



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Factores de riesgo psicosocial (NOM-035-STPS-2018), calidad de vida en el trabajo e intención de permanencia de los trabajadores en una empresa aseguradora (Estado de México 2023-2024). Diagnóstico y propuesta de mejora

TRABAJO TERMINAL DE GRADO
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PRESENTA
RUTH ANTONIO ORTEGA
(Número de Cuenta 1043324)

COMITÉ TUTORAL
Dra. en A. Patricia Mercado Salgado
Dr. Daniel Arturo Cernas Ortiz
Dra. en A. Midiam Mariana Maldonado Martínez

Toluca de Lerdo, México. Septiembre de 2024

CONTENIDO

ÍNDICE DE FIGURAS.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
Descripción del problema.....	7
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos:.....	8
Justificación.....	9
Pregunta de investigación.....	11
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	12
1.1 Teoría del capital humano.....	12
1.2 La escuela de las relaciones humanas y psicología en el trabajo.....	14
1.3 Factores de riesgo psicosocial.....	15
1.3.1 Tipos de factores de riesgo psicosocial.....	15
1.3.2 Prevención de riesgos psicosociales.....	20
1.4 Calidad de vida en el trabajo.....	21
1.5 Intención de Permanencia.....	23
CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL.....	26
2.1 Sector asegurador y empresas aseguradoras.....	26
2.2 Impacto del sector asegurador en México.....	27
2.3 Inversión o gasto.....	28
2.4 Generalidades de la empresa anfitriona.....	30
2.5 Perfil y descripción de puesto del asesor profesional de seguros.....	31
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y MÉTODO DE TRABAJO.....	33
3.1 Hipótesis y definiciones de las variables en estudio.....	33
3.3 Tipo de investigación.....	34
3.4 Población y muestra.....	34
3.5 Instrumento para la recolección de datos.....	34
3.6 Procedimiento.....	35
3.7 Análisis estadístico de datos.....	35
CAPÍTULO IV.....	38
Diagnóstico de Factores de riesgo psicosocial, calidad de vida en el trabajo e intención de permanencia de los trabajadores en una empresa aseguradora.....	38
4.1 Caracterización de la muestra.....	38

4.2 Factores de riesgo psicosocial en agentes profesionales de seguros.....	39
4.2.1 Semaforización de los factores de riesgo psicosocial	39
4.2.2 Estadísticos descriptivos de los factores de riesgo psicosocial.....	42
4.2.3 Correlaciones entre riesgos psicosociales.....	52
4.3 Diagnóstico de la calidad de vida en el trabajo.....	54
4.3.1 Habilidades y capacidades	55
4.3.2 Salud emocional.....	58
4.3.3 Calidad de vida en el trabajo y bienestar en la organización.....	61
4.3.4 Seguridad laboral	62
4.4 Intención de permanencia en personal de una aseguradora	64
4.5 Correlación entre las dimensiones de las variables en estudio	66
4.6 Propuestas de mejora	71
4.6.1 Propuesta de Intervención 1: Creación e Implementación de la Política de Prevención de Factores Riesgos Psicosociales	72
4.6.2 Propuesta de Intervención 2: Guía de Manejo de Carga de Trabajo y Prevención del Estrés.....	75
4.6.3 Propuesta de Intervención 3: Guía de Apoyo al Equilibrio Trabajo-Familia	79
CONCLUSIONES.....	81
BIBLIOGRAFÍA.....	83
ANEXO. Cuestionario aplicado	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Título	Pág.
3.1	Definición conceptual y operacional de las variables en estudio	33
3.2	Valor de las opciones de respuesta del cuestionario de riesgos psicosociales	35
3.3	Rangos para la calificación por categoría	36
3.4	Rangos para la calificación por dominio	36
4.1	Género de la muestra (n=30)	38
4.2	Nivel de estudios de la muestra (n=30)	38
4.3	Antigüedad en la organización (n=30)	39
4.4	Criterios para la toma de acciones de acuerdo con nivel de riesgo psicosocial	40
4.5	Semaforización de riesgos psicosociales por categoría (n=30)	40
4.6	Semaforización de riesgos psicosociales por dominio (n=30)	41
4.7	Estadísticos descriptivos por dominio (n=30)	42
4.8	Estadísticos descriptivos por reactivos que conforman los dominios (n=30)	46
4.9	Correlación de factores de riesgo psicosocial (n=30)	52
4.10	Descriptivos de la calidad de vida en el trabajo (n=30)	54
4.11	Descriptivos de habilidades y capacidades (n=30)	56
4.12	Descriptivos de salud emocional (n=30)	59
4.13	Descriptivos de la calidad de vida en el trabajo y el bienestar en la organización (n=30)	61
4.14	Descriptivos dimensión de seguridad laboral (n=30)	62
4.15	Intención de permanencia en agentes de seguros (n=30)	64
4.16	Correlación entre las variables en estudio (n=30)	69
4.17	Resumen de resultados diagnósticos como base para la construcción de propuestas	71
4.18	Política de prevención de riesgos psicosociales para la empresa anfitriona	74
4.19	Guía de actividades diarias, semanales y mensuales con niveles de exigencia	76
4.20	Guía para manejo del estrés y técnicas de relajación	76
4.21a	Capacitación en gestión del tiempo y priorización de tareas	77
4.21b	Diagrama de la Matriz de Eisenhower para clasificación de tareas urgentes e importantes.	78
4.22	Implementación de pautas activas	79

INTRODUCCIÓN

Los cambios internos y externos que se viven en las organizaciones las obligan a reconocer la necesidad de implementar estrategias y herramientas de gestión que favorezcan el entorno laboral, siendo una alternativa la detección, diagnóstico y análisis de los factores de riesgo psicosocial en poblaciones trabajadoras (Rodríguez-Rojas, 2022), dada sus implicaciones en la salud mental y emocional. Con ello se busca que el resultado sea personal sano y más productivo.

Asegurar la buena gestión de la seguridad y la salud mental en el ambiente laboral conlleva un ambiente propicio para el desarrollo laboral y profesional de las personas dentro de la empresa y, por ende, un incremento del desempeño laboral, una reducción del ausentismo y de la rotación del personal en las organizaciones. Es un ganar-ganar.

Para tal fin, en México ya contamos con la NOM-0035-STPS-2018 como guía para identificar, evaluar y prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo. Esta normativa se acompaña de la NM-R-025-SSCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación como mecanismo de adopción voluntaria para reconocer a los centros de trabajo que cuentan con prácticas en materia de igualdad laboral y no discriminación, para favorecer el desarrollo integral de las y los trabajadores (Instituto Nacional de las Mujeres, 2024). A nivel internacional la norma ISO 45003-Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo es una guía práctica para lidiar con los riesgos psicosociales, al proporcionar una orientación para establecer un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, con la finalidad de avanzar en la reducción de los factores de riesgo psicosocial dentro del ambiente laboral y, en consecuencia, lograr un ambiente de trabajo seguro y saludable (Caldera de Marcano, 2023).

En este sentido, pudiera decirse que la función de recursos humanos ha pasado de ser una función administrativa secundaria a una directiva estratégica, ya que desempeña un papel importante en las decisiones claves de la empresa. En contra parte, están aquellas empresas que, ante las primeras dificultades, reducen drásticamente los gastos en formación o despiden a parte de su personal (Bonache y Cabrera, 2004).

Así, además de generar la semaforización de los factores de riesgo psicosocial en una muestra de agentes profesionales de seguros de una gran empresa ubicada en México, el objetivo de este Trabajo Terminal de Grado (TTG) es conocer si éstos tienen relación con la calidad de vida en el trabajo y la intención de permanencia con la finalidad de soportar la propuesta de mejoras.

Para cumplir con ello, la estructura de este documento quedó integrada de cuatro capítulos. Primero, el marco teórico está dedicado a las variables en estudio (riesgos psicosociales, calidad de vida e intención de permanencia) enmarcadas en la teoría del capital humano, la escuela de las relaciones humanas y la psicología en el trabajo. El capítulo segundo incluye el contexto, desde la importancia y algunas cifras del sector asegurador, hasta generalidades de la empresa anfitriona y la descripción de puesto del asesor profesional de seguros.

El capítulo tercero inicia con la hipótesis y las definiciones descriptiva y operacional de las variables, a partir de lo cual se construye el método de trabajo (tipo de investigación, población y muestra, recolección y análisis de datos primarios). El cuarto y último capítulo se conformó de dos bloques. En primer lugar, el diagnóstico y la respectiva interpretación descriptiva de las variables en estudio y, en segundo lugar, las propuestas orientadas a la gestión de los factores de riesgo psicosocial en la organización anfitriona.

En la conciencia de mi responsabilidad intelectual, agradezco el acompañamiento de mi comité de tutores, así como el apoyo recibido del Consejo Nacional de Humanidades, Ciencia y Tecnología (Conahcyt) al haberme otorgado una beca para la realización de mis estudios de Maestría en Administración de Recursos Humanos.

Toluca de Lerdo, septiembre 2024

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción del problema

La gestión efectiva de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral es esencial para preservar la salud y el bienestar de los trabajadores. La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS- 2018 proporciona directrices precisas para identificar, evaluar y prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo. Estos riesgos comprenden aspectos como el estrés laboral, la carga de trabajo, la violencia en el entorno laboral y otros elementos que pueden influir de manera significativa en la calidad de vida de los empleados. La relación intrínseca entre estos factores de riesgo psicosocial y la calidad de vida laboral ha sido ampliamente estudiada y documentada en la literatura.

Por ejemplo, un estudio reciente de Gómez et al. (2021:45) destaca que “los factores de riesgo psicosocial en el trabajo pueden tener un impacto negativo en la calidad de vida de los empleados, afectando aspectos como la salud mental, el equilibrio trabajo-vida y la satisfacción laboral.”

Rodríguez et al., (2020) encontraron que la calidad de vida laboral está directamente relacionada con la retención de empleados y la intención de permanecer en una organización. A pesar de la importancia de esta relación, existe una brecha en la literatura respecto a cómo estos factores de riesgo psicosocial inciden en la intención de permanencia de los trabajadores en el contexto de las empresas aseguradoras. Esta falta de información específica en el ámbito de las empresas aseguradoras dificulta la formulación de estrategias eficaces para abordar estos problemas y promover el bienestar de los empleados en este contexto laboral particular.

De acuerdo con la Secretaría DATA México (Secretaría de Economía, 2023), la fuerza laboral de agentes de seguros y servicios financieros en el cuarto trimestre de 2023 fue de 219,000 personas. Este sector impactó en el primer trimestre de 2024 directamente en el Producto Interno Bruto (\$1.35 billones de

pesos). De acuerdo con la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF, 2023), en México existen cerca de 63 mil agentes autorizados, apostando a la profesionalización del sector. Por ello, es importante encontrar estrategias que permitan la evaluación y desarrollo del personal para su retención y crecimiento. Por lo tanto, en este estudio se investigó la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en cumplimiento con la NOM-035-STPS-2018 en la calidad de vida de los trabajadores en el contexto de las empresas aseguradoras y cómo estos factores influyen en la intención de permanencia en sus respectivas organizaciones. La comprensión de esta relación es fundamental para el desarrollo de políticas y prácticas de gestión de recursos humanos que fomenten el bienestar de los trabajadores y, al mismo tiempo, contribuyan al éxito y la sostenibilidad de las empresas aseguradoras.

Objetivo general

Conocer si los factores de riesgo psicosocial y la calidad de vida en el trabajo determinan la intención de permanencia en agentes de seguros de una gran empresa aseguradora (2023-2024), con la finalidad de generar propuestas de mejora.

Objetivos específicos:

1. Elaborar la semaforización de factores de riesgo psicosocial a partir del nivel de riesgo (desde nulo hasta muy alto) en agentes de seguros de una gran empresa aseguradora, para determinar las necesidades de acción de acuerdo con la NOM-0035-STPS-2018.
2. Determinar el nivel de la calidad de vida desde la percepción de los agentes de seguros de una gran empresa aseguradora, reconociendo diferencias entre hombres y mujeres.
3. Medir la intención de permanencia del personal de una empresa aseguradora (2023-2024).

Justificación

Pasamos una gran parte de nuestro tiempo en el trabajo, por lo que el ambiente laboral y las condiciones que ofrece una empresa tienen un impacto significativo en nuestra calidad de vida. Como menciona la Organización Mundial de la Salud cerca de 60% de la población mundial trabaja. Todos tienen el derecho a un entorno laboral seguro y sano.

Ya que la evaluación de riesgos es fundamental para prevenir la violencia laboral (Gil-Monte, 2011), realizar evaluaciones regulares ayuda a identificar posibles desencadenantes y a implementar medidas preventivas específicas.

El concepto de calidad de vida se va adaptando a la disciplina en la que se ocupa o hace referencia, tal es el caso de la economía y la política que consideran aspectos como el ingreso o el acceso a bienes y servicios como indicadores del bienestar poblacional específico. Por otro lado, mediante la disciplina psicológica, se evalúan los diversos aspectos de la vida cotidiana del sujeto y su percepción de satisfacción sobre los mismos (Rivero et al., 2009).

En el contexto laboral, la calidad de vida se relaciona estrechamente con la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados. Así, identificar la percepción de una buena calidad de vida en el trabajo puede ayudar a saber el nivel de la realización personal, la motivación y la productividad en los trabajadores.

El trabajo abarca gran parte del tiempo de las personas y tiene impacto significativo en su crecimiento personal, en la salud, en el bienestar y en la cohesión social. Es importante identificar las amenazas que pueden surgir en términos de seguridad y salud en el desarrollo del individuo (Moreno y Camino 2019, citado por Oyola et al., 2021) mediante el análisis de los factores de riesgo psicosocial, para contribuir al desarrollo personal de los trabajadores.

Los factores de riesgo psicosocial son condiciones en el entorno laboral que pueden tener un impacto

negativo en la salud mental y emocional de los trabajadores. Estos factores incluyen la sobrecarga de trabajo, el estrés, el acoso laboral, la falta de autonomía, la inseguridad laboral y la falta de reconocimiento. La exposición constante a estos riesgos puede llevar a problemas de salud mental, como la depresión y la ansiedad, y afectar negativamente la calidad de vida de los empleados. (Leka et al., 2015).

