista, algunos simplemente entran a su vehículo y se retiran del lugar y en esas ocasiones es mejor no meterse a más problemas y dejar que se vayan, ya que si me ha tocado atender personas que van armadas y pues no vale la pena arriesgar la vida por gente así” (11)
		¿Alguna vez ha sido víctima de asaltos, extorsiones y/o estafas al realizar su trabajo? Explique	“...antes tenía una moto y en una emergencia que tuve que ir a atender, llegue al lugar del accidente y cuando estaba tomando fotos y llenando mi formulario llegaron los asaltantes pidiendo celulares, billeteras y como vieron mi moto ahí parqueada pues de una vez me la pidieron” (13)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>VIOLENCIA</b>	Compártame una situación en la cual se haya puesto en peligro su vida o integridad física.	“Cuando me robaron la moto me amenazaron a mí y al asegurado con pistola, si fue una situación bastante peligrosa.” (14)
<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>CONFLICTO FAMILIA/ TRABAJO</b>	¿Cómo se ha visto afectado su entorno familiar por las demandas de su trabajo?	“Tengo una hija de dos años y pues desde que nació si me he perdido muchos momentos importantes con ella y con mi esposa, por lo mismo que siempre estoy ocupado; inclusive he tenido problemas con mi esposa porque siente que no la ayudo o apoyo en cuidar a la nena.” (15)
		¿Qué piensa su familia sobre su trabajo?	“Mi esposa ya me dijo que quiere que cambie de trabajo porque no hay tiempo para compartir como familia, entonces ya ando buscando pero si está difícil conseguir rápido.” (16)
		¿Qué tipo de actividades le permite su trabajo realizar con su familia?	“Lo que hacemos es ir a visitar a mis papas o a mis suegros, vamos a almorzar, ya que si sale una emergencia pues ya me quedo yo más tranquilo que se van a quedar en la casa con ellos; pero si andamos en la calle y me llaman, me los tengo que llevar conmigo a atender la emergencia y sí es bastante peligroso y complicado.”(18)

<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>DEPRESIÓN</b>	¿Ha sentido desanimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?	“...llega un momento en el que te hartas de estar trabajando todo el tiempo y no tener un poco de espacio o tiempo para ti; entonces si te desmotivas y tu estado de ánimo se mantiene bajo por lo mismo.”(19)
		¿De qué manera ha mostrado desinterés hacia las actividades cotidianas?	“Uno ya no quiere salir, las cosas que antes te gustaban como jugar futbol o hacer ejercicio si pierden importancia, el trabajo si te cambia bastante el humor” (23)
	<b>ANSIEDAD</b>	¿De qué manera se ha visto trastornada su ingesta de alimentos?	“Por el trabajo, sí he subido de peso porque es de pasar sentado en el carro y comiendo lo que podás en la calle; a veces creo que uno come más por ansiedad que por hambre, entonces sin darte cuenta pasas todo el día comiendo por el puro nerviosismo y tensión que mantenés” (21)
		¿De qué manera su trabajo le ha ocasionado dificultades para conciliar el sueño?	“Padezco de mucho insomnio, ya que por el trabajo que uno tiene que estarse levantando de madrugada casi que todos los días, ya no se vuelve a dormir igual porque siempre te queda aquella cosa que te van a llamar” (24)
		¿Qué es lo que más le preocupa de atender emergencias en su trabajo?	“El lugar donde es y a quién me va a tocar atender; cada vez que me toca salir pues uno va pensando lo peor, como ya varias veces me han tocado situaciones difíciles pues ya no vas tranquilo a atender las emergencias.” (26)

<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>ANSIEDAD</b>	¿Cómo reacciona al tener que atender emergencias en horas pico? ¿Se le dificulta? Explique	“...es muy difícil, cuando tenía moto era mucho más rápido pero ahora que me toca en carro si se me complica bastante cumplir con el tiempo de llegada que es de 30 minutos y pues uno va en camino y no para de ver el reloj porque tampoco querés hacer esperar tanto al asegurado porque ya sabés que sino vas a tener problemas.” (27)
	<b>IRA</b>	¿Cómo ha sido su reacción al tener que atender una emergencia en la noche/madrugada?	“Me molesta cuando por fin me pude dormir y pues tener que levantarte, cambiarte e ir nuevamente a la calle, no salís con buena actitud” (25)
		¿Cómo se siente cuando debe tratar con un cliente que transmite abusos verbales o físicos?	“Lidiar con personas que acaban de chocar si cuesta bastante, hay que hablarles con tacto procurando que no se enojen más y si es un sentimiento bastante molesto el tener que oír cómo te insultan y tener que quedarse callado, ya después todo el día pasas malhumorado por esa situación” (28)
<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>ESCASAS COMPENSACIONES</b>	¿Considera que su trabajo le permite cumplir con sus responsabilidades económicas familiares?	Ahorita que mi hija está pequeña sí porque no va al colegio pero cuando esté más grandecita si ya se me haría más difícil, pues el monto que uno recibe mensual no es fijo, varía según la cantidad y tipo de emergencias que atendás. (17)
		¿De qué manera le reconoce y recompensa la organización su esfuerzo en el trabajo?	“La empresa cumple con darte tu dinero en base a las emergencias atendidas y eso es todo, no se te entrega nada extra o adicional” (30)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>TRABAJO A TURNO O NOCTURNO</b>	¿Cuál es su reacción cuando debe atender una emergencia en horarios no laborales?	“Los accidentes no tienen horario, así que uno ya sabe que se debe tener full disponibilidad.(29)
	<b>RELACIÓN COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	Compártame alguna experiencia en la cual haya tenido algún problema con sus compañeros de trabajo.	“Cuando no han caído muchas emergencias durante el día si hay ocasiones en las cuales hemos tenido conflicto en cuanto a pelearnos por atender una emergencia”(31)
		¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros y usted?	“...cada quien atiende las emergencias que pueda, yo por ejemplo trato de atender cada emergencia que salga si estoy disponible, en cambio hay compañeros que prefieren no atender emergencias de noche pero porque no tienen familia o tanta necesidad como uno” (4)
	<b>CULTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONALES</b>	¿De qué manera la empresa lo respalda o apoya cuando se trata de atender emergencias por la noche/madrugada en zonas rojas de la capital?	“No hay respaldo ni seguridad de ninguna manera, te toca ir solo y tú ver cómo te defendés o cuidas de cualquier problema que pueda ocurrir” (12)
	<b>DESARROLLO DE CARRERA</b>	¿Considera que existe un desarrollo profesional o de crecimiento dentro de la organización? Explique	“...la empresa es pequeña, yo lo que quiero es aprender más y agarrar experiencia en esto de los seguros para así aplicar luego a una empresa más grande”.(9)
		¿Se siente a gusto dentro de la empresa?	“Si me gusta porque trabajo con mi amigo, pero sé que tampoco voy a poder crecer o desarrollarme acá, eventualmente me tocará cambiarme a otro lugar en el que pueda tener mayores oportunidades”(10)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>RITMO DE TRABAJO</b>	¿Se ha sentido muy agotado/cansado por las tareas del día a día de su trabajo? Explique.	“Este trabajo es de estar en movimiento todo el tiempo, ya saliste de atender una emergencia por Boca del Monte ya vas a atender otro para San Cristóbal y así te mantenés todo el día”(5)
	<b>DESGASTE PROFESIONAL</b>	¿De qué manera ha sufrido agotamiento físico, falta de energía?	“Ya no tengo energía para jugar con mi hija, salir con mi familia, antes me gustaba mucho juntarme los fines de semana para jugar con mis amigos fútbol pero ahora ya ni para eso tengo energía.”(20)
		Coménteme si su productividad es la misma de cuándo comenzó a laborar como ajustador	“...ahora tengo que estar tomando coca cola o bebidas energizantes para aguantar el trabajo.” (22)