Si existen factores de riesgo psicosocial pudiera aumentar en los trabajadores la intención de abandonar la empresa en busca de un entorno laboral más saludable y satisfactorio.

Es, entonces, necesario evaluar las condiciones laborales que están influidas por múltiples factores, como la remuneración, las oportunidades de desarrollo, el equilibrio entre trabajo y vida personal, la relación con los superiores y compañeros, y la percepción de apoyo por parte de la empresa.

La intención de permanencia se refiere a la disposición de un empleado para quedarse en su trabajo actual a corto y largo plazo. La satisfacción laboral y la percepción de calidad de vida en el trabajo son determinantes cruciales de la intención de permanencia (Mowday et al., 1982). La intención de permanecer en una organización está relacionada con la satisfacción laboral y la identificación con la empresa (Meyer & Allen, 1991). Factores como el ambiente laboral positivo y las oportunidades de desarrollo pueden influir en la decisión de los empleados de quedarse en una organización (Sias & Cahill, 1998).

Warr (1990) define la calidad de vida laboral como la satisfacción general de un individuo con su trabajo y las condiciones laborales. Factores como el equilibrio entre trabajo y vida personal, el apoyo social y el desarrollo profesional contribuyen a la calidad de vida laboral (García-Montalvo, 2012). Cuando los empleados se sienten satisfechos con su trabajo y experimentan una buena calidad de vida laboral, son más propensos a querer permanecer en la empresa (Mowday et al., 1982).

Por tanto, la calidad de vida en el trabajo, los factores de riesgo psicosocial y la intención de permanencia

de los trabajadores en las empresas están estrechamente interrelacionados. La promoción de un entorno laboral que fomente la satisfacción y el bienestar de los empleados es esencial para retener talento y reducir los costos asociados con la rotación de personal. Las empresas deben abordar de manera proactiva los factores de riesgo psicosocial, ofrecer oportunidades de desarrollo y promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal para mejorar la calidad de vida en el trabajo y fortalecer la intención de permanencia de sus empleados.

La implementación de políticas y procedimientos claros es esencial. Según Pompeii et al. (2013), contar con políticas bien definidas y procesos para informar sobre incidentes ayuda a prevenir la violencia y a mejorar la respuesta a situaciones de riesgo.

Pregunta de investigación

¿Cómo se relacionan los factores de riesgo psicosocial con la calidad de vida en el trabajo y la intención de permanencia en agentes de seguros en una gran empresa aseguradora durante el período 2023-2024?

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

Para acercarse a la complejidad de las organizaciones, en este capítulo se aborda el capital humano y la escuela de relaciones humanas. “Que, en la productividad del trabajo, los factores psicológicos son influyentes, es el planteamiento central de la teoría de las relaciones humanas” (Dávila, 2004:171), de aquí que también se le denomine “organización humana”. “sociología aplicada a la organización o la “psicología organizacional”, entre otros (2004:173).

1.1 Teoría del capital humano

El concepto de capital humano, fundamental en la teoría económica moderna, fue inicialmente desarrollado por los economistas Schultz (1960) y Becker (1964). Schultz, en su obra de 1960, argumenta que la educación y la formación deben considerarse inversiones en capital humano, ya que aumentan la productividad de los individuos y, por ende, impulsan el crecimiento económico de una nación. Esta perspectiva subraya que las personas deben ser vistas no solo como recursos laborales, sino como inversiones valiosas que generan rendimientos económicos a largo plazo. Becker (1964) amplió estas ideas al demostrar cómo el capital humano contribuye al desarrollo económico y social mediante la mejora de competencias y habilidades. Esta visión es respaldada por Bernal et al (2020), quienes destacan la influencia de Becker (1964) en la comprensión contemporánea del capital humano y su impacto en la productividad y el desarrollo económico.

La relevancia de estas ideas se mantiene en la investigación actual, como lo destaca Heckman (2000), quien enfatiza la importancia de las inversiones tempranas en capital humano para el desarrollo económico a largo plazo. Acemoglu y Autor (2011) exploran cómo las habilidades y tecnologías influyen en la estructura del mercado laboral, subrayando la importancia de adaptar el capital humano a las demandas cambiantes del mercado. Estas contribuciones contemporáneas refuerzan y expanden la idea de 1890 de Marshall: la inversión en la educación y formación de los individuos es crucial para

maximizar su potencial productivo y, por ende, la eficiencia económica de una nación. Este autor subrayó la importancia de la educación y el desarrollo de habilidades para mejorar la productividad laboral y, en consecuencia, el crecimiento económico, demostrando que el desarrollo del capital humano sigue siendo un factor crucial para el crecimiento económico y el desempeño organizacional.

Esta perspectiva considera que las inversiones en el desarrollo de habilidades representan una forma de capital que puede ser mejorada y maximizada, beneficiando tanto a los individuos como a las organizaciones para las que trabajan, es decir que las personas son claves para el avance económico y social. Según esta teoría, invertir en la educación y el desarrollo de competencias y habilidades de las personas es fundamental para fomentar el crecimiento económico y aumentar la productividad. Al respecto, Bernal et al (2020) concluyen que existe correlación positiva y significativa entre el capital humano y el desempeño organizacional.

Al retomar la teoría de capital humano, Quintero (2020) afirma que, en la teoría económica clásica, el trabajo se considera un factor de producción intercambiable en un mercado específico, basado en su productividad marginal y precio. Esta visión establece que el trabajo, junto con el capital y la tierra, contribuye a la generación de bienes y servicios, y que el mercado laboral agregado es el resultado de sumar las curvas de oferta y demanda de trabajo de los individuos, asumiendo la homogeneidad del trabajo. Sin embargo, la teoría neoclásica convencional enfrentó críticas por su incapacidad para explicar las diferencias salariales entre trabajadores y su desconexión con fenómenos reales del mercado. En respuesta a estas limitaciones, emergió la teoría del capital humano, que busca abordar estos problemas proporcionando una explicación más realista del comportamiento de los agentes en el mercado laboral. Esta teoría enfatiza cómo las inversiones en educación y habilidades afectan la productividad y, por ende, los salarios, ofreciendo una visión más integrada y ajustada a las variaciones observadas en el mercado de trabajo.

1.2 La escuela de las relaciones humanas y psicología en el trabajo

En los años veinte del siglo pasado, esta corriente es la inspiración de grandes empresas norteamericanas en busca de nuevas formas de incrementar la productividad de los trabajadores, acompañadas de formas más sutiles de control de los trabajadores y del proceso de trabajo. Ejemplo de ello son los conocidos estudios realizados en Hawthorne (Dávila, 2004).

Entre las principales corrientes en que se ha subdividido la escuela de relaciones humanas está la psicología organizacional, cuya preocupación central es la productividad del trabajador industrial, tomando en cuenta la fatiga, la selección y las condiciones físicas del trabajo. Ejemplo de ello, son los estudios de Elton Mayo cuyos temas más investigados fueron las horas de trabajo y pausas de descanso; estudios de tiempos y movimientos, así como condiciones atmosféricas (Dávila, 2004).

En esencia, la escuela de las relaciones humanas ve a la organización no como agregado de individuos aislados, sino como miembros de una variedad de grupos informales, destacando el papel de los grupos informales y los líderes. Los conflictos son superables y conciliables a través de la supervisión y la motivación. Entonces, la organización deja de ser considerada como un mero aparato económico y técnico, para ser vista como organismo social con seres sociales. Aun así, esta corriente coincide con las teorías clásicas al buscar también la maximización de la productividad mediante la maximización del rendimiento de los trabajadores (Dávila, 2004).

Por su parte, la psicología en el trabajo (también reconocida como psicología industrial, psicología organizacional, psicología de los recursos humanos o psicología ocupacional, entre otros), está referida a una especialidad que incluye el trabajo y la investigación relativa al comportamiento humano en el contexto laboral y organizacional, incluyendo el análisis de procesos individuales, necesarios para la comprensión y explicación del comportamiento humano en el trabajo (Rodríguez y Zarco, 2009).

Un aspecto importante relacionado con el trabajo es “el proceso de mejora continua que se produce gracias a la participación responsable y entusiasta de quienes trabajan en la empresa. Sin embargo, nunca se puede justificar la violación de la dignidad de la persona bajo el pretexto de una mal entendida libertad económica que sólo busca el lucro individual como objetivo, o bajo la excusa de una falaz seguridad que sacrifica el bienestar de cada persona al de una colectividad considerada como entidad sustancial” (Rodríguez y Zarco, 2009: 147). En otras palabras, la organización no puede pretender servir al bien común cuando los derechos humanos de la persona no quedan salvaguardados. En este contexto, se

ubicar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como dañinos para trabajadoras y trabajadores expuestos, cuyos orígenes pueden estar en las relaciones interpersonales o en las propias condiciones de trabajo.

1.3 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Los factores de riesgo psicosocial se describen como las interacciones entre el entorno laboral, las responsabilidades laborales, las condiciones organizativas y las habilidades, necesidades y cultura del trabajador, así como las consideraciones personales externas al ámbito laboral que, según las percepciones y la experiencia, pueden influir en la salud, el desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo (OIT, 2016).

Por su parte, para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) afirma que los riesgos para la salud mental en el trabajo, también denominados riesgos psicosociales, pueden estar relacionados con el contenido y/o el horario de trabajo, las características específicas del lugar de trabajo o las oportunidades de desarrollo profesional, entre otras cosas.

En México, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 **Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención**, emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México en el Diario Oficial de la Federación del 23 de octubre de 2018, establece los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. Esta normativa se centra en la prevención de los riesgos psicosociales y la promoción de un entorno organizacional favorable. En concordancia, uno de los principales propósitos de la OIT (1998) consiste en garantizar el derecho fundamental de acceder a las óptimas condiciones de salud en el ámbito laboral, así como a un entorno de trabajo que facilite a todos, tanto hombres como mujeres, llevar una vida social y económicamente productiva.

1.3.1 Tipos de factores de riesgo psicosocial

A medida que se avanzó en el estudio de los riesgos psicosociales, la OMS (2022) destacó como dimensiones clave la carga de trabajo, el control sobre el trabajo, las recompensas, la comunidad, la falta de justicia y el conflictos entre demandas y recursos laborales. De acuerdo con la referida NOM-035-STPS-2018, los factores de riesgo psicosocial deben contemplar los siguientes (STPS, 2018):

Control sobre el trabajo. Hace refiere a la posibilidad que tiene el trabajador para influir en la forma en que realiza sus tareas y en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Al respecto, el modelo

demanda- control de Karasek (1979) destaca la relación entre el control sobre el trabajo y la salud mental. Este modelo propone que altas demandas laborales en combinación con un bajo control sobre el trabajo pueden contribuir al estrés y afectar negativamente la salud mental de los trabajadores.

En apoyo a la importancia del control sobre el trabajo, un estudio de Landsbergis et al (1992) concluye que la falta de control sobre el trabajo está asociada con mayor prevalencia de síntomas de estrés y fatiga. Por su parte, Johnson y Hall (1988) destacan que el control sobre el trabajo no solo tiene implicaciones para la salud mental, sino también para la satisfacción laboral. Los trabajadores que tienen más control sobre sus tareas tienden a experimentar niveles más altos de satisfacción laboral.

Contenido de la tarea. Este factor se centra en la naturaleza de las actividades laborales y la carga mental asociada con ellas. La carga de trabajo se refiere a la cantidad total de demandas que enfrenta un individuo en un momento dado (Hancock y Meshkati, 1988). Diversos estudios respaldan la importancia del contenido de la tarea en la salud mental de los trabajadores. Karasek y Theorell (1990) proponen el modelo de demanda-control, que destaca la relación entre la complejidad de la tarea y el control que el trabajador tiene sobre ella. De acuerdo con este modelo, la falta de control sobre tareas complejas puede contribuir al estrés laboral. La carga de trabajo incluye lo físico, cognitivo y temporal (Gopher y Donchin, 1986).

La carga mental, un aspecto crítico del contenido de la tarea, ha sido identificada como un factor que puede impactar significativamente la salud mental (Zijlstra et al., 2014). La realización de una labor implica la ejecución de acciones motoras y cognitivas. La cantidad de esfuerzo físico y mental que el individuo debe emplear para llevar a cabo la tarea y los procesos físicos y mentales que debe activar serán determinantes para la carga de trabajo (Nogareda, 1989).

La carga de trabajo se asocia con la demanda de tareas y puede tener un impacto significativo en la salud mental: altas demandas laborales sin recursos adecuados pueden contribuir al agotamiento y al estrés (Demerouti et al., 2001).

La relación entre la monotonía en el contenido de la tarea y la salud mental ha sido estudiada por Smith y Haythornthwaite (2004), quienes encontraron que la falta de variedad en las tareas laborales puede estar asociada con la insatisfacción laboral y el aumento del estrés.

La carga mental es un aspecto crítico al evaluar los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Este factor se refiere a la cantidad de información que el trabajador debe procesar y la toma de decisiones asociada, siendo fundamental para la salud mental y el bienestar en el trabajo (Nogareda, 1989).

Siegrist et al (2004) encontraron que cuando la carga mental es elevada se asocia significativamente con un mayor riesgo de agotamiento y problemas de salud mental, resaltando la importancia de abordar este factor en el entorno laboral. Desde el modelo demanda-control de Karasek (1979) enfatiza la relación entre la carga mental y la salud del trabajador, es decir, la combinación de alta demanda laboral y bajo control sobre el trabajo puede aumentar el riesgo de problemas de salud mental y física. Por su parte, Sonnentag et al (2010) indican que la recuperación del estrés relacionado con la carga mental es esencial. La falta de tiempo para la recuperación después de períodos intensivos de carga mental puede contribuir a la fatiga y al agotamiento emocional.