## SUJETO 9

### Riesgo Psicosocial

#### Sobrecarga

“ Tipo cuatro, cinco, seis de la tarde que es el horario donde más tránsito hay, sí se mantiene uno bastante ocupado y cargado de trabajo” (3)

#### Seguridad contractual

“No, no se cuenta con ningún tipo de contrato...” (6)

#### Violencia

“Cuando me robaron la moto me amenazaron a mí y al asegurado con pistola, si fue una situación bastante peligrosa.” (14)

#### Conflicto familia/trabajo

““Mi esposa ya me dijo que quiere que cambie de trabajo porque no hay tiempo para compartir como familia...”(16)

### Salud Emocional

#### Depresion

"Uno ya no quiere salir, las cosas que antes te gustaban como jugar futbol o hacer ejercicio si pierden importancia..."(23)

#### Ansiedad

“Padezco de mucho insomnio, ya que por el trabajo que uno tiene que estarse levantando de madrugada casi que todos los días, ya no se vuelve a dormir igual porque siempre te queda aquella cosa que te van a llamar” (24)

#### Ira

“Me molesta cuando por fin me pude dormir y pues tener que levantarte, cambiarme e ir nuevamente a la calle si no es nada agradable.” (25)

<b>Sujeto no.10</b>	
Código	ARP10
Género	Masculino
Edad	37 años
Estado civil	casado
Puesto	Ajustador de seguros
Tiempo de laborar	5 años

<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PISCOSOCIAL</b>	<b>SOBRECARGA</b>	¿Cómo considera que es su carga laboral?	“Es mucha, los accidentes son de todos los días, así que el trabajo no se acaba, es bastante la carga” (1)
		Si tuviera la oportunidad de decidir que tareas no realizar ¿Cuáles escogería y por qué?	“Todo el papeleo e informes que conlleva cada emergencia atendida, ya que para uno es difícil el atender una emergencia y luego tener que redactar un informe bien hecho, pasarlo a la computadora, colocar las fotografías, si me gustaría que hubiese alguien que se encargara de eso, ya que nosotros de ajustadores ya tenemos suficiente trabajo solo con la atención de emergencias”. (2)
		¿En qué momentos de su trabajo diario se presenta mayor demanda?	“Viernes por la tarde noche y horarios pico.”(3)
	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Cuenta con un contrato de trabajo?	“...el convenio que se tiene es un acuerdo en el cual se establece la cantidad que se va a recibir por emergencia atendida, pero no existe ningún documento o papel en el cual se indique el salario pactado”. (6)

<b>RIESGO PISCOSOCIAL</b>	<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>	¿Qué tipo de convenio tiene con la empresa?	“No tenés seguridad, como no existe un contrato o documento en el cual se indique cuánto fue el acuerdo que te iban a pagar por emergencia atendida, el día de mañana bien te pueden cambiar la cantidad y no podés hacer nada al respecto” (7)
		¿Cómo se siente respecto al convenio que tiene con la empresa?	“No me gusta la poca formalidad y estabilidad que te brinda, pero la necesidad te hace aguantar y conformarte con lo que te ofrecen” (9)
	<b>VIOLENCIA</b>	¿De qué manera se ha sentido amenazado o en peligro por parte de un asegurado u otras personas involucradas en el percance?	“Muchas personas pierden la cordura y se tornan muy violentas, entonces hay que tener mucho cuidado y ser cautelosos al momento de hablarles” (10)
		¿De qué manera la empresa lo respalda o apoya cuando se trata de atender emergencias por la noche/madrugada en zonas rojas de la capital?	“...la empresa no puede hacer nada más que pedirle a los asegurados que si es posible se trasladen a una zona más segura para facilitar la atención; pero si no se puede, no queda más que arriesgarse e ir al lugar.” (11)
		¿Alguna vez ha sido víctima de asaltos, extorsiones y/o estafas al realizar su trabajo? Explique	“No a mí gracias a Dios no me han extorsionado o robado nada, pero sí conozco a varios compañeros que sí les ha pasado.” (12)