Jornada de Trabajo. Este factor aborda la duración de la jornada, la rotación de turnos y la carga de trabajo en horas extraordinarias, todos los cuales pueden influir significativamente en la salud mental y física de los trabajadores. Investigaciones respaldan la asociación entre la duración de la jornada laboral y la salud mental. Con un estudio longitudinal, Virtanen et al. (2012) confirmaron que las jornadas laborales prolongadas se asocian con un mayor riesgo de trastornos de salud mental, destacando la importancia de abordar las horas de trabajo extensas.

La rotación de turnos, aspecto clave de la jornada de trabajo, ha sido vinculada con trastornos del sueño y desafíos para el bienestar emocional (Costa et al., 2006). La interrupción del ritmo circadiano debido a la rotación de turnos puede contribuir al deterioro de la salud mental de los trabajadores.

En cuanto a la carga de trabajo en horas extraordinarias, un análisis de Virtanen et al (2012) reveló que el trabajo excesivo, especialmente en forma de horas extras frecuentes, se relaciona con un aumento del riesgo de depresión. Esta conexión destaca la necesidad de considerar cuidadosamente la carga de trabajo adicional al abordar los riesgos psicosociales.

Interferencia en la relación trabajo-familia. La NOM-035-STPS-2018 refiere que surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo.

En este sentido, la teoría del ajuste persona-trabajo destaca la importancia de la concordancia entre las habilidades y competencias del individuo y las demandas del trabajo (Kristof-Brown et al, 2005). Cuando existe un desajuste, pueden surgir tensiones y problemas psicosociales.

La falta de adaptación entre las capacidades del trabajador y las demandas laborales puede contribuir al estrés y al agotamiento. Según Bakker y Demerouti (2007), la falta de ajuste entre las habilidades del

individuo y las tareas asignadas puede desencadenar un estado de agotamiento emocional. Tziner et al (2015) resalta que la falta de concordancia entre las características personales y los requisitos laborales puede afectar negativamente la satisfacción laboral y la salud mental.

Toma de decisiones. La toma de decisiones en el entorno laboral es un elemento crítico al evaluar los riesgos psicosociales. Según la NOM-0035-STPS-2018 este factor se refiere al grado de participación y autonomía que tiene el trabajador en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo.

Hackman y Oldham (1976) destacan la importancia de la participación en la toma de decisiones para el bienestar laboral. La teoría del modelo de trabajo enriquecido sugiere que la participación en decisiones puede aumentar la motivación y la satisfacción laboral. En concordancia Karasek (1979) propone que la combinación de altas demandas laborales y bajo control sobre el trabajo puede tener efectos negativos en la salud mental.

Häusser et al (2010) respaldan la idea de que la autonomía en la toma de decisiones está relacionada con la percepción de carga de trabajo y la satisfacción laboral. La participación en la toma de decisiones puede actuar como un factor de protección contra el agotamiento emocional.

Interacción social en el trabajo. Se trata de un componente esencial al evaluar los riesgos psicosociales. Es un factor que engloba aspectos como el liderazgo, las relaciones laborales, la comunicación y el apoyo social, todos los cuales desempeñan un papel crucial en el bienestar emocional y la salud mental de los trabajadores. La calidad de las interacciones sociales en el entorno laboral ha sido identificada como un determinante clave de la salud mental. Kivimäki et al. (2000) destacan que el apoyo social en el trabajo está asociado con un menor riesgo de problemas de salud mental, proporcionando un claro respaldo a la importancia de la interacción social positiva en el ámbito laboral.

El liderazgo efectivo también ha sido vinculado a un mejor bienestar emocional de los empleados. Avolio et al (2004) encontraron que un liderazgo auténtico, caracterizado por la transparencia y la empatía, se relaciona con niveles más bajos de agotamiento emocional entre los empleados.

En contraste, la falta de apoyo social y la presencia de conflictos laborales pueden tener consecuencias negativas. La falta de apoyo social en el trabajo se relaciona con un mayor riesgo de agotamiento emocional y problemas de salud mental (Frone, 2000).

Carga de trabajo. Este factor abarca la cantidad de trabajo, la presión temporal y la complejidad de las tareas, siendo fundamental para comprender el impacto en la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Una carga de trabajo excesiva está relacionada con síntomas de estrés y agotamiento De

emocional en los trabajadores de la salud (Houdmont et al, 2012). La percepción de plazos ajustados y demandas excesivas también puede contribuir al estrés laboral. Demerouti et al (2001) destacan que los plazos ajustados y la falta de control sobre el tiempo de trabajo están vinculados a una mayor probabilidad de agotamiento. Además, la complejidad de las tareas puede tener implicaciones significativas en la fatiga y la tensión emocional (Zapf et al, 1996).

Violencia laboral. Este factor incluye situaciones de acoso psicológico, acoso sexual, acoso laboral y la exposición a actos negativos u hostiles en el trabajo, todos los cuales pueden tener consecuencias perjudiciales para la salud mental y el bienestar de los trabajadores (STyPS, 2018). Nielsen et al (2010) concluyen que el acoso psicológico en el trabajo está asociado con síntomas de estrés, ansiedad y depresión. El acoso laboral ha sido vinculado con la disminución del compromiso laboral y el aumento del agotamiento emocional, por decir lo menos. También se relaciona con niveles más bajos de satisfacción laboral (De Lange et al., 2008).

Reconocimiento del desempeño. Este factor se refiere a la valoración y recompensa que los trabajadores reciben por su labor, y su importancia se extiende más allá de la simple gratificación económica (STPS, 2018).

Existe una conexión entre el reconocimiento del desempeño y la salud mental de los empleados, o bien, la percepción de un reconocimiento justo y equitativo se asocia con niveles más bajos de agotamiento emocional (Kuoppala et al, 2008).

El reconocimiento laboral también se asocia positivamente con la satisfacción laboral y el desempeño; por lo tanto, disminuye la intención de abandonar el trabajo (De Lange et al., 2008).

La teoría de la equidad de Adams en 1963 sugiere que la percepción de la equidad en el reconocimiento puede tener implicaciones para la motivación y la moral de los empleados. Cuando los trabajadores sienten que su esfuerzo y desempeño son reconocidos y recompensados de manera justa, es más probable que experimenten un mayor bienestar laboral.

Sentido de pertenencia y estabilidad laboral. La combinación de un insuficiente sentido de pertenencia y una estabilidad laboral constituye un factor crítico al evaluar los riesgos psicosociales en el entorno laboral. La importancia de ello es que este binomio puede generar ansiedad y estrés, además de afectar la salud mental y emocional de los trabajadores (Moreno y Báez, 2010).

Un mayor sentido de permanencia se asocia a niveles más bajos de agotamiento y mayor satisfacción laboral. O bien, el sentido de pertenencia representa una conexión emocional y psicológica de los

empleados con su organización (Van den Heuvel et al, 2013).

La inestabilidad laboral, por otro lado, puede generar incertidumbre y preocupaciones sobre el futuro, dado que la inestabilidad laboral está vinculada a problemas de salud mental, incluyendo el estrés y la ansiedad (Sverke et al., 2002). Lee y Chelladurai (2018) encontraron que la percepción de inseguridad laboral afecta negativamente al sentido de pertenencia, creando un círculo vicioso que amplifica los efectos negativos en el bienestar psicosocial de los trabajadores.

Capacitación y adiestramiento. Arthur et al (2003) afirman que la formación contribuye a la mejora del rendimiento laboral y la adaptabilidad a cambios en el entorno de trabajo. La capacitación y el adiestramiento es un componente esencial en el ámbito laboral que va más allá de ser un requisito que emana de la Ley Federal del Trabajo. Es una estrategia clave para el desarrollo profesional, la mejora del desempeño laboral y la gestión eficiente de los riesgos psicosociales (STPS, 2018).

En el contexto de la gestión de riesgos psicosociales, la capacitación puede ser un componente clave para abordar factores como la carga de trabajo y el control sobre el trabajo. Un análisis de Richardson y Rothstein (2008) destacó que la formación en habilidades específicas puede mejorar la capacidad de los empleados para manejar las demandas laborales y tener más control sobre sus tareas.

La formación también puede ser una herramienta efectiva para abordar el estrés laboral y fomentar un entorno de trabajo saludable. Winefield et al. (2008) afirman que la capacitación en habilidades de afrontamiento está asociada con la reducción en los niveles de estrés.

La OMS (2022) recomienda capacitar a los administradores en la esfera de la salud mental para ayudarles a que reconozcan y respondan a las dificultades de las personas con angustia emocional a quienes supervisan; desarrollen competencias interpersonales como la comunicación abierta y la escucha activa; y comprendan mejor de qué manera los factores estresantes en el trabajo pueden afectar a la salud mental, y cómo pueden gestionarlos.

1.3.2 Prevención de riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo, e incluso fuera de él. Hay tres razones principales para considerar la evaluación de estos riesgos en las organizaciones (Gil-Monte, 2011:1234-1235): (1) “Los factores psicosociales han demostrado estar relacionados con los resultados de seguridad y salud; (2) Los factores psicosociales afectan a la calidad y la productividad de las empresas; y (3) La evaluación de riesgos psicosociales

forma parte de la obligación legal”.

La Guía Informativa NOM-035-STPS-2018 tiene como propósito dar a conocer las obligaciones de empleadores y trabajadores para atender los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable en beneficio de la salud de los trabajadores y de la productividad de los centros de trabajo (STPS,2019).

Ambos, los factores de riesgo psicosocial y los elementos del entorno organizacional favorable, derivan de la naturaleza del puesto, es decir de las condiciones en las que se realizan las actividades, por lo que el análisis de estos elementos implica una evaluación de las condiciones en las que los trabajadores las desarrollan, sin contemplar una evaluación psicológica de los trabajadores ni obligación alguna para aplicar instrumentos que identifiquen trastornos mentales (STPS, 2019).

La NOM-0035-STPS-2018 rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo, clasificándoles en tres: hasta 15 trabajadores, de 16 a 50 trabajadores y más de 50 trabajadores.

La prevención de riesgos está precedida de un diagnóstico y su respectiva evaluación. Posteriormente, el centro de trabajo debe elaborar su propia política de prevención: una declaración de principios y compromisos que establece el empleador con base a las condiciones del centro de trabajo y sus posibilidades para instrumentar acciones y compromisos hacia la conformación de un entorno laboral favorable (STPS, 2019).

En esencia, la adopción de un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo se dirige a la conformación de lugares de trabajo seguros y saludables con una mejora continua del desempeño. Al respecto, la Norma ISO 45001 (ISO, 2018), señala que la implementación de este sistema de gestión es una decisión tanto estratégica como operacional y su éxito depende del liderazgo, el compromiso y la participación desde todos los niveles y funciones de la organización, así como de la asignación de los recursos necesarios para mantenerlo y de que las políticas sean compatibles con los objetivos y la dirección general de la organización.

1.4 Calidad de vida en el trabajo

La calidad de vida se refiere a la percepción subjetiva y evaluación general que una persona hace de su bienestar y satisfacción en diferentes aspectos de la vida (World Health Organization, 1997).

Una de las definiciones más ampliamente reconocidas de calidad de vida fue propuesta por Ferrans y

Powers (1985) como la calidad de vida es una forma de vida definida en términos de las metas, expectativas, estándares y preocupaciones de un individuo.

Otra definición relevante de calidad de vida proviene de Schalock y Verdugo (2002), quienes la describen como un estado multidimensional de bienestar subjetivo que implica las condiciones de vida, los objetivos personales, las preocupaciones, las relaciones sociales y las actividades de la vida diaria, y refleja el grado en que los individuos están disfrutando de las posibilidades de su vida. Según Felce y Perry (1995), la calidad de vida abarca dimensiones físicas, psicológicas, sociales y ambientales, y refleja la capacidad de una persona para llevar una vida plena y satisfactoria.

El entorno en el que una persona vive también tiene un impacto significativo en su calidad de vida. Como Sen (1999) argumenta, el entorno proporciona oportunidades y limitaciones que influyen en la calidad de vida de las personas.

La calidad de vida en el trabajo se refiere al conjunto de condiciones en que se realiza el trabajo y las posibilidades que éste ofrece para el desarrollo personal y profesional (Rodríguez-Sánchez & Rodríguez-Muñoz, 2020).

La calidad de vida en el trabajo integra aspectos físicos y ambientales e incluyen: la seguridad laboral, la ergonomía y las condiciones físicas del entorno de trabajo (Kaplan et al., 2020), así como aspectos psicológicos y sociales, tales como: el ambiente laboral, el apoyo social, la satisfacción laboral y el equilibrio entre vida laboral y personal (Rodríguez-Sánchez y Rodríguez-Muñoz, 2020), sin olvidar la influencia el liderazgo y estilo de gestión, en donde un liderazgo participativo y de apoyo se asocia con mayores niveles de satisfacción laboral y bienestar psicológico (Huang et al., 2021), así como una cultura que promueva el reconocimiento, la comunicación abierta y el equilibrio entre trabajo y vida personal (López-Cabarcos et al., 2020).

Según Keyes (1998), el bienestar psicológico se refiere a la presencia de emociones positivas y la ausencia de emociones negativas. Por su parte Diener y Seligman (2002), las relaciones interpersonales satisfactorias son un componente clave de una vida feliz y plena.

La OIT (2013) define la calidad de vida en el trabajo como el grado en que los trabajadores pueden satisfacer sus necesidades personales y sociales en el lugar donde trabajan. Al respecto, para Alvarado (2012) las condiciones de trabajo y subjetivos, como la satisfacción con el trabajo, son valorados por el trabajador con una escala de valores, aspiraciones y expectativas. En contraste Segurado y Agulló (2002) argumentan que la calidad de vida en el trabajo tiene una definición amplia que dificulta su alcance y

significado.

Flores y Madero (2012) abordan el concepto de calidad de vida en el trabajo desde la percepción de los empleados identificando comportamientos no deseados que pueden predecirse como la rotación, ausentismo, reducción en motivación y productividad, afectando directamente el desempeño de la organización.

Milkovich y Newman (2004) agregan un componente desde la percepción del empleado que en la compensación total que tiene un impacto significativo en la percepción de los empleados sobre su calidad de vida en el trabajo.

House et al (1985) mencionan que existe una mejora en la calidad de vida en el trabajo cuando los empleados sienten que tienen apoyo y relaciones positivas en el entorno laboral.

Maslow (1954), en su pirámide de necesidades, resalta la importancia de las necesidades de reconocimiento y pertenencia son esenciales para el bienestar en el trabajo.

Las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral han experimentado importantes cambios en la actualidad, donde el personal debe ser capaz de desempeñar nuevos y cada vez más complejos desafíos para afrontar los cambios suscitados a partir del rol de la autoeficacia profesional sobre la influencia entre condiciones de trabajo subjetivas y calidad de vida laboral en personal de salud, confirmando que las condiciones de trabajo subjetivas son mejor evaluadas que la calidad de vida laboral (Saltos et al., 2023).

Por su parte, Rodríguez et al (2022) evaluaron la calidad de vida en el trabajo de productores de café en el departamento de Cundinamarca, teniendo en cuenta que Colombia es el tercer productor de café en el mundo. En términos generales la percepción de calidad de vida de los caficultores es buena con excepto en la seguridad para el trabajo.

1.5 Intención de Permanencia

La intención de permanencia en el trabajo se define como la disposición de los empleados a continuar trabajando en una organización (Lee et al., 2021). Meyer y Allen (1991) aseguran que se trata de la probabilidad subjetiva de que un empleado continúe trabajando para su empleador actual y proponen el modelo de compromiso organizacional, que incluye la intención de permanencia como uno de sus componentes. Lin y Chen (2021) aseguran que el compromiso con la organización y sus valores está asociado con una mayor intención de permanecer en el trabajo.

Factores como el salario equitativo y competitivo, el trabajo realizado, identificarse con la institución, mantener un balance entre el trabajo y la vida familiar, el ambiente de trabajo, el comportamiento del jefe directo, el que la institución este preocupada por la familia del trabajador y el trabajo en equipo, influyen en la intención de los trabajadores para permanecer en la institución (Flores y Madero, 2012).

Tett y Meyer (1993) identifican la satisfacción laboral como un factor que influye en la intención de permanencia y en las oportunidades de desarrollo que perciben los colaboradores. La satisfacción con el trabajo y el entorno laboral se relaciona positivamente con la intención de permanencia (Habidin et al., 2020).

Según Schein (2004), la cultura hace sentir a los empleados vinculados a la organización y su deseo de permanecer. Hall y Mirvis (1995) proponen el modelo de desarrollo de carrera para entender su relación con la intención de permanencia. Por otra parte, el liderazgo transformacional está positivamente relacionado con la intención de permanencia (Avolio et al., 2004). Según Rhoades y Eisenberger (2002) el liderazgo, la cultura organizacional y las prácticas de gestión de recursos humanos son factores que influyen en la intención de permanencia. Entonces, la gestión de la diversidad, el equilibrio entre trabajo y vida personal, y la adaptabilidad organizacional son factores que influyen en la intención de permanencia (Lumley & Coetzee, 2017).

Entre las estrategias de retención, cruciales para influir en la intención de permanencia, pueden mencionarse al desarrollo profesional, la creación de un entorno de trabajo positivo y la atención a las necesidades individuales (Ramlall, 2004).

Además, entre los factores que se vinculan a la intención de permanencia están el compromiso organizacional, aquella fuerza y dirección de la identificación psicológica de un individuo con su trabajo, su organización y los valores asociados (Meyer & Allen, 1991) y un ambiente laboral positivo que promueva el desarrollo profesional y personal de los empleados (Habidin et al., 2020).

O bien, ofrecer programas de reconocimiento y recompensas que valoren la contribución de los empleados (Lin & Chen, 2021), con implicaciones significativas para la productividad y el bienestar (Meyer et al, 2004). De aquí que los empleados comprometidos tienden a ser más productivos, tienen mayores niveles de satisfacción laboral y están más dispuestos a permanecer en la organización.

Para Meyer y Herscovitch (2001) el compromiso organizacional está estrechamente vinculado a la intención de permanencia de los empleados. Empleados altamente comprometidos tienden a expresar una mayor intención de permanecer en la organización a largo plazo.

Adicionalmente, el apoyo organizacional percibido, definido como la creencia subjetiva de los empleados de que la organización está dispuesta a proporcionar recursos, información y asistencia cuando es necesario (Eisenberger et al., 1986), contribuye a experimentar niveles más altos de intención de permanencia. Por su parte, Littlewood et al (2006:94) confirman que “aquellos sujetos que perciben la existencia de presión social por continuar laborando (norma subjetiva) y que están dispuestos a conformarse ante tal presión, manifiestan la intención por seguir laborando en su organización”.

CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL

2.1 Sector asegurador y empresas aseguradoras

Desde tiempos antiguos, la preocupación por la posible pérdida económica ha sido constante. Históricamente, se reconoce como precursores a un grupo de transportistas marítimos que necesitaban protección financiera contra los riesgos asociados con el transporte de mercancías. Ante la preocupación por la pérdida de bienes y embarcaciones debido a las condiciones adversas del mar, los transportistas decidieron colaborar económicamente. Cada miembro contribuye con una cantidad de dinero al fondo común, y en caso de que uno de los participantes sufriera una pérdida, el monto recaudado por los demás miembros se utilizaba para compensar al afectado. Es conocido que las Leyes de Rodas, de las cuales solo han llegado hasta nosotros algunos fragmentos, sentaron las bases del Derecho Mercantil en Atenas. En una sección de estas leyes, se menciona la responsabilidad de los cargadores de contribuir a la compensación por los daños significativos ocasionados en perjuicio común en caso de tormenta o durante el rescate de un barco capturado por enemigos o piratas (Minzoni, 2005)

El sector asegurador desempeña un papel crucial en la economía moderna, proporcionando mecanismos para gestionar y mitigar riesgos financieros tanto para individuos como para empresas. Este sector se caracteriza por su capacidad para ofrecer seguridad y protección contra incertidumbres y pérdidas económicas, facilitando así la estabilidad económica y la confianza en los mercados (Swiss Re, 2022).

Las empresas aseguradoras, a través de sus productos y servicios, permiten a los clientes transferir riesgos financieros a una entidad que los asume a cambio de primas. Según Munich Re (2021), estas empresas no solo ofrecen seguros de vida, salud y bienes, sino que también juegan un papel en la inversión y en la creación de capital a largo plazo. Su función de intermediación financiera contribuye al crecimiento económico al movilizar fondos y canalizarlos hacia inversiones productivas (Deloitte, 2023).

El sector asegurador se enfrenta a desafíos continuos, incluyendo la necesidad de adaptarse a cambios tecnológicos y a un entorno regulatorio en constante evolución. Las aseguradoras deben equilibrar la gestión de riesgos con la innovación en productos y servicios para satisfacer las demandas cambiantes de los consumidores y enfrentar las amenazas emergentes como el cambio climático y los ciberataques (EY, 2022).

El análisis de la dinámica de las empresas aseguradoras revela que la capacidad de adaptación y la implementación de estrategias tecnológicas avanzadas son fundamentales para su éxito en el competitivo

mercado actual (PwC, 2023). La transformación digital está revolucionando el sector, permitiendo una mayor personalización de los servicios y una mejora en la eficiencia operativa (Accenture, 2023).

De acuerdo con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, la historia de los seguros en México comienza a finales del siglo XIX con la regulación formal del sector. En 1870, el Código Civil Mexicano estableció las bases para el Contrato del Seguro, lo que marcó el inicio de la estructura legal para las actividades aseguradoras en el país (AMIS, s/f).

Posteriormente, en 1892, se promulgó la primera ley que regulaba a las compañías de seguros, y en 1897 se fundó la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros contra Incendio que inicialmente agrupaba a 17 aseguradoras.

El desarrollo del sector continuó en 1935 con la promulgación de la Ley sobre el Contrato de Seguro (2013) y la Ley General de Instituciones de Seguros y Fianzas (2024), que sentaron las bases para la regulación del sector asegurador en México. En 1937, se creó la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros, y en 1964, con la formación de la Comisión Nacional de Seguros, se fundó la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS). En 1990, se otorgó a las aseguradoras la libertad para establecer sus propias tarifas y cuotas, marcando un avance hacia la autonomía del sector.

2.2 Impacto del sector asegurador en México

El impacto de las empresas aseguradoras en la generación de empleos en México es considerable, afectando diversos aspectos de la economía y el mercado laboral. Contribuyen tanto al empleo directo como indirecto, y ofrecen una amplia variedad de oportunidades profesionales (Secretaría de Economía, DATA México 2023).

De acuerdo con un informe de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF, 2023), el sector asegurador mexicano contribuye con más de 57,000 empleos directos y más de 200,000 empleos indirectos en el país. Esto resalta la importancia de las aseguradoras en la generación de empleo en México.

Las empresas aseguradoras ofrecen oportunidades laborales para una variedad de perfiles profesionales, incluyendo agentes de seguros, personal administrativo, actuarios, abogados, contadores, ingenieros, y expertos en finanzas (AMIS, 2023). Esta diversidad de perfiles contribuye a la generación de empleo cualificado y atractivo para la fuerza laboral mexicana.

El empleo en el sector asegurador suele ser relativamente estable, con oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a largo plazo. Las aseguradoras ofrecen programas de capacitación y desarrollo

para sus empleados, contribuyendo a su retención y satisfacción laboral (ENOE, 2024).

El crecimiento del mercado asegurador mexicano está reflejado en el aumento de las primas emitidas y una mayor penetración del seguro en la población. La diversificación de productos, incluyendo seguros especializados como seguros de mascotas, seguros de viaje y los seguros cibernéticos, así como la innovación tecnológica en el sector, también contribuyen a su impacto en la sociedad y economía mexicanas (CONDUSEF, 2023).

La fuerza laboral de agentes de seguros y servicios financieros (ejecutivos de cuenta) durante el cuarto trimestre de 2023 fue 438,000 personas, con un salario promedio de \$7,490.00 trabajando alrededor de 41.6 horas a la semana. La edad promedio de estos agentes fue de 37.4 años. La fuerza laboral se distribuyó en 43.9% hombres y 56.1% mujeres (Secretaría de Economía, DATA México, 2023).

2.3 Inversión o gasto

“El espíritu del contrato de aseguramiento es la indemnización de una pérdida mediante el desembolso de dinero” (Minzoni, 2005). El contrato de seguro es un acuerdo legal en el que una parte, conocida como asegurador, se compromete a indemnizar a otra parte, el asegurado, en caso de que ocurra un siniestro que afecte bienes, salud o vida, conforme a las condiciones establecidas en la póliza. Para que un seguro se pueda contratar, es necesario cumplir con ciertas características esenciales. En primer lugar, debe existir un interés asegurable, es decir, el asegurado debe tener un interés legítimo y económicamente valorable en la conservación del bien o derecho que se asegura (CONDUSEF, 2021).

Además, el riesgo asegurable debe ser incierto y futuro, como menciona el Artículo 45 de la Ley sobre el Contrato de Seguro (2013): “El contrato de seguro será nulo si en el momento de su celebración, el riesgo hubiere desaparecido o el siniestro se hubiere ya realizado” y no debe depender únicamente de la voluntad del asegurado descrito en el Artículo 7° de la referida ley: “Las condiciones generales del seguro deberán figurar en el mismo formulario de ofertas suministrado por la empresa aseguradora, o bien remitirse al proponente para que éste las incluya en la oferta del contrato que ha de firmar y entregar a la empresa. El proponente no estará obligado por su oferta si la empresa no cumple con esta disposición. Las declaraciones firmadas por el asegurado serán la base para el contrato”. También, el contrato exige el pago de una prima, la cual es calculada en función del riesgo asumido por el asegurador de acuerdo con el Artículo 1° de la misma legislación: “Por el contrato de seguro, la empresa aseguradora se obliga, mediante una prima, a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad

prevista en el contrato”.

La formalización del contrato se realiza a través de un documento escrito llamado póliza de seguro, que especifica todas las condiciones, coberturas, exclusiones, derechos y obligaciones de las partes involucradas (Artículo 19 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, 2013): “Para fines de prueba, el contrato de seguro, así como sus adiciones y reformas, se harán constar por escrito”. Finalmente, la buena fe es un principio fundamental en la contratación de seguros, ya que tanto el asegurado como el asegurador deben actuar con máxima transparencia y veracidad durante la celebración y ejecución del contrato (CONDUSEF, 2021).

Esta práctica ancestral demostró su eficacia al enfrentar siniestros y proporcionar beneficios económicos, lo que llevó a su aceptación general. Posteriormente, se ajustó a las necesidades cambiantes y se consolidó como una herramienta esencial para proteger el patrimonio de las personas frente a eventos adversos (Manzano-Martos, 2012).

Según la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2022), los seguros juegan un papel crucial al mitigar los impactos económicos de eventos adversos, proporcionando protección y respaldo a los asegurados al reducir el impacto financiero de dichos sucesos. Hoy en día, la decisión de contratar seguros se basa principalmente en dos factores: el nivel de ingresos y la cultura financiera o de prevención, que incluye la comprensión de los beneficios y costos asociados con estos productos.

En la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) de 2018, se refiere que solo 21% de la población elegible contaba con algún tipo de seguro, como de vida (11%), automóvil (6%) o gastos médicos (4%).

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF, 2023), en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), presentó la Encuesta Nacional sobre Salud Financiera 2023. En cuanto a la seguridad financiera, el 45.9 % de la población indicó que rara vez o nunca les sobra dinero al final del mes; el 34.6 % señaló tener poca o ninguna capacidad para cubrir gastos imprevistos; el 53.2% de la población reportó llevar algún tipo de registro de sus ingresos y gastos, siendo esta práctica más común entre mujeres (54.4 %) que entre hombres (51.8 %); de aquellos que llevan un registro, el 32.8 % afirmó que sigue su control de gastos, sin diferencias significativas entre sexos.