<b>RIESGO PISCOSOCIAL</b>	<b>VIOLENCIA</b>	Compártame una situación en la cual se haya puesto en peligro su vida o integridad física.	“Fui asignado a la atención de una emergencia por el kilómetro 70 de la ruta interamericana y al llegar al lugar encontramos bastante gente reunida, supongo que eran vecinos del lugar y sin esperar a que yo me comunicara con el asegurado llegaron conmigo preguntando si yo era el del seguro y yo les dije que sí, entonces empezaron a exigir el pago de los daños ocasionados al vehículo tercero y les explique que sí, yo era el del seguro pero tenía que hablar primero con mi asegurado y me dijeron que sí; cuando fui a platicar con el asegurado me di cuenta que todos iban detrás de mí por lo que les dije que necesitaba hablar a solas con mi asegurado; ellos ya molestos se negaron a dejarme hablar a solas con él, diciendo de que seguro él iba a decir otra cosa y que si yo quería hablar con él, tenía que ser en presencia de todos ellos; entonces de nuevo insistí que tenía que hablar a solas con él y me contestaron que no porque llevaban mucho tiempo ahí y sino mejor me iban a quemar el carro indicando que uno de ellos que estaba por llegar traía gasolina por lo cual aceptamos responsabilidad y ya todos se calmaron.(13)
<b>INDICADOR</b>	<b>SUBINDICADOR</b>		<b>RESULTADO</b>
<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>CONFLICTO FAMILIA/TRABAJO</b>	¿Cómo se ha visto afectado su entorno familiar por las demandas de su trabajo?	“...por la disponibilidad de horario que tengo que tener, se dificulta el poder estar más tiempo con ellos” (14)
		¿Qué piensa su familia sobre su trabajo?	“Ya tengo varios años de estar en este trabajo y para ellos ya es algo normal el saber que trabajo todo el día, y me apoyan porque saben que de eso vivimos” (15)

<b>RIESGO PSICOSOCIAL</b>	<b>CONFLICTO FAMILIA/TRABAJO</b>	¿Qué tipo de actividades le permite su trabajo realizar con su familia?	“...son muy pocas veces las que no estoy de turno; si se planea un viaje o una salida siempre es relacionada con mi trabajo; a veces me mandan a hacer inspecciones de tráileres por Escuintla, entonces aprovechamos para ir a la playa, pero es solo hasta que me desocupe.” (17)
<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>DEPRESIÓN</b>	¿Ha sentido desanimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?	“...uno no se levanta motivado por un trabajo que no te tiene bien, no te sentís realizado y tampoco te da la seguridad que necesitas para tener bien a tu familia.”(18)
		¿De qué manera ha sufrido agotamiento físico, falta de energía?	“El no poder levantarte con ánimos por las mañanas; se te quitan los deseos de realizar otro tipo de actividades que no sean relacionadas con el trabajo, te volvés un ermitaño”(19)
		¿De qué manera se ha visto trastornada su ingesta de alimentos?	“La misma preocupación y desanimo que mantenés hacen que se te quite el hambre. (20)
		Coménteme si su productividad es la misma de cuándo comenzó a laborar como ajustador	“...el decaimiento no ayudan a que produzca igual que antes.”(21)
		¿De qué manera ha mostrado desinterés hacia las actividades cotidianas?	“El ya no tener ganas de hacer nada; cada vez que salís y miras que alguien chocó inmediatamente pensás ya ahorita me llaman; entonces si preferís quedarte en tu casa”(22)
	<b>ANSIEDAD</b>	¿De qué manera su trabajo le ha ocasionado dificultades para conciliar el sueño?	“Tus horarios de descanso se ven bastante afectados, entonces si ya es difícil poder conciliar el sueño porque siempre te estas anticipando a que te van a llamar para atender una emergencia” (23)
		¿Qué es lo que más le preocupa de atender emergencias en su trabajo	“Cuando es por la noche, porque a esa hora las calles están vacías y cualquier cosa te puede pasar” (25)

<b>SALUD EMOCIONAL</b>	<b>ANSIEDAD</b>	¿Cómo reacciona al tener que atender emergencias en horas pico? ¿Se le dificulta? Explique	“...no se puede hacer mayor cosa cuando estás atascado en el tráfico más que ponerse nervioso porque ya sabes que cuando llegues al lugar el asegurado va a estar molesto por el tiempo que te hiciste en llegar.” (26)
	<b>IRA</b>	¿Cómo ha sido su reacción al tener que atender una emergencia en la noche/madrugada?	“Cuesta levantarse porque pasaste todo el día trabajando; es algo de molestia con cansancio, porque sabes que nunca puedes descansar tranquilo.”(24)
		¿Cómo se siente cuando debe tratar con un cliente que transmite abusos verbales o físicos?	“Cuesta mucho porque no puedes responder ni decir nada, solo te queda aguantar y oírlo alegar.” (27)
<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>ESCASAS COMPENSACIONES</b>	¿Considera que su trabajo le permite cumplir con sus responsabilidades económicas familiares?	“...ganas por emergencia atendida, entonces mientras más trabajos, más ganas; el problema es que tu trabajo se vuelve tu vida entera, pero se tiene que hacer para poder ganar lo suficiente.”(16)
		¿De qué manera le reconoce y recompensa la organización su esfuerzo en el trabajo?	“No existe una compensación o reconocimiento extra, más que tu salario” (29)
	<b>TRABAJO A TURNOS O NOCTURNO</b>	¿Cuál es su reacción cuando debe atender una emergencia en horarios no laborales?	“Ya es costumbre, no existe horario laboral establecido, se trabaja todo el día a cualquier hora”(28)

<b>INDICADORES EMERGENTES</b>	<b>RELACIÓN COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	Compártame alguna experiencia en la cual haya tenido algún problema con sus compañeros de trabajo.	“Por la distribución del trabajo he tenido uno que otro problema porque considero que a algunos se nos dan emergencias en lugares más retirados y peligrosos que a otros.” (30)
	<b>DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO</b>	¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros y usted?	“Muchas veces no es justa, habémos ajustadores que pasamos atendiendo emergencias casi todo el día y otros que solo atienden cuando les da la gana, algunos trabajamos más que otros.” (4)
	<b>DESARROLLO DE CARRERA</b>	¿Considera que existe un desarrollo profesional o de crecimiento dentro de la organización? Explique	“...yo ya llevo 8 años acá y sigo en el mismo lugar y también estoy consciente que no va a cambiar.”(8)
	<b>DESGASTE PROFESIONAL</b>	¿Se ha sentido muy agotado/cansado por las tareas del día a día de su trabajo? Explique.	“Si este trabajo te consume toda tu energía y al final del día estas que ya no podés más.” (5)