En relación con los hábitos de gasto, 14.4% de los encuestados expresó que prefiere comprar en lugar de ahorrar, mientras que 13.8% siempre o casi siempre gasta su dinero en lugar de reservarlo para emergencias (ENSAFI, 2023).

Invertir en un seguro ofrece tranquilidad al enfrentar imprevistos, ya que proporciona cobertura para los daños y minimiza las consecuencias de estos eventos. Por lo tanto, tener un seguro significa contar con apoyo financiero durante tiempos difíciles, permitiendo mantener la calma y manejar eficazmente cualquier percance. En contraste, un gasto se define como un desembolso que no genera beneficios y es irrembolsable, mientras que un seguro se considera una inversión porque previene problemas futuros que podrían afectar la economía familiar y causar dificultades graves llegando, en algunos casos, a ser insuperables al corto o mediano plazos (Ficohsa, 2023).

Contar con un seguro, ya sea médico, de automóvil o de vida, entre otros, permite:

- Prevenir problemas futuros: La protección que ofrece el seguro es una forma efectiva de anticiparse a posibles problemas en lugar de lamentarse después.
- Mejorar la calidad de vida: Al reducir los riesgos y las tensiones en situaciones adversas, el seguro contribuye a una vida más tranquila y menos estresante.
- Proteger el patrimonio: En caso de una contingencia, el seguro ayuda a evitar pérdidas significativas que serían difíciles de recuperar, protegiendo así tus inversiones y bienes.

2.4 Generalidades de la empresa anfitriona

Es una empresa consolidada en México, fundada en 1943 con vasta experiencia en seguros y servicios financieros que ofrece una amplia gama de productos y servicios en el mercado mexicano, desde seguros de vida hasta planes de jubilación.

La compañía se distingue por su enfoque en la satisfacción del cliente, la calidad de sus productos y su compromiso social. Reconocida repetidamente por su excelencia en la industria, se ha consolidado como una de las principales compañías de seguros en México.

Su impacto en la economía mexicana es significativo. Ha impulsado el crecimiento del sector de seguros, aumentando la penetración del seguro y brindando protección financiera a individuos y familias. Genera empleos directos e indirectos e invierte en el desarrollo profesional de su personal, contribuyendo a la mejora del capital humano en el país.

Al fomentar el ahorro y la inversión a largo plazo, la empresa contribuye al desarrollo del mercado financiero, ayuda a los mexicanos a construir un futuro más sólido, tiene un impacto positivo en la economía de México, promoviendo el desarrollo económico y financiero del país a través de sus actividades y su compromiso con la comunidad.

La empresa anfitriona, a modo de cultura organizacional, valora la integridad, el compromiso y la excelencia. Fomenta un entorno de trabajo que promueve el desarrollo personal y profesional, la colaboración y la innovación. Como equipo de trabajo, se esfuerza por brindar el mejor servicio a nuestros clientes y contribuir al bienestar financiero de las familias y empresas que atiende.

2.5 Perfil y descripción de puesto del asesor profesional de seguros

El desempeño de los asesores puede ser presencial (en oficinas de la empresa) o *home office*. El horario es flexible (sugerido 9:00 am -18:00 pm, de lunes a viernes) y le reporta directamente al gerente de ventas.

De acuerdo con la información proporcionada por la propia empresa como el Portal del OCC, opción de servicios y vinculación para quienes buscan y ofertan opciones laborales (<https://www.occ.com.mx>) en la **descripción del puesto** del asesor(a) de seguros aparece la responsabilidad de asistir a sus clientes en la solución de diversos problemas financieros que afectan a familias y empresas mexicanas. Esto incluye garantizar ingresos ante fallecimientos prematuros, liquidación de pasivos, ahorro para el retiro, educación profesional de los hijos, fondos para incapacidad, y protección empresarial frente a la pérdida de personal clave y socios, entre otros.

Específicamente, el asesor de seguros debe asumir las responsabilidades de:

- Desarrollar estrategias de ventas efectivas para promover productos financieros y seguros.
- Identificar oportunidades de crecimiento tanto dentro de la base de clientes actual como en prospectos.
- Establecer y mantener relaciones sólidas con los clientes mediante asesoramiento personalizado y soluciones financieras adaptadas a sus necesidades.
- Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por la empresa, manteniendo registros precisos de las actividades comerciales.
- Participar en capacitaciones y reuniones para mantenerse actualizado con los productos y el mercado.

Entre sus requisitos están:

- Experiencia en ventas, preferiblemente en el sector financiero o de seguros.

- Habilidad para trabajar de manera autónoma y en equipo, con un enfoque proactivo y orientado a resultados.
- Excelentes habilidades de comunicación y negociación.
- Capacidad para manejar múltiples tareas simultáneamente y trabajar bajo presión.
- Licenciatura en áreas relacionadas como Administración, Finanzas, Economía o campos afines, lo cual es deseable pero no obligatorio.
- Debe contar con una computadora en buen estado y acceso a internet confiable para realizar tareas relacionadas con el puesto y participar en reuniones virtuales.

Por su parte, la empresa anfitriona ofrece lo siguiente al asesor de seguros:

- Entrenamiento y desarrollo continuo para fomentar tu crecimiento profesional.
- Atractivo esquema de comisiones y bonificaciones basado en el cumplimiento de objetivos.
- Ambiente de trabajo dinámico y colaborativo.
- Oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización.
- Viajes, campañas y premiaciones.
- Seguro médico, plan de pensiones, y días de vacaciones.

La organización tiene establecido un proceso de selección consistente en, al menos:

- Entrevistas con el equipo de recursos humanos y el supervisor directo.
- Evaluaciones de habilidades y pruebas específicas relacionadas con ventas y asesoramiento financiero.
- Contacto con candidatos seleccionados para la oferta final y negociación de condiciones.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y MÉTODO DE TRABAJO

Este Trabajo Terminal de Grado (TTG) corresponde a una investigación cuantitativa, la cual consiste en una serie de pasos esquematizados que comienza con una idea de investigación delimitada y da pie a los objetivos y preguntas de investigación. Es entonces que se desarrolla un plan para probar las hipótesis por medio de una medición numérica y análisis estadísticos (Hernández et al, 2014).

3.1 Hipótesis y definiciones de las variables en estudio

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y la calidad de vida en el trabajo de agentes de seguros de una gran empresa aseguradora, como determinante de la intención de permanencia en la organización (período 2023-2024).

Tabla 3.1 Definición conceptual y operacional de las variables en estudio

Variable	Categoría	Dominio/Definición conceptual	Reactivos	Escala de medición
Factores de riesgo psicosocial en el trabajo (NOM-035-STPS-2018)	Ambiente de trabajo	Condiciones ambientales	1,2,3	Escala Likert 0=Siempre 1=Casi siempre 2=Algunas veces 3=Casi nunca 4=Nunca
	Factores propios de la actividad	Carga de trabajo (cantidad/ritmo de trabajo y cargas de alta responsabilidad y/o contradictorias o inconsistentes)	4,5,6,7,8,9,10,11,12,13	
		Falta de control sobre el trabajo y limitada e inexistente capacitación	18,19,20,21,22,26,27	
	Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	14,15	
		Interferencia trabajo-familia	16,17	
	Liderazgo y relaciones humanas	Liderazgo	23,24,25,28,29	
		Relación con los compañeros	30,31,32,44,45,46	
		Violencia laboral	33,34,35,36,37,38,39,40	
Calidad de vida en el trabajo (Mercado et al, 2016)		Habilidades y capacidades	43,44,45,46	Escala Likert 1=Siempre hasta 5=Nunca
		Salud emocional	42,50,52	
		Calidad de vida en el trabajo y bienestar en la organización	49,51	
		Seguridad laboral	41,47,48,53	

Intención de permanencia (Littlewood et al, 2006).	Se refiere a la probabilidad, calculada y expresada por el mismo individuo, de dejar en un futuro próximo a la organización	54,55,56,57,58,59,60,61	Escala Likert 1=Totalmente en desacuerdo hasta 5=Totalmente de acuerdo
--	---	-------------------------	--

Fuente: elaboración propia a partir de los autores referidos

3.2 Diseño no experimental

Es un diseño transaccional no experimental dado que las variables no se manipularon y se midieron en un momento fijo en el tiempo (Ortega y Pirk, 2011). Se trata de la observación de un fenómeno en su contexto natural y su propósito es describir y analizar (Hernández et al, 2010) la interrelación entre factores de riesgo psicosocial, calidad de vida en el trabajo e intención de permanencia en personal de una aseguradora.

3.3 Tipo de investigación

Es un estudio descriptivo, cuya esencia está en indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan en una o más variables (Hernández et al, 2000). Un estudio descriptivo cumple con las siguientes características (Ortega y Pirk, 2011): se describe la incidencia de los fenómenos en los resultados; se tiene definido el objeto de estudio y como va a ser estudiado; los instrumentos utilizados son elegidos y/o diseñados específicamente para ese estudio; la población está claramente definida; se recurre a la recolección de datos primarios para describir lo que se investiga se recolecta o se mide.

3.4 Población y muestra

Para participar en el estudio, se tomó como criterio de inclusión a los trabajadores activos del área de ventas de una gran empresa aseguradora en México, con rango de edad de 25 a 65 años, con contrato base y con una antigüedad laboral de al menos seis meses.

3.5 Instrumento para la recolección de datos

- Guía de Referencia II de la NOM-035-STPS-2018 aplicable a centros de trabajo entre 16 a 50 trabajadores. Es un cuestionario de 46 ítems, representando 5 categorías, 10 dominios y 25 dimensiones, con escala Likert desde 0=siempre a 4=nunca, o a la inversa.

- Escala de calidad de vida en el trabajo (Mercado et al., 2016). La escala se integra de 13 ítems agrupados en cuatro dimensiones: habilidades y capacidades, salud emocional, bienestar personal y estabilidad laboral. Se utilizó una escala Likert que va desde 1=siempre hasta 5=nunca.
- Intención de permanencia (Littlewood et al., 2006). Escala unidimensional con 8 ítems y escala Likert (1=totalmente de acuerdo y 5=totalmente en desacuerdo).

3.6 Procedimiento

Primero, y en el marco de la Estancia Académica, se tuvo una reunión con el Gerente de Recursos Humanos de la empresa aseguradora para presentar este proyecto.

Segundo, se autorizó la aplicación del cuestionario (anexo 1) integrado por las tres variables en estudio. Se utilizó Google Forms mediante el enlace <https://forms.gle/h7jNzkgызgoowUm9>.

Aunque la vigencia de la encuesta fue durante abril y mayo, y se contó con apoyo de la organización anfitriona, sólo se logró la participación de 30 sujetos, aun cuando se dio seguimiento enviándoles invitación a los posibles respondientes.

3.7 Análisis estadístico de datos

La hoja de cálculo de Excel que arrojó Google Forms se exportó a SPSS 20.0 para integrar la base de datos requerida para el análisis estadístico.

Para los factores de riesgo psicosocial se siguieron las indicaciones señaladas en la guía de la NOM-035-STPS-2018: “las respuestas a los ítems del cuestionario para la identificación de los factores de riesgo psicosocial deberán ser calificadas de acuerdo con la puntuación siguiente (pág. 33)” (figura 3.2), en donde el valor de las opciones de respuesta está asignado de acuerdo con el sentido afirmativo (positivo o negativo) de la redacción de los reactivos.

Figura 3.2 Valor de las opciones de respuesta del cuestionario de riesgos psicosociales

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

Fuente: NOM-035-STPS-2018, pág. 33.

Para a la semaforización de los riesgos psicosociales, se agruparon los ítems por categoría (figura 3.3) y por dominio (figura 3.4) con la finalidad de obtener la calificación y ubicar el nivel de riesgo en que se encuentra la muestra, resultante de 30 cuestionarios aplicados a trabajadores de una gran empresa aseguradora.

Figura 3.3 Rangos para la calificación por categoría

Calificación de la Categoría	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Ambiente de trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 9$	$9 \leq C_{cat} < 11$	$11 \leq C_{cat} < 14$	$C_{cat} \geq 14$
Factores propios de la Actividad	$C_{cat} < 15$	$15 \leq C_{cat} < 30$	$30 \leq C_{cat} < 45$	$45 \leq C_{cat} < 60$	$C_{cat} \geq 60$
Organización del tiempo de Trabajo	$C_{cat} < 5$	$5 \leq C_{cat} < 7$	$7 \leq C_{cat} < 10$	$10 \leq C_{cat} < 13$	$C_{cat} \geq 13$
Liderazgo y relaciones humanas	$C_{cat} < 14$	$14 \leq C_{cat} < 29$	$29 \leq C_{cat} < 42$	$42 \leq C_{cat} < 58$	$C_{cat} \geq 58$

Fuente: NOM-035-STPS-2018, pág. 34

Figura 3.4 Rangos para la calificación por dominio

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 15$	$15 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 27$	$27 \leq C_{dom} < 37$	$C_{dom} \geq 37$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 21$	$21 \leq C_{dom} < 25$	$C_{dom} \geq 25$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$6 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 10$	$C_{dom} \geq 10$
Liderazgo	$C_{dom} < 9$	$9 \leq C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$C_{dom} \geq 20$
Relaciones en el Trabajo	$C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 17$	$17 \leq C_{dom} < 21$	$C_{dom} \geq 21$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Fuente: NOM-035-STPS-2018, pág. 35

Por otro lado, y tomando en cuenta la escala Likert ya referida, previo al cálculo de los descriptivos (media y desviación estándar) se recodificaron los reactivos redactados en sentido negativo (segunda fila de la figura 3.2). Así, la interpretación de los factores de riesgo psicosocial queda: a menor puntaje el

riesgo psicosocial no existe (nulo o despreciable), o bien, a mayor puntaje el riesgo es alto o muy alto.

Es crucial interpretar los resultados en términos de las medias y desviaciones estándar para entender mejor las percepciones de los agentes de seguros sobre su entorno laboral. La media refleja la tendencia general en las percepciones, proporcionando una visión promedio de cómo los agentes perciben aspectos como el esfuerzo físico, el ritmo de trabajo y la autonomía en sus tareas. Por otro lado, la desviación estándar mide la variabilidad en estas percepciones, es decir, cómo las experiencias individuales de los agentes difieren de la media. Una alta desviación estándar indica una considerable dispersión en las respuestas, sugiriendo, por ejemplo, que mientras algunos agentes pueden experimentar altos niveles de esfuerzo físico y un ritmo de trabajo acelerado, otros pueden tener experiencias significativamente diferentes.

En las respuestas de la variable calidad de vida en el trabajo, también se utilizó escala Likert lo que permitió el cálculo de media y desviación estándar, en el entendido de que, a mayor puntaje la calidad de vida se percibe mejor y a la inversa cuando éste es bajo.

Por su parte, para intención de permanencia, la escala Likert y el sentido de redacción de los reactivos se interpreta como que, a menor puntaje la variable representa mayor intención de permanencia, o bien, poca búsqueda de otras opciones de trabajo.

Finalmente, para obtener la correlación entre las tres variables y sus respectivas dimensiones, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para indicar cuán asociadas se encuentran las variables entre sí.

CAPÍTULO IV

Diagnóstico de Factores de riesgo psicosocial, calidad de vida en el trabajo e intención de permanencia de los trabajadores en una empresa aseguradora

Para dar cumplimiento al objetivo general este capítulo se integra en cinco bloques. Primero, la caracterización de la muestra a partir de los 30 sujetos voluntarios participantes en el estudio. Segundo, la semaforización de los factores de riesgo psicosocial. Tercero los descriptivos de éstos, de la calidad de vida en el trabajo y de la intención de permanencia, así como la correlación entre variables. Quinto, las propuestas de mejora.

4.1 Caracterización de la muestra

Se trata de una muestra no probabilística conformada por 30 participantes voluntarios distribuidos en 20 mujeres (66.7%) y 10 hombres (33.3%) (Figura 4.1). Las edades se encuentran en el rango de 26 a 55 años con una media de 39 años (de. 8.64). Dos personas poseen nivel de estudios de preparatoria (6.7%), 24 tienen licenciatura (80%) y 4 posgrado (13.3%) (Figura 4.2).

En cuanto a la antigüedad en la organización, 14 sujetos (46.7%) tienen menos de un año; 9 personas entre 1 y 3 años (30%) y 7 han superado los tres años (23.3%), de los cuales 2 (6.7%) ya tienen 9 años laborando en esta organización (Figura 4.3).

Figura 4.1 Género de la muestra (n=30)

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	20	66.7
Hombre	10	33.3
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.2 Nivel de estudios de la muestra (n=30)

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Preparatoria o equivalente	2	6.7
Licenciatura	24	80
Maestría	3	10
Doctorado	1	3.3
Total	30	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.3 Antigüedad en la organización (n=30)

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
0 a 3 meses	5	16.7
3 a 6 meses	3	10
6 a 9 meses	4	13.3
9 a 12 meses	2	6.7
1 a 2 años	4	13.3
2 a 3 años	5	16.7
3 a 4 años	4	13.3
De 5 años a 8 años	1	3.3
9 años y más	2	6.7
Total	30	100

Fuente: Elaboración Propia

4.2 Factores de riesgo psicosocial en agentes profesionales de seguros

4.2.1 Semaforización de los factores de riesgo psicosocial

De acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional puede presentarse a modo de semaforización, en donde “a partir del resultado de la calificación de cada cuestionario se deberá determinar y analizar el nivel de riesgo (ver figuras 3.3 y 3.4), así como las acciones que se deberán adoptar para el control de los factores de riesgo psicosocial, a través de un programa de intervención para los niveles medio, alto y muy alto”(pág. 35). Para ello, es menester presentar los criterios para la interpretación de resultados y la toma de acciones de prevención según el nivel del riesgo (figura 4.4).

De acuerdo con la NOM-035-STPD-2018, la calificación de cada categoría y de cada dominio se obtiene sumando el puntaje de los ítems que los integran. Una vez realizada la sumatoria total, se dividió entre el número de aplicaciones (n=30) para obtener el promedio por categoría (figura 4.5) y por dominio (figura 4.6), lo que permitió la ubicación en el rango en la semaforización (nulo, bajo, medio, alto y muy alto).

Figura 4.4 Criterios para la toma de acciones de acuerdo con nivel de riesgo psicosocial

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

Fuente: NOM-035-STPS-2018, pág. 35

Figura 4.5 Semaforización de riesgos psicosociales por categoría (n=30)

Categoría	Promedio	Semaforización
Ambiente de trabajo	3.67	NULO
Factores propios de la actividad	23.57	BAJO
Organización del tiempo de trabajo	5	NULO
Liderazgo y relaciones en el trabajo	6.53	NULO

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran que la categoría cuyo riesgo resulta despreciable (nulo) y por lo que no requiere medidas adicionales es Liderazgo y relaciones en el trabajo. En el mismo sentido, Ambiente de trabajo y Organización del tiempo de trabajo manifiestan un bajo nivel de riesgo, lo que implica, de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, una “mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la intervención de los factores de riesgo psicosocial” (pág. 35).

Por su parte, los Factores propios de la actividad se encuentran en un nivel medio de riesgo psicosocial, siendo “necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral” (NOM-035-STPS-2018, pág. 35).

Figura 4.6 Semaforización de riesgos psicosociales por dominio (n=30)

Categoría	Dominio	Promedio	Semaforización
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	3.67	NULO
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	20.1	BAJO
	Falta de control sobre el trabajo	3.47	NULO
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	3.07	MEDIO
	Interferencia en la relación trabajo-familia	1.93	BAJO
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	2.2	NULO
	Relaciones en el trabajo	1.5	NULO
	Violencia	2.83	NULO

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados para Jornada de trabajo, perteneciente a la categoría Organización del tiempo de Trabajo muestran un nivel medio de riesgo en relación con las actividades que el asesor de seguros realiza, por lo tanto, requiere de una política y programas de prevención de riesgos psicosociales, así como reforzar su aplicación y difusión. Por otro lado, los dominios con nivel bajo de riesgo psicosocial son Carga de Trabajo e Interferencia en la relación trabajo familia, requiriéndose mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales.

4.2.2 Estadísticos descriptivos de los factores de riesgo psicosocial

Enseguida se presentan los estadísticos descriptivos por dominio (figura 4.7) para avanzar en la interpretación descriptiva de los riesgos psicosociales en la aseguradora. Para ello, se obtuvieron los valores mínimos y máximos, media y desviación estándar.

A partir de la codificación de las respuestas y siguiendo los lineamientos de la NOM-035-STPS- 2018, la interpretación de estos resultados es que menor puntaje equivale a que no hay riesgos psicosociales y viceversa: a mayor puntaje sí hay presencia del riesgo psicosocial.

Figura 4.7 Estadísticos descriptivos por dominio (n=30)

Categoría	Dominio	Mínimo	Máximo	Media	DE
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	.00	3.00	1.2222	.74963
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	.00	3.50	2.0100	.81255
	Falta de control sobre el trabajo	.00	2.00	.4952	.55990
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	.00	4.00	1.5333	1.09019
	Interferencia en la relación trabajo- familia	.00	3.00	.9667	.81931
Liderazgo y relaciones humanas	Liderazgo	.00	2.00	.4400	.58581
	Relaciones en el trabajo	.00	2.33	.5000	.66523
	Violencia	.00	2.75	.3542	.63576

Fuente: Elaboración Propia

Estos resultados reflejan que Carga de trabajo se encuentra en un nivel medio de riesgo psicosocial, la cual se entiende como “exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes” (NOM-0035-STPS-2018). Se menciona a continuación algunas de las actividades que el agente de seguros debe realizar en su día a día

Una de las principales actividades de un agente de seguros es la prospección y captación de nuevos clientes. Esta tarea implica identificar y contactar a posibles asegurados a través de llamadas telefónicas, visitas personales, redes sociales y otros canales de comunicación. La presión por alcanzar metas de ventas y generar una cartera de clientes estable convierte esta actividad en una carga cuantitativa alta, pues exige al agente un esfuerzo constante y persistente para atraer nuevos negocios. El estrés surge cuando las metas no se alcanzan o cuando se enfrentan a la negativa de los prospectos, generando una

sensación de sobrecarga que impacta su bienestar emocional. Otra actividad esencial para los agentes de seguros es la asesoría y venta de pólizas. Esto implica un alto nivel de exigencia cognitiva, ya que el agente debe evaluar detalladamente las necesidades del cliente y ofrecerle productos adecuados que cumplan con sus expectativas y protejan su patrimonio. Esta tarea requiere un profundo conocimiento de los productos aseguradores, regulaciones y habilidades para transmitir esa información de manera clara y efectiva. Además, el agente debe personalizar cada oferta y adaptarse rápidamente a las preguntas y preocupaciones del cliente, lo cual puede generar una carga mental significativa y la sensación de que sus capacidades se ven desbordadas.

Los agentes de seguros también deben realizar una serie de tareas administrativas como: gestionar la documentación de los clientes, procesar solicitudes, emitir pólizas y llevar un seguimiento constante de los casos en curso. Estas responsabilidades administrativas suelen competir con el tiempo necesario para realizar la actividad de ventas, generando cargas contradictorias o inconsistentes. Esta dualidad de funciones aumenta la sensación de estar sobrecargado, ya que el agente debe cumplir con tareas administrativas sin descuidar la captación de clientes y la consecución de sus objetivos comerciales. La atención al cliente es una parte fundamental del trabajo del agente de seguros, involucrando la resolución de problemas, aclaración de dudas y manejo de quejas o reclamaciones. Esta actividad es una importante fuente de exigencia emocional, pues requiere al agente manejar situaciones potencialmente conflictivas y mantener la calma y la empatía, incluso cuando enfrenta clientes insatisfechos o casos complejos. El desgaste emocional asociado a esta actividad puede ser considerable, afectando no solo la satisfacción del agente con su trabajo, sino también su salud mental y emocional.

El cumplimiento de normativas y procedimientos es otra actividad crítica para los agentes de seguros. Deben asegurarse de que todas las operaciones cumplan con las regulaciones del sector y con los procedimientos internos de la empresa. Este tipo de responsabilidad añade una carga significativa, pues los errores o incumplimientos pueden tener consecuencias graves tanto para el agente como para el cliente. Además, la necesidad de estar al día con los cambios regulatorios y ajustarse a las políticas internas puede resultar abrumadora, incrementando la percepción de una alta carga de trabajo.

Los agentes de seguros están en proceso constante de aprendizaje y actualización. La capacitación continua es necesaria para mantenerse competitivos en el mercado, aprender sobre nuevos productos, y adaptarse a las nuevas tecnologías y regulaciones del sector asegurador. Esta exigencia cognitiva adicional puede sentirse como una carga mental considerable, ya que muchas veces deben equilibrar su tiempo de formación con sus actividades laborales diarias, creando un desequilibrio entre las demandas del trabajo y su capacidad de respuesta.

Finalmente, los agentes de seguros operan en un entorno de alta presión, donde se espera cumplan con metas de rendimiento específicas, como el número de pólizas vendidas, la retención de clientes y otros indicadores de desempeño. Esta constante evaluación y comparación de resultados añade una carga de responsabilidad y un estrés significativo, ya que cualquier desvío de las metas puede influir negativamente en su remuneración y en su percepción de éxito profesional. La presión constante para rendir al máximo puede hacer que los agentes sientan que las demandas del trabajo exceden sus capacidades, elevando el riesgo de desgaste y afectando su intención de permanencia en el empleo.

La Jornada de trabajo, ya en un nivel bajo, hace referencia a la “duración de la jornada, la rotación de turnos y la carga de trabajo en horas extraordinarias, todo los cuales pueden influir significativamente en la salud mental y física de los trabajadores” (NOM-035-STPS-2018, pág. 5). Ambos dominios, propios de la naturaleza del trabajo del agente de seguros, ameritan una descripción específica que se presenta a continuación para entender por qué estos dominios están al límite de ser considerados factores de riesgo para estos profesionales.

Los agentes de seguros suelen tener jornadas laborales largas y flexibles, ya que su trabajo no se limita a un horario fijo de oficina. A menudo, dedican horas adicionales a contactar clientes, programar reuniones y realizar visitas fuera de la oficina, lo que extiende significativamente su jornada laboral. La necesidad de adaptarse a la disponibilidad de los clientes, que en muchos casos incluye horarios fuera de la jornada laboral tradicional, puede llevar a los agentes a trabajar más horas de las esperadas. Esta extensión de la jornada puede convertirse en un factor de riesgo cuando se prolonga de forma constante, afectando el descanso y el tiempo personal del agente, lo cual pudiera llegar a impactar negativamente su salud física y mental.

Aunque los agentes de seguros no trabajan en turnos rotativos tradicionales como en otras industrias, su flexibilidad laboral implica cambios frecuentes en sus horarios de trabajo para adaptarse a las demandas de los clientes y de la empresa. Pueden tener que ajustar sus horas de inicio y fin de jornada según la disponibilidad de reuniones con clientes, eventos de capacitación o actividades de ventas. Este tipo de rotación no estructurada y dependiente de las necesidades del negocio puede generar irregularidades en sus patrones de sueño y descanso, incrementando el riesgo de fatiga y afectando su bienestar general. La carga de trabajo en horas extraordinarias es un elemento común en la vida del agente de seguros debido a la presión por cumplir con metas de ventas, cerrar contratos o gestionar el servicio posventa y la atención a clientes. Esta sobrecarga de trabajo no solo se manifiesta en la cantidad de horas trabajadas, sino también en la intensidad y la urgencia de las tareas, que a menudo deben completarse fuera del horario normal. Las horas extraordinarias, especialmente si se vuelven una práctica recurrente, pueden

reducir el tiempo de recuperación del agente, impactando negativamente su salud mental y física al limitar su capacidad de desconectarse del trabajo.