## SUJETO 10

### Riesgo Psicosocial

#### **Sobrecarga**

“Es mucha, los accidentes son de todos los días, así que el trabajo no se acaba, es bastante la carga” (1)

#### **Seguridad contractual**

“...el convenio que se tiene es un acuerdo en el cual se establece la cantidad que se va a recibir por emergencia atendida, pero no existe ningún documento o papel en el cual se indique el salario pactado”. (6)

#### **Violencia**

“Muchas personas pierden la cordura y se tornan muy violentas, entonces hay que tener mucho cuidado y ser cautelosos al momento de hablarles” (10)

#### **Conflicto familia/trabajo**

“...por la disponibilidad de horario que tengo que tener, se dificulta el poder estar más tiempo con ellos” (14)

### Salud Emocional

#### **Depresión**

“...uno no se levanta motivado por un trabajo que no te brinda la seguridad que necesitas para tener bien a tu familia.”(18)

#### **Ansiedad**

“Cuando es por la noche, porque a esa hora las calles están vacías y cualquier cosa te puede pasar” (25)

#### **Ira**

“Uno se siente impotente porque no puedes responder ni decir nada, solo te queda aguantar y oírlo alegar.” (27)

## IX. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con base en los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas durante el trabajo de campo de la presente investigación, cuyo objetivo era conocer la percepción de un grupo de ajustadores de seguros independientes respecto a los riesgos psicosociales laborales que pueden afectar su salud emocional y con la finalidad de enriquecer los resultados encontrados, se procedió a realizar un análisis comparativo con investigaciones previas y las principales teorías sobre el tema.

Sauter, Hurrell, Murphy & Levi (s/f) definen a los factores de riesgo psicosocial como los aspectos del puesto y entorno de trabajo como el clima y cultura dentro de la organización, funciones laborales, relaciones interpersonales, el diseño y contenido de las tareas.

Moreno y Báez (2010) exponen los riesgos psicosociales más reconocidos entre los cuales hacen referencia a la violencia en el trabajo y la inseguridad contractual. Los sujetos manifestaron que la violencia es frecuente al momento de desempeñar sus tareas diarias:

**Sujeto No. 1:** “...de hecho me han amenazado con armas de fuego, me han amenazado con quejarse con los dueños de la empresa, me han amenazado con pegarme; en un lugar del interior no puedo ir a atender porque estoy amenazado de muerte, y pues en otro accidente que estuve atendiendo en zona 4, una persona llegó disparando al aire preguntado que quien había chocado el carro de su papá...” (15).

**Sujeto No. 4:** “Cuando la gente no está contenta con el servicio o lo que esperaba por parte del seguro, las intimidaciones que hacen, empiezan a tomarle a uno fotos, apuntar los números de placas, a tratar de seguirlo a uno...” (18)

**Sujeto No. 5:** “...cada vez que nos toca ir de noche, a atender emergencias a lugares peligrosos o desolados uno está exponiendo su vida...” (13)

**Sujeto No. 7:** “En una emergencia que atendí en la cual hubo un lesionado que fue ingresado al hospital, es necesaria la intervención de la PNC, y cuando llegaron me dijeron que mínimo para dar su testimonio a favor del asegurado que estaba atendiendo se les tenía que comprar almuerzo en pollo campero; y muchas veces sucede eso que le piden dinero o algo a uno para agilizar el proceso”. (13)

Según las experiencias compartidas por los sujetos, el hecho que los colaboradores se sientan en peligro o amenazados al momento de desempeñar sus trabajo coincide con los expresado por La Organización Internacional del Trabajo (2003) quien define violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

Respecto a la inseguridad laboral los sujetos manifestaron no contar con un contrato de trabajo formal, creando inconformidad debido al poco respaldo y formalidad con el que se cuenta. La inseguridad contractual es considerada una nueva condición del trabajo debido a la globalización y procesos empresariales de fusión; la inseguridad laboral es actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos (Moreno & Baez, 2010)

Por otro lado, se debe resaltar cómo la sobrecarga de trabajo puede repercutir sobre el entorno familiar y relaciones interpersonales tal como lo menciona Mansilla (2012) quien hace mención de distintos factores de riesgo psicosocial entre los cuales señala la sobrecarga de rol, la cual define como un elevado número de horas de trabajo, dobles jornadas, presión, etc.

Acumulando demandas y deberes cualitativos y cuantitativos en el cumplimiento del rol, los cuales provocan dificultades para conciliar la vida familiar y social.

Lo expresado por Mansilla coincide con la información planteada por los sujetos, quienes perciben una sobrecarga de trabajo en la mayoría de sus tareas diarias, dando como resultado dificultades en su entorno familiar y social:

**Sujeto No. 1:** “La carga laboral es bastante pesada porque no hay un horario establecido, no cuenta uno con vacaciones programadas, y si se programan deben ser un día o dos...”(1)

**Sujeto No. 4:** “...regresar en la noche a terminar un informe porque las compañías de seguros exigen que la información este lo más pronto posible en sus oficinas para poder generar reclamos y darle seguimiento al mismo...”(9)

**Sujeto No. 5:** “Es una carga pesada, el trabajo es de atender emergencias y la gente en cualquier momento, lugar y hora chocan...”(1)

**Sujeto No. 8:** “Mi esposa ya me dijo que quiere que cambie de trabajo porque no hay tiempo para compartir como familia, entonces ya ando buscando pero si está difícil conseguir rápido.” (16)

**Sujeto No. 9:** “Ya no tengo energía para jugar con mi hija, salir con mi familia, antes me gustaba mucho juntarme los fines de semana para jugar con mis amigos fútbol pero ahora ya ni para eso tengo energía.”(20)

De la misma forma los sujetos comentaron que debido a la naturaleza del trabajo se debe contar con disponibilidad de horario, repercutiendo en su salud mental con manifestaciones de estrés, depresión y ansiedad. Al respecto, La Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (1984) indican que los factores de estrés psicosocial inherentes

al trabajo y a las condiciones de empleo pueden ir más allá de los recursos de la persona, ocasionando trastornos de las funciones psicológicas y el comportamiento.

Continuando con esta misma idea en la cual se hace referencia a los daños ocasionados a la salud mental de los sujetos, Moreno (2011) menciona al trabajo emocional, el cual se considera un nuevo tipo de riesgo psicosocial ya que un buen número de trabajos asistenciales y de servicio exigen la autorregulación de las emociones, es decir, la retención de las emociones negativas y la expresión forzada de emociones positivas. Los efectos son de desgaste y disonancia emocional, ya que el trabajador debe mostrar emociones que no siente, tal y como lo manifestaron:

**Sujeto No. 4:** “Uno se siente impotente y enojado porque uno no puede responderle a un cliente...”(34)

**Sujeto No. 6:** “Es parte de mi trabajo, pero ciertamente en unas ocasiones uno quisiera responder algo, pero por respeto y necesidad del trabajo no se hace...” (32)

**Sujeto No. 8:** “Se te hace un nudo en la garganta, por el no poder decir nada y tener que tragarte todo lo que quisieras decirles, pero uno debe ser profesional y no hacerles ni una mala cara, porque después el que pierde sos tu no ellos” (28)

La salud emocional de cada persona se puede ver afectada por factores y experiencias individuales, está influenciada por experiencias de la vida diaria, experiencias en la familia y en el trabajo; es por ello que la exposición a riesgos psicosociales ha repercutido sobre la salud tanto física como emocional de los ajustadores debido a la constante sobrecarga de trabajo, horarios de turno nocturno, ritmos de trabajo, desgaste profesional y poco espacio para convivir con la familia y amigos; coincidiendo con la afirmación de González (2003) quien hace referencia a que las personas funcionan como una totalidad o sistema biopsicosocial, refiriéndose a que todos los

factores externos, afectan a la totalidad de la persona. De igual manera Gálvez, Rodríguez y Moreno (2007) indican que un manejo inadecuado de las emociones de la vida en general, y en el ámbito laboral en particular, supone un riesgo para la salud física y mental de la persona. Un excesivo control de las emociones negativas está asociado a sintomatología física, de forma especial, a patologías cardiovasculares y estados de ansiedad.

En base a los indicadores emergentes (indicadores que no fueron considerados en un principio en este estudio): escasas compensaciones, poca oportunidad de desarrollo de carrera, cultura organizacional y funcionales, calidad organizacional, monotonía, organización del trabajo, estrés, relación compañeros de trabajo; se pudo afirmar que la mayoría de sujetos no se sienten cómodos en su lugar de trabajo y que les gustaría laborar en otro lugar, sin embargo se les dificulta debido a las pocas oportunidades laborales en el país, falta de estudios universitarios y edad; lo que ha ocasionado en los sujetos conflictos emocionales:

**Sujeto No. 1:** “El desánimo viene de que estas invirtiendo tiempo de tu vida y de tu familia en un trabajo que no te está brindando la satisfacción económica que esperas” (27)

**Sujeto No. 4:** “...tengo 21 años de trabajar en esto, tengo 43 empecé como a los 18, 19 años, realmente la fuerzas que tenía en ese tiempo eran bastantes, yo podía pasar dos noches desvelándome, trabajar y a mis 43 años ya es un poquito mermado...” (27)

**Sujeto No. 5** “...uno se deprime porque no hay opciones en el mercado laboral y hay que hacerle ganas a este trabajo que pues a mí en lo particular no me gusta, ya estoy hastiado de lo mismo...”(19)

**Sujeto No. 6:** “Para los que trabajamos en empresas de ajustadores de seguros independientes, es muy difícil tener un desarrollo pues obviamente nunca vas a llegar a ser el dueño ni el gerente, pues el propietario ya lo es...” (9)

**Sujeto No. 8:** “Te das cuenta de lo agotado que estas cuando te levantas todas las mañanas con energías muy bajas y sin deseos de hacer nada, lo cual te lleva a un estado de depresión porque no puedes hacer nada, ya que nunca estás bien de ninguna manera para realizar otras actividades, el humor que se mantiene es muy cambiante”(20)

Lo manifestado por los sujetos confirma lo mencionado por Meliá (s/f) aunque no a totalidad ya que este indica que los factores psicosociales han demostrado estar relacionados con los resultados de seguridad y salud, sus efectos no son únicamente psicológicos como; el estrés, la ansiedad, la depresión, el síndrome post-traumático o el desgaste profesional; sino también orgánicos, afectando a diversos sistemas funcionales: fomentando o incrementando los riesgos de numerosas enfermedades, sin embargo ninguno de los sujetos entrevistados ha presentado sintomatología física, únicamente mental.

Luego de analizar los resultados en general se estima que la fuerte presencia de riesgos psicosociales en el trabajo de ajustadores independientes ha ocasionado grandes consecuencias sobre la salud y equilibrio emocional de los individuos, así como repercusiones sobre sus condiciones de vida fuera de la empresa suponiendo dificultad de mantener un equilibrio funcional entre las demandas laborales y familiares.

A criterio de la autora de la presente investigación existe muy poca información en las empresas aseguradoras sobre la incidencia de riesgos psicosociales laborales y el alcance que estos pueden llegar a tener tanto en sus colaboradores como en el desarrollo de la organización; tal y

como menciona Meliá (s/f) quien indica que los factores psicosociales influyen sobre la calidad y la productividad de las empresas, no sólo son responsables de numerosas bajas en el ámbito de lo psicógeno, como la depresión, sino que incrementan el ausentismo de modo generalizado; un manejo inadecuado de los factores psicosociales no solo conlleva trabajadores menos sanos y más expuestos a accidentes, también empresas menos productivas, con mayores problemas de calidad y con menos expectativas. Por lo cual se debe fomentar la importancia de implementar programas informativos y de prevención.

## VI. CONCLUSIONES

Con base al análisis de resultados obtenidos, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Los sujetos entrevistados opinan que los riesgos psicosociales laborales presentes en su trabajo han tenido una fuerte repercusión tanto en su vida personal como en su seguridad e integridad física.
2. Los individuos manifestaron contar con una sobrecarga laboral la cual ha incidido en sus relaciones interpersonales y familiares.
3. En la investigación se evidenció la violencia laboral a la cual se ven expuestos los individuos al tener que lidiar constantemente con asegurados agresivos e inclusive peligrosos; provocando ansiedad en los ajustadores al momento de tener que atender una emergencia.
4. A los ajustadores les preocupa el tener que atender emergencias a altas horas de la noche o madrugada en zonas rojas de la capital, así como también en carreteras o lugares aislados y desolados.
5. Los sujetos indicaron que su salud emocional se ha visto afectada debido a los riesgos psicosociales presentes en su trabajo.
6. Los sujetos exteriorizaron lo difícil que es inhibir sus verdaderas emociones al momento de lidiar con asegurados que transmiten abusos físicos o verbales, provocando una disonancia emocional.