Estos factores, aunque se consideran de bajo riesgo en la evaluación general, son propios del entorno laboral de los agentes de seguros y merecen atención debido a sus posibles efectos acumulativos. La extensión de la jornada, la falta de un horario predecible y las horas extraordinarias pueden generar un entorno laboral que, si no se gestiona adecuadamente, puede llevar al agotamiento, estrés, y problemas de salud tanto físicos como mentales. Por ello, es fundamental implementar medidas que ayuden a equilibrar estas exigencias y proporcionar a los agentes el apoyo necesario para mitigar los efectos negativos asociados con su jornada de trabajo. Estos aspectos de la jornada de trabajo ilustran cómo, incluso en niveles de riesgo bajos, las características propias del trabajo del agente de seguros pueden influir en su bienestar, subrayando la importancia de una gestión adecuada de estos factores.

Con el fin de enriquecer la descripción de los factores de riesgo psicosocial, se calculó media y desviación estándar para cada uno de los reactivos que conforman los dominios (figura 4.8). Se detectó presencia de **nivel alto de riesgo** en los siguientes reactivos: “Mi trabajo exige que esté muy concentrado”, “Mi trabajo requiere que memorice mucha información” y “Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo”, correspondientes a Carga de trabajo, específicamente a la cantidad y ritmo de trabajo. De igual manera el reactivo “En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor” el cual corresponde a los activos tangibles e intangibles con que se realiza el trabajo, así como el grado de responsabilidad hacia los clientes.

El **nivel alto** de riesgo psicosocial identificado en los reactivos mencionados refleja las exigencias cognitivas y de responsabilidad a las que se enfrentan los agentes de seguros en su labor diaria. Estas exigencias se relacionan principalmente con la cantidad y ritmo de trabajo, así como con las responsabilidades que asumen, describiendo un entorno laboral que demanda un elevado grado de atención, memoria y manejo simultáneo de múltiples tareas. El trabajo de un agente de seguros requiere un alto nivel de concentración debido a la naturaleza compleja y detallada de sus tareas. Durante la asesoría y venta de pólizas, los agentes deben evaluar las necesidades específicas de cada cliente, identificar los productos adecuados y explicar términos complejos de forma clara y precisa. Esta actividad se acompaña de una atención minuciosa a los detalles para evitar errores que puedan tener consecuencias graves, tanto para el cliente como para el propio agente. La concentración constante es necesaria para cumplir con los procedimientos, interpretar correctamente las políticas y ajustar las ofertas a las circunstancias cambiantes del mercado y de cada caso en particular, lo que incrementa la carga mental del agente.

Figura 4.8. Estadísticos descriptivos por reactivos que conforman los dominios (n=30)

Dominio	Reactivo	Min	Max	Media	DE
Condiciones ambientales	1.Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	0	4	2.36	1.24
	2.Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo	0	4	0.83	0.98
	3.Considero que las actividades que realizo son peligrosas	0	2	0.46	0.77
Carga de trabajo	4.Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno	0	4	0.43	1.04
	5.Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar	0	4	1.30	1.23
	6.Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado	0	4	2.20	1.15
	7. Mi trabajo exige que esté muy concentrado	0	4	3.20	0.99
	8. Mi trabajo requiere que memorice mucha información	0	4	2.96	1.06
	9. Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo	0	4	2.63	1.21
	10. En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor	0	4	2.66	1.64
	11. Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo	0	4	2.33	1.66
	12. En mi trabajo me dan órdenes contradictorias	0	3	0.70	0.83
	13. Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias	0	4	0.66	0.95
Jornada de trabajo	14. Trabajo horas extras más de tres veces a la semana	0	4	1.46	1.33
	15. Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana	0	4	1.60	1.03
Trabajo-familia	16. Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales	0	3	0.76	0.89
	17. Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo	0	4	1.16	1.05
Control sobre el trabajo	18. Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades	0	2	0.43	0.72
	19. En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto	0	4	0.56	1.10
	20.Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito	0	2	0.40	0.62
	21. Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo	0	3	0.43	0.77
	22. Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo	0	4	1.13	1.28
Liderazgo	23.Me informan con claridad cuáles son mis funciones	0	2	0.46	0.68
	24. Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo	0	2	0.36	0.66
	25. Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo	0	2	0.50	0.68
Capacitación	26. Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	0	2	0.20	0.55
	27. Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	0	3	0.30	0.70

Cont...

Dominio	Reactivo	Min	Max	Media	DE
Relación con compañeros y el jefe	28. Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	0	2	0.50	0.77
	29. Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo	0	2	0.3667	0.61
	30. Puedo confiar en mis compañeros de trabajo	0	2	0.46	0.77
	31. Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran	0	3	0.60	0.81
	32. Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	0	2	0.43	0.62
	33. En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones	0	2	0.33	0.66
Violencia	34. Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo	0	4	0.60	1.16
	35. Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones	0	3	0.23	0.67
	36. Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones	0	3	0.66	1.06
	37. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador	0	3	0.26	0.73
	38. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores	0	3	0.26	0.78
	39. Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo	0	3	0.23	0.77
	40. He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo	0	3	0.23	0.67

Fuente: Elaboración propia

Además, la labor del agente de seguros implica memorizar una gran cantidad de información, desde los diferentes productos y coberturas hasta los procesos internos de la empresa y los requisitos regulatorios. Deben recordar especificaciones de las pólizas, condiciones de los contratos y detalles de los clientes, lo que demanda una capacidad de retención de información elevada y constante actualización. Esta necesidad de memorizar múltiples aspectos del trabajo puede generar un desgaste cognitivo significativo, sobre todo cuando las regulaciones o las características de los productos cambian con frecuencia, lo cual es común en el sector asegurador.

Asimismo, los agentes de seguros deben atender varios asuntos al mismo tiempo, como gestionar citas con clientes, preparar documentos, responder consultas y resolver problemas que surgen en el proceso de venta o servicio posventa. Esta simultaneidad de tareas requiere habilidades de multitarea, organización y priorización constante, lo cual puede resultar abrumador y llevar al agotamiento mental. La capacidad de respuesta rápida y eficiente es clave para mantener la satisfacción del cliente y cumplir con las metas de ventas, lo que añade presión sobre el agente para manejar adecuadamente múltiples actividades de forma continua.

Por otro lado, la responsabilidad de manejar intangibles de valor, como la asesoría en la protección de bienes, inversiones y la seguridad financiera de los clientes, añade un componente crítico de responsabilidad al quehacer del agente. Cada recomendación o venta puede tener un impacto significativo en la vida y el patrimonio de los asegurados, lo que incrementa la carga emocional y la presión por actuar de manera precisa y ética. La responsabilidad no solo abarca la gestión de productos financieros, sino también el manejo de información confidencial y la necesidad de cumplir con normativas estrictas, lo cual puede intensificar la sensación de estrés y responsabilidad en su rol.

Estas actividades, que requieren concentración extrema, la memorización de información compleja, la capacidad de gestionar múltiples tareas y asumir una gran responsabilidad, son características intrínsecas del trabajo del agente de seguros. Estas condiciones hacen notoria la presencia del riesgo psicosocial en el lugar de trabajo y subrayan la importancia de estrategias de apoyo y capacitación para mitigar los impactos negativos sobre la salud mental y física de los agentes.

La presencia de factores psicosociales en un **nivel medio** se manifiesta en diversos reactivos que reflejan las condiciones ambientales, así como en el impacto sobre el equilibrio entre la vida personal y laboral del agente de seguros. Por un lado, las exigencias físicas y el ritmo acelerado del trabajo se evidencian en los reactivos “Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico” y “Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado”, los cuales describen un entorno donde la alta demanda física y la presión por mantener un ritmo rápido son constantes.

Asimismo, la responsabilidad del agente no se limita a sus propias tareas, sino que abarca la supervisión y rendición de cuentas ante sus superiores por los resultados de toda su área, como se refleja en el reactivo “Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo”. Esta carga adicional incrementa la presión y la percepción de responsabilidad sobre el desempeño global.

Finalmente, el reactivo “Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana” pone de relieve la falta de límites claros en su jornada laboral y el impacto negativo sobre el tiempo familiar, un factor de riesgo identificado por la NOM-035-STPS-2018 como crítico en el balance entre trabajo y responsabilidades personales.

. El **nivel medio** de riesgo psicosocial identificado en los reactivos mencionados resalta la alta demanda física y el ritmo acelerado que caracterizan el trabajo de los agentes de seguros, así como las responsabilidades inherentes a su rol y las exigencias que trascienden el horario laboral convencional. Estas condiciones reflejan las múltiples presiones a las que se enfrenta un agente de seguros, que van más allá de las tareas administrativas y de ventas, e impactan su bienestar general.

El trabajo de un agente de seguros puede implicar un esfuerzo físico considerable, especialmente cuando las actividades requieren desplazamientos constantes para reunirse con clientes en sus domicilios, oficinas o en otros lugares fuera de la sede de la empresa. Estos desplazamientos, que forman parte del proceso de prospección y cierre de ventas, no solo implican un desgaste físico, sino también el manejo de materiales como folletos, pólizas y equipo de trabajo. Además, la necesidad de estar presentes en eventos promocionales, ferias o puntos de venta agrega un componente físico a sus funciones, que no siempre es evidente en las descripciones del trabajo pero que impacta significativamente en su ritmo y salud física.

Los agentes de seguros también se enfrentan a la exigencia de mantener un ritmo de trabajo acelerado debido a la presión por cumplir con metas de ventas, plazos ajustados y expectativas de respuesta inmediata por parte de los clientes y la empresa. Este ritmo de trabajo requiere que los agentes gestionen múltiples tareas en poco tiempo, desde la atención al cliente hasta la preparación de documentos, la realización de cálculos de riesgo y la coordinación con otros departamentos. El ritmo acelerado es una característica intrínseca de su labor, donde la competencia en el mercado y la necesidad de cerrar ventas rápidamente generan un entorno de alta exigencia que puede llevar al agotamiento físico y mental.

La responsabilidad de los agentes de seguros no se limita a sus propias tareas, sino que a menudo deben responder ante sus superiores por los resultados globales de su área de trabajo. Esta responsabilidad puede incluir la supervisión de procesos de venta, la revisión de cumplimientos normativos y el reporte de indicadores clave de desempeño. La presión de rendir cuentas por el desempeño no solo de su trabajo individual, sino de toda su área, intensifica la carga de responsabilidad y puede generar altos niveles de estrés. Esto requiere habilidades de liderazgo, toma de decisiones bajo presión y un profundo conocimiento de los procesos y resultados esperados, lo que puede afectar significativamente la percepción del agente sobre su control y capacidad de gestión en el trabajo.

Finalmente, la labor de los agentes de seguros frecuentemente se extiende a días de descanso, festivos o fines de semana, lo que refleja la necesidad de estar disponible para los clientes en horarios no tradicionales. Las ventas y las gestiones de atención al cliente no siempre se ajustan a un horario estándar, y muchos agentes deben sacrificar su tiempo libre para cumplir con las expectativas de su rol. La demanda de trabajar en días de descanso y la falta de un horario definido afectan el equilibrio entre la vida laboral y personal, incrementando el riesgo de desgaste y afectando la motivación y satisfacción con el trabajo.

Estas actividades y responsabilidades resaltan las complejas demandas del trabajo del agente de seguros,

que van más allá de la simple venta de productos y abordan una serie de exigencias físicas, cognitivas y emocionales. El manejo de un ritmo acelerado, la asunción de responsabilidades extendidas y la falta de límites claros en su jornada laboral son factores que contribuyen a un entorno de riesgo psicosocial que, si bien no alcanza los niveles más altos, merece atención y estrategias de intervención para proteger el bienestar de estos profesionales.

La presencia de factores psicosociales en un **nivel bajo** se manifiesta en los siguientes reactivos: “Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno” y “Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar”, que corresponden a las condiciones del centro de trabajo, específicamente a la cantidad y ritmo de trabajo. De igual manera, los reactivos “Trabajo horas extras más de tres veces a la semana” y “Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo” están relacionados con el tiempo destinado a su trabajo y las responsabilidades familiares. Además, el reactivo “Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo” está relacionado con las decisiones que el agente puede tomar en su labor.

La presencia de factores psicosociales en un nivel bajo se manifiesta en diversas actividades que desempeña el agente de seguros, reflejando tanto las demandas del entorno laboral como el manejo de responsabilidades personales.

Los agentes de seguros a menudo se enfrentan a la necesidad de quedarse tiempo adicional a su turno para completar tareas pendientes. Esto puede incluir la preparación de informes, la actualización de registros de clientes o la revisión de documentación crucial. Además, debido a la alta carga de trabajo y a los plazos ajustados, estos profesionales frecuentemente deben trabajar sin parar durante el horario laboral para cumplir con los objetivos establecidos y atender las demandas del cliente. Este ritmo continuo puede generar una sensación de presión constante y de necesidad de optimizar el tiempo para asegurar el cumplimiento de sus funciones.

La necesidad de trabajar horas extras, más de tres veces a la semana, es una característica común en la labor del agente de seguros. Este aspecto se relaciona directamente con la presión por alcanzar metas de ventas, gestionar un alto volumen de tareas o participar en actividades de formación y capacitación que se programan fuera del horario laboral estándar. Aunque estas horas adicionales son necesarias para cumplir con las responsabilidades del puesto, también pueden afectar el equilibrio entre la vida laboral y personal del agente, llevando a una posible fatiga y a la dificultad de desconectarse del trabajo.

Otro factor relevante es que los agentes de seguros a menudo piensan en sus responsabilidades familiares o personales mientras están en el trabajo. Esta intersección entre las demandas laborales y las

preocupaciones personales puede afectar su concentración y rendimiento, ya que el agente intenta equilibrar las exigencias profesionales con los compromisos familiares. Esta situación puede ser un indicio de cómo el tiempo destinado al trabajo impacta en su bienestar general y en su capacidad para gestionar eficientemente ambas áreas de su vida.

Por último, el agente de seguros posee cierta flexibilidad para cambiar el orden de las actividades que realiza en su trabajo. Esta capacidad de ajustar sus tareas según las prioridades y urgencias del momento le permite adaptarse a las demandas cambiantes y tomar decisiones que faciliten la organización y ejecución eficiente de sus funciones. Esta autonomía puede ser beneficiosa para gestionar el flujo de trabajo y mejorar la respuesta a las necesidades de los clientes y de la empresa.