7. Se pudo identificar que los individuos presentan un desgaste profesional y signos de depresión debido a las exigencias y demandas laborales.
8. Los sujetos se mantienen en un estado de ansiedad constante debido al trabajo a turnos y nocturno y los tiempos de llegada con los que deben cumplir.
9. Se puede concluir que los individuos no se sienten a gusto dentro de la organización debido a las pocas oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa, así como también la falta de apoyo y respaldo por parte de la misma.

## VII. RECOMENDACIONES

Tomando en consideración los resultados y las conclusiones a las que se llegó, se recomienda:

1. Crear consciencia sobre el impacto que tienen los riesgos psicosociales sobre el desarrollo de la organización ya que ocasionan una disminución en la productividad de sus trabajadores así como también de la misma productividad global de la organización.
2. Crear programas de intervención psicológica centrados y ajustados a las características de los sujetos que ofrezcan soluciones realistas a los problemas identificados.
3. Fomentar un ambiente estimulante y de apoyo a los trabajadores, involucrando el apoyo entre compañeros, supervisores y jefes.
4. Fomentar objetivos realistas dentro de la organización que sean alcanzables por todos los colaboradores, con el fin de disminuir los índices de estrés y desgaste profesional.
5. Promover y estimular la investigación que ayude a identificar los problemas relacionados a los factores psicosociales con el fin de establecer medidas preventivas para mejorar el clima psicosocial dentro de las organizaciones.

## VIII. REFERENCIAS

- Alvarado, G. (2011). *Estabilidad emocional y su relación con el desempeño laboral*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Archila, J. (2011). *Factores de riesgo psicosocial y su relación con la duración de la jornada de trabajo en los médicos del hospital nacional de Mazatenango* (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Arriaga, L. (2014). *Consecuencias de la salud emocional en el ejercicio docente*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Barquín, A. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y autoestima en un grupo de trabajadores en proceso de jubilación pertenecientes a una institución bancaria*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Barrera, L. (2013). *“Principales causas de estrés laboral, según la percepción de un grupo de propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital”*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Belmonte, C. (2007). *Emociones y cerebro*. Recuperado de: [http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.rac.es%2Fficheros%2Fdoc%2F00472.pdf&ei=KiMrVcrhCem1sQSZu4GgDw&usg=AFQjCNGIt8eev4\\_dAnh8YW4B1jw45k7ZDQ](http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.rac.es%2Fficheros%2Fdoc%2F00472.pdf&ei=KiMrVcrhCem1sQSZu4GgDw&usg=AFQjCNGIt8eev4_dAnh8YW4B1jw45k7ZDQ).

Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación.

Bisquerra, R., Punset E., Mora, F., García, E., López, E., Pérez, J., Lantieri, L., Nambiar, A. y Segovia, P. (2012). *¿Cómo educar las emociones? La inteligencia emocional en la infancia y la adolescencia*. Barcelona, España: Hospital Sant Joan de Déu.

Carillo, J., Collado, S., Rojo, N. y Staats, A. (2006). El papel de las emociones positivas y negativas en la predicción de depresión: el principio de adicción de las emociones en el conductismo psicológico. *Revista Clínica y Salud*, 17, 277-295.

Carrión, M., López, F y Alpuente, L. (2010). *Estudio cualitativo sobre factores psicosociales de riesgo en profesionales de enfermería*. Recuperado de: [http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.medigraphic.com%2Fpdfs%2Fwaxapa%2Fwax2010%2Fwax103e.pdf&ei=mjorVb6jJ6vdsAT9woA4&usg=AFQjCNE\\_\\_IRw2u9vFpwdTTtUdWuZkbGe5A&bvm=bv.90491159,d.cWc](http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.medigraphic.com%2Fpdfs%2Fwaxapa%2Fwax2010%2Fwax103e.pdf&ei=mjorVb6jJ6vdsAT9woA4&usg=AFQjCNE__IRw2u9vFpwdTTtUdWuZkbGe5A&bvm=bv.90491159,d.cWc)

Castro, L. (1998). *Análisis de los factores de riesgo psicosocial por categoría de puesto en la industria maquila x de la Ciudad de Guatemala*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Catillo, I., Santana, M., Valeta, A., Alvis, L. y Romero, E. (2011). *Factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una Empresa Social del Estado en Cartagena de Indias, Colombia*. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29, 363-361.

Chaj, A. (2013). *Factor de riesgo psicosocial y salud mental (estudio realizado con empresas de computación en la zona 3 de Quetzaltenango)* (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.

Choliz, M. (2005). *Psicología de la emoción: el proceso emocional*. Recuperado de: <http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.uv.es%2F%3Dcholiz%2FProceso%2520emocional.pdf>.

Confederación de Empresarios de Málaga (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Recuperado de: [http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cemmalaga.es%2Fportalcem%2Fnovedades%2F2013%2FCEM\\_guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_interactivo.pdf&ei=1AQrVccz8fwBL6wgJAG&usg=AFQjCNG\\_6M8bnjqJJGpoZVg8YyeSZ9zHcw](http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cemmalaga.es%2Fportalcem%2Fnovedades%2F2013%2FCEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf&ei=1AQrVccz8fwBL6wgJAG&usg=AFQjCNG_6M8bnjqJJGpoZVg8YyeSZ9zHcw).

Cox, T., y Griffiths, A. (1996). *Assessment of Psychosocial Hazards at Work: Handbook of Health Psychology*. Estados Unidos: John Wiley and Sons.

De La Roca, M. (2013). *Relación entre inteligencia emocional y el compromiso de los colaboradores del área administrativa del centro de contacto de una entidad financiera del país*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Domínguez, S. y Sánchez, C. (2013). *Incidencia de los factores psicosociales en el trabajo, un estudio en docentes universitarios*. Recuperado de: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Cap0\\_IbkFl0J:digibug.ugr.es/bits](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Cap0_IbkFl0J:digibug.ugr.es/bits)

tream/10481/27759/6/ReiDoCrea-Vol.2-Art.24-Ortega-Sanchez.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=gt

Escobedo, P. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Faillace, M. (2008). *Niveles de inteligencia emocional y valores de médicos y enfermeras del área de hematología pediátrica del hospital general San Juan de Dios*. . (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Fleischhacker, I. (2014). *Inteligencia emocional y productividad laboral*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.

Gálvez, H. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial Los Hermanos, S.A.* (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Sede Regional de Retalhuleu, Retalhuleu, Guatemala.

Gálvez, M., Rodríguez, R., Moreno, B, Garrosa, E. (2007). *Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo trabajo emocional y propuesta de evaluación*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80515880006>.

Gálvez, R. (2010). *Efectos psicosociales en psicólogos que brindan acompañamiento psicológico a víctimas del conflicto armado en Guatemala*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

García, M. (2011). *Características de la inteligencia emocional en un grupo de adolescentes, hombres y mujeres que cursan el primer grado básico en una institución educativa experimental, del casco urbano del municipio de Mixco*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. New York: Scientific American, Inc.

González, D. (2003). *Ergonomía y Psicología*. Madrid: Confemetal.

Gracia, E., Martínez I. y Salanova, M. (2004). *El trabajo emocional: concepto y prevención*. Recuperado de: [http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.insht.es%2FInshtWeb%2FContenidos%2FDocumentacion%2FFichasTecnicas%2FNTP%2FFicheros%2F701a750%2Fntp\\_720.pdf&ei=HSorVZrZDIH7sAS0qIGgDA&usg=AFQjCNEA0F1BD8zAhXeXzdKHLX1qZw6mfg](http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.insht.es%2FInshtWeb%2FContenidos%2FDocumentacion%2FFichasTecnicas%2FNTP%2FFicheros%2F701a750%2Fntp_720.pdf&ei=HSorVZrZDIH7sAS0qIGgDA&usg=AFQjCNEA0F1BD8zAhXeXzdKHLX1qZw6mfg).

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista L. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw Hill.

Juárez, A. (2007). *Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México*. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:aN64oP920GkJ:www.scielosp.org/pdf/spm/v49n2/a06v49n2.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=gt>.

Lemus, C. (2011). *Nivel de estabilidad emocional en los trabajadores de salud*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.

Liébana, C. (2011). *Salud emocional en estudiantes universitarios de enfermería y fisioterapia de Castilla y León*. (Tesis de doctorado, Universidad de Córdoba, España) Recuperado de: <http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fhelvia.uco.es%2Fxmlui%2Fbitstream%2Fhandle%2F10396%2F8088%2F2012000000463.pdf%3Fsequence%3D1&ei=QxkrVYWQOYqKsQT41ICIBg&usg=AFQjCNEkiGIo-PRIHadhBVB78GB6n7c7vQ>.

Llaneza, F. (2003). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. Valladolid, España: Lex Nova.

Mansilla, F (2012). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica*. España. Editorial académica española.

Marcano, M. (2006). *Estudios de la Inteligencia Emocional de los Empleados de la Empresa Operaciones de Producción y Exploración Nacionales O.P.E.N. S.A., Sucursal Maturín, Estado de Monagas, Venezuela*. Recuperado de: [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/665/1/TESIS658.314\\_M314m\\_01.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/665/1/TESIS658.314_M314m_01.pdf)

Marroquín, O. (2005). *Evaluación de Inteligencia Emocional en el Proceso de Selección de Personal* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Meeks, L., Heit, P. (2004). *Mi proyecto de vida*. Colombia: Mc Graw- Hill.

- Meliá, J. (s/f). *¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en la empresa? Metodologías, Oportunidades y Tendencias*. Universidad de Valencia. Recuperado de: <http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.acosomoral.org%2Fpdf%2Fsevilla06%2F0303.pdf&ei=KAcrVemGJtDHsQsGoGYDA&usg=AFQjCNGf5GI5itftFPEDNwkc7NH3mDprPw>.
- Mora, F. (2008). *El reloj de la sabiduría. Tiempos y espacios en el cerebro humano*. Madrid: Alianza Editorial.
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia, y cambios actuales*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma, Madrid.
- Moreno, B., Gálvez, M., Rodríguez, R. y Garrosa, R. (2007). *Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo trabajo emocional y propuesta de evaluación*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80515880006.pdf>.
- Ojeda, E., Delgado, C., Ascanio, A y Pérez, E. (2011). *Emociones: su impacto en la modificación de concepciones de docentes en formación en educación integral del instituto pedagógico de Caracas*. Revista de investigación, 74, 139-156. Recuperado de: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zEoYeoFxBcJ:www.scielo.org.ve/scielo.php%3Fscript%3Dsci\\_arttext%26pid%3DS101029142011000300008%26lng%3Des%26nrm%3Diso+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=gt](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zEoYeoFxBcJ:www.scielo.org.ve/scielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS101029142011000300008%26lng%3Des%26nrm%3Diso+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=gt).

Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Recuperado de: [http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCMQFjAB&url=http%3A%2F%2Fbiblioteca.uces.edu.ar%2FMEDIA%2FEDOCs%2FFACTORES\\_Texto.pdf&ei=dQgrVb6ICOzgsATir4LIAg&usg=AFQjCNGQqZBIDG0e-TkuN9cVW38CipZJrQ](http://www.google.com.gt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCMQFjAB&url=http%3A%2F%2Fbiblioteca.uces.edu.ar%2FMEDIA%2FEDOCs%2FFACTORES_Texto.pdf&ei=dQgrVb6ICOzgsATir4LIAg&usg=AFQjCNGQqZBIDG0e-TkuN9cVW38CipZJrQ).

Rafaeli, A. y Sutton, R. (1987). *Expression of emotion as part of the work role*. *Academy of Management* 12, 23-37

Ramírez, G. (2010). *Factores psicosociales que promueven estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Reboredo, R., Mazadiego, T. y Ruiz, S. (2012). *Estudio psicosocial de la inteligencia emocional en una muestra de universitarios*. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Upc6xvn3isJ:academiajournals.com/downloads/REBOREDOex12.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=gt>.

Rodríguez, M. (2009). *Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?* *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 2, 127-141.

Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *La Inteligencia Emocional según Salovey y Mayer*. Recuperado de: <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligenciaemocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>.

Sánchez, A. (2011). *Salud Emocional*. Recuperado de: <http://alfonsoelpidio.com/blog/salud-emocional>.

Sauter, S., Hurrell, J., Murphy, L., Levi L. (s/f). *Factores psicosociales y de organización*. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo.

# **ANEXOS**

**ANEXOS**  
**FICHA TÉCNICA**

<b>NOMBRE:</b>	Entrevista semiestructurada sobre la percepción de un grupo de ajustadores de seguros de vehículos respecto a los riesgos psicosociales laborales que afectan su salud emocional
<b>AUTOR:</b>	Mei Li Marilú Chang Aragón
<b>AÑO DE ELABORACIÓN:</b>	2015
<b>DATOS QUE MIDE:</b>	Este instrumento va enfocado a medir la percepción del sujeto ante los riesgos psicosociales presentes en su área de trabajo; así como también el impacto de los mismos sobre su salud emocional.
<b>INSTRUMENTO:</b>	El instrumento cuenta con 30 preguntas abiertas
<b>INDICADORES:</b>	<p>El instrumento tiene 2 indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Riesgos psicosociales             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Sobrecarga (1, 2, 3, 4, 5)</li> <li>1.2. Seguridad contractual (6,7, 8,9)</li> <li>1.3. Violencia (10,11,12,13)</li> <li>1.4. Conflicto familia/trabajo (14,15,16,17)</li> </ol> </li> <li>2. Salud emocional             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Depresión (18,19,20,21,22)</li> <li>2.2. Ansiedad (23,24,25,26)</li> <li>2.3. Ira (27,28,29,30)</li> </ol> </li> </ol>
<b>ADMNISTRACIÓN:</b>	De forma individual
<b>APLICACIÓN:</b>	La aplicación del instrumento tiene un tiempo aproximado entre 30 y 45 min
<b>VALIDADO POR:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciada Medellín López</li> <li>• Magíster Rolando Mérida Valenzuela</li> <li>• Magíster Rosemary Méndez</li> </ul>

## GUÍA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

<b>Riesgos psicosociales</b>	<b>Sobrecarga</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo considera que es su carga laboral?</li> <li>2. Si tuviera la oportunidad de decidir que tareas no realizar ¿Cuáles escogería y por qué?</li> <li>3. ¿En qué momentos de su trabajo diario se presenta mayor demanda?</li> <li>4. ¿Qué opina sobre la distribución de tareas y actividades entre sus compañeros y usted?</li> <li>5. ¿Se ha sentido muy agotado/cansado por las tareas del día a día de su trabajo? Explique.</li> </ol>
	<b>Seguridad contractual</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. ¿Cuenta con un contrato de trabajo?</li> <li>7. <b>Si su respuesta es positiva</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Tiene copia del contrato?</li> <li>• ¿Qué opina sobre el tipo de contrato con el que cuenta?</li> </ul> </li> <li>    <b>Si la respuesta es negativa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué tipo de convenio tiene con la empresa?</li> <li>• ¿Cómo se siente al respecto?</li> </ul> </li> <li>8. ¿Considera que existe un desarrollo profesional o de crecimiento dentro de la organización? Explique</li> <li>9. ¿Se siente a gusto dentro de la empresa?</li> </ol>
	<b>Violencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. ¿De qué manera se ha sentido amenazado o en peligro por parte de un asegurado u otras personas involucradas en el percance?</li> </ol>

	<p style="text-align: center;"><b>Violencia</b></p>	<p>11. ¿De qué manera la empresa lo respalda o apoya cuando se trata de atender emergencias por la noche/madrugada en zonas rojas de la capital?</p> <p>12. ¿Alguna vez ha sido víctima de asaltos, extorsiones y/o estafas al realizar su trabajo? Explique</p> <p>13. Compártame una situación en la cual se haya puesto en peligro su vida o integridad física.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Conflicto familia/trabajo</b></p>	<p>14. ¿Cómo se ha visto afectado su entorno familiar por las demandas de su trabajo?</p> <p>15. ¿Qué piensa su familia sobre su trabajo?</p> <p>16. ¿Considera que su trabajo le permite cumplir con sus responsabilidades económicas familiares?</p> <p>17. ¿Qué tipo de actividades le permite su trabajo realizar con su familia?</p>

<b>Salud Emocional</b>	<p style="text-align: center;"><b>Depresión</b></p>	<p>18. ¿Ha sentido desanimo al tener que iniciar labores? ¿Por qué?</p> <p>19. ¿De qué manera ha sufrido agotamiento físico, falta de energía?</p> <p>20. ¿De qué manera se ha visto trastornada su ingesta de alimentos?</p> <p>21. Coménteme si su productividad es la misma de cuándo comenzó a laborar como ajustador</p> <p>22. ¿De qué manera ha mostrado desinterés hacia las actividades cotidianas?</p>
------------------------	---	--

	<b>Ansiedad</b>	<p>23. ¿De qué manera su trabajo le ha ocasionado dificultades para conciliar el sueño?</p> <p>24. ¿Cómo ha sido su reacción al tener que atender una emergencia en la noche/madrugada?</p> <p>25. ¿Qué es lo que más le preocupa de atender emergencias en su trabajo?</p> <p>26. ¿Cómo reacciona al tener que atender emergencias en horas pico? ¿Se le dificulta? Explique</p>
	<b>Ira</b>	<p>27. ¿Cómo se siente cuando debe tratar con un cliente que transmite abusos verbales o físicos?</p> <p>28. ¿Cuál es su reacción cuando debe atender una emergencia en horarios no laborales?</p> <p>29. ¿De qué manera le reconoce y recompensa la organización su esfuerzo en el trabajo?</p> <p>30. Compártame alguna experiencia en la cual haya tenido algún problema con sus compañeros de trabajo.</p>