Estas actividades destacan cómo, a pesar de que el nivel de riesgo psicosocial asociado con estas prácticas se clasifica como bajo, las exigencias relacionadas con la cantidad y ritmo del trabajo, las horas extras y el impacto en la vida personal tienen un efecto significativo en la experiencia laboral del agente de seguros. A continuación, se describirán en detalle las actividades específicas que corresponden a estos factores.

Además de la interpretación anterior, la presencia de una alta desviación estándar en varios aspectos indica que las percepciones sobre las condiciones laborales no son homogéneas entre los empleados. Esto subraya la importancia de abordar las preocupaciones y necesidades individuales de los agentes al diseñar estrategias de intervención y políticas laborales. Aunque en promedio se observa un nivel moderado de esfuerzo físico y ritmo de trabajo, la alta desviación estándar muestra que estas experiencias varían considerablemente entre los empleados.

Los datos también revelan una tendencia general en la percepción de los agentes sobre diversos factores psicosociales. Las medias sugieren que los agentes experimentan un nivel moderado de esfuerzo físico, un ritmo de trabajo acelerado y la necesidad ocasional de quedarse tiempo adicional. Sin embargo, la amplia variabilidad en estas experiencias, reflejada en la desviación estándar, indica que algunas personas pueden experimentar estas condiciones de manera mucho más intensa o ligera que otras.

Además, la desviación estándar en reactivos relacionados con la autonomía, la comunicación y el apoyo en el lugar de trabajo muestra una notable variabilidad. Por ejemplo, una alta desviación estándar en elementos como "Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo" y "Puedo confiar en mis compañeros de trabajo" indica que mientras algunos agentes pueden experimentar una falta de capacitación y apoyo, otros pueden tener una experiencia más positiva en estas áreas.

En cuanto a los reactivos relacionados con el acoso y la exclusión, los valores bajos en elementos como "Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo" y "Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo" sugieren que estos problemas son percibidos como relativamente infrecuentes, aunque hay cierta variabilidad en cómo se experimentan.

En resumen, la alta desviación estándar subraya la importancia de considerar la variabilidad en las percepciones individuales al analizar el entorno laboral. Las empresas deben tener en cuenta esta diversidad para diseñar intervenciones que no solo aborden las preocupaciones generales, sino que también se adapten a las necesidades específicas de sus empleados. La implementación de estrategias personalizadas puede mejorar significativamente el bienestar y la satisfacción laboral, reconociendo y respondiendo a las diferentes experiencias dentro del equipo.

4.2.3 Correlaciones entre riesgos psicosociales

64% de las posibles relaciones entre factores de riesgo son significativas ($p \leq 0.01$ y $p \leq 0.05$) (figura 4.9). La interpretación de la tabla de correlaciones revela relaciones significativas entre los factores de riesgo relacionados con el entorno laboral de los agentes de seguros.

Figura 4.9 Correlación en factores de riesgo psicosocial (n=30)

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Condiciones en el ambiente de trabajo	1							
2. Carga de trabajo	.593**	1						
3. Falta de control sobre el trabajo	.159	.131	1					
4. Jornada de trabajo	.624**	.683**	.012	1				
5. Interferencia en la relación trabajo familia	.536**	.521**	.365*	.522**	1			
6. Liderazgo	.283	.406*	.667**	.187	.341	1		
7. Relaciones en el trabajo	.177	.139	.481**	.095	.316	.720**	1	
8. Violencia	.495**	.444*	.551**	.421*	.619**	.646**	.481**	1
** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).								
* . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).								

Fuente: Elaboración propia

Primero, las condiciones en el ambiente de trabajo están fuertemente correlacionadas con varias otras variables. La relación positiva significativa con la carga de trabajo ($r = 0.593$, $p < 0.01$) sugiere que mejores condiciones en el ambiente de trabajo tienden a asociarse con una percepción más manejable de la carga laboral. Del mismo modo, las condiciones en el ambiente de trabajo están asociadas con una

jornada de trabajo más equilibrada ($r = 0.624$, $p < 0.01$), una menor interferencia en la relación trabajo-familia ($r = 0.536$, $p < 0.01$) y una percepción reducida de violencia ($r = 0.495$, $p < 0.01$). Estas correlaciones indican que un entorno laboral más favorable puede contribuir a una carga de trabajo más adecuada, jornadas más razonables, y una menor interferencia con la vida familiar, además de una reducción en las experiencias de violencia laboral.

En cuanto a la carga de trabajo, se observa una fuerte correlación positiva con la jornada de trabajo ($r = 0.683$, $p < 0.01$), sugiriendo que una mayor carga de trabajo se relaciona con jornadas laborales más largas. También hay una correlación positiva significativa con la interferencia en la relación trabajo-familia ($r = 0.521$, $p < 0.01$) y la violencia ($r = 0.444$, $p < 0.05$), indicando que una carga laboral elevada puede afectar negativamente la vida familiar y aumentar la percepción de violencia en el trabajo.

La falta de control sobre el trabajo muestra una correlación moderada con la interferencia en la relación trabajo-familia ($r = 0.365$, $p < 0.05$) y una alta correlación con la violencia ($r = 0.551$, $p < 0.01$). Esto sugiere que una mayor falta de control sobre el trabajo se asocia con una mayor interferencia en la vida familiar y una mayor percepción de violencia laboral.

En relación con la jornada de trabajo, se observa una correlación significativa con la interferencia en la relación trabajo-familia ($r = 0.522$, $p < 0.01$) y la violencia ($r = 0.421$, $p < 0.05$). Estas correlaciones sugieren que jornadas laborales más extensas pueden incrementar la interferencia en la vida familiar y la percepción de violencia en el entorno laboral.

El análisis también muestra que la interferencia en la relación trabajo-familia tiene una correlación significativa con el liderazgo ($r = 0.341$) y la violencia ($r = 0.619$, $p < 0.01$), indicando que una mayor interferencia en la relación trabajo-familia puede estar asociada con percepciones menos favorables del liderazgo y una mayor percepción de violencia en el entorno laboral.

Finalmente, las relaciones en el trabajo muestran una fuerte correlación con la violencia ($r = 0.481$, $p < 0.01$), sugiriendo que mejores relaciones laborales se asocian con una menor percepción de violencia.

En resumen, los datos reflejan una serie de interrelaciones significativas que destacan cómo las percepciones sobre el entorno laboral, como las condiciones del ambiente de trabajo y la carga laboral, influyen en la percepción de violencia y la interferencia entre el trabajo y la familia.

De acuerdo la Guía Informativa de la NOM-035-STPS-2018, la política de prevención de riesgos psicosociales es la declaración de principios y compromisos que establece el patrón para prevenir los factores de riesgo psicosocial y la violencia laboral, y para la promoción de un entorno organizacional

favorable, con el objeto de desarrollar una cultura en la que se procure el trabajo digno o decente, y la mejora continua de las condiciones de trabajo. Cada centro de trabajo deberá elaborar su propia política, con base en las condiciones de su centro de trabajo y sus posibilidades, de forma que se instrumenten en acciones los compromisos que en la política se señalen. La Norma contiene un ejemplo de Política de prevención de riesgos psicosociales en la Guía de referencia IV, misma que puede ser adaptada a las necesidades de cada centro de trabajo. Cabe mencionar que dicha guía es voluntaria y no de cumplimiento obligatorio.

4.3 Diagnóstico de la calidad de vida en el trabajo

El diagnóstico de calidad de vida en el entorno laboral de los agentes de seguros se centra en evaluar cuatro dimensiones clave: habilidades y capacidades, salud emocional, calidad de vida en el trabajo y bienestar, y la seguridad laboral. En este sentido, los resultados (figura 4.10) se presentan en términos de media y desviación estándar para proporcionar una visión clara de las percepciones generales y la variabilidad en las experiencias individuales.

Figura 4.10 Descriptivos de la calidad de vida en el trabajo (n=30)

	Míni mo	Máxi mo	Media	Desviación estándar
Habilidades y capacidades	1	5	4.40	1.18
Salud emocional	1	5	4.05	1.16
CVT y bienestar en la organización	1	5	4.06	1.18
Seguridad laboral	1	5	3.96	1.21

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados reflejan una percepción positiva en general, aunque con variabilidad específica. La escala utilizada indica que un mayor puntaje representa una mejor calidad de vida, y las medias y desviaciones estándar proporcionan una visión detallada de cómo los empleados valoran cada dimensión.

La dimensión de habilidades y capacidades muestra una media de 4.40, lo que indica que, en promedio, los empleados perciben un alto nivel de satisfacción con respecto a sus capacidades y habilidades en el trabajo. La desviación estándar (1.18) sugiere una variabilidad moderada en las respuestas, lo que significa que, aunque la mayoría de los empleados se sienten competentes y satisfechos con sus

capacidades, algunos pueden experimentar diferencias significativas en esta percepción.

La dimensión de salud emocional tiene una media de 4.05, lo que refleja una percepción positiva de la salud de los empleados. La desviación estándar (1.16) indica que, aunque la mayoría de los empleados reportan una buena calidad de salud, existen diferencias individuales en esta percepción. Esto podría reflejar variaciones en las experiencias personales de salud y bienestar entre los empleados.

En cuanto a la CVT y bienestar en la organización, la media de 4.06 indica una percepción positiva en cuanto a cómo la organización impacta la calidad de vida laboral. La desviación estándar (1.18) sugiere una variabilidad moderada en las respuestas, lo que implica que mientras algunos empleados consideran que la organización contribuye significativamente a su calidad de vida laboral, otros pueden experimentar esta influencia de manera menos pronunciada.

Con una media de 3.96, la dimensión de seguridad laboral muestra una percepción moderadamente positiva en cuanto a la estabilidad y seguridad laboral. La desviación estándar (1.21) revela una variabilidad considerable en las percepciones de seguridad, sugiriendo que algunos empleados se sienten más seguros en su empleo que otros. Esta variabilidad podría ser influenciada por factores externos como la estabilidad económica y la implementación de políticas de seguridad laboral.

En esencia, los resultados reflejan una percepción positiva en las cuatro dimensiones evaluadas, aunque con menores puntuaciones en la seguridad laboral. La variabilidad en las desviaciones estándar en todas las dimensiones indica que hay diferencias individuales en la percepción de cada aspecto de la calidad de vida. Estos hallazgos sugieren que, aunque la mayoría de los empleados valoran positivamente su calidad de vida en el trabajo, existen áreas que podrían beneficiarse de una mayor atención y mejora para abordar las diferencias individuales.

4.3.1 Habilidades y capacidades

La percepción de agentes profesionales de seguros de esta gran empresa sobre las **habilidades y capacidades** (figura 4.11) revela un sentido predominantemente positivo, sobre todo por el grado de libertad para ejercerlas en el lugar de trabajo. Las medias de los reactivos se encuentran en un rango alto (entre **4.26** y **4.46**), lo que sugiere que, en promedio, los empleados se sienten satisfechos con su capacidad para organizar, administrar y tomar decisiones. Esto indica un entorno en el que se valora y se apoya el desarrollo de habilidades individuales.

Figura. 4.11 Descriptivos de habilidades y capacidades (n=30)

Reactivos	Mínimo	Máximo	Media	DE
Me siento orgulloso de mis habilidades y capacidades	1.00	5.00	4.46	1.25
Puedo ejercer libremente mi capacidad de organizar, administrar y tomar decisiones en mi lugar de trabajo.	1.00	5.00	4.46	1.22
Mi jefe me da libertad para hacer las cosas como creo más conveniente.	1.00	5.00	4.26	1.28
Tengo una actitud positiva para adquirir nuevos conocimientos y perfeccionar lo que ya poseo	1.00	5.00	4.43	1.25

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, la desviación estándar (que varía entre 1.22 y 1.28), muestra una notable variabilidad en las percepciones de los empleados. Aunque la mayoría tiene una visión positiva, esta dispersión indica que las experiencias individuales pueden diferir significativamente. Por ejemplo, mientras que algunos empleados se sienten orgullosos de sus habilidades y disfrutan de la libertad para utilizarlas, otros pueden experimentar restricciones o sentirse menos valorados.

El reactivo “Me siento orgulloso de mis habilidades y capacidades” tiene una media alta de 4.46, lo que refleja un fuerte sentido de orgullo entre los empleados por sus competencias. No obstante, la desviación estándar relativamente alta sugiere que este sentimiento de orgullo no es uniforme, con algunas personas sintiendo un mayor grado de satisfacción que otras.

En cuanto a la autonomía en el trabajo, el reactivo “Puedo ejercer libremente mi capacidad de organizar, administrar y tomar decisiones en mi lugar de trabajo” también muestra una media alta de 4.46. Esto sugiere que, en general, los empleados perciben que tienen suficiente libertad para usar sus habilidades de manera efectiva. Sin embargo, la variabilidad en las respuestas señala que esta libertad puede no estar igualmente distribuida entre todos los miembros del equipo.

El reactivo “Mi jefe me da libertad para hacer las cosas como creo más conveniente” tiene una media de 4.26, lo que indica que los empleados sienten que tienen un grado razonable de autonomía otorgada por sus supervisores. La desviación estándar alta en este caso sugiere que la percepción de libertad puede variar considerablemente entre los empleados, con algunos sintiendo más restricciones que otros.

Finalmente, el reactivo “Tengo una actitud positiva para adquirir nuevos conocimientos y perfeccionar lo que ya poseo” muestra una media de 4.43, reflejando un fuerte compromiso con el aprendizaje y el desarrollo profesional. Sin embargo, la desviación estándar también es alta, indicando que, aunque la

mayoría de los empleados están interesados en el crecimiento continuo, las actitudes hacia el aprendizaje pueden variar entre los individuos.

Los resultados de la dimensión de habilidades y capacidades de los agentes de seguros revelan una percepción predominantemente positiva. Sin embargo, la notable variabilidad en las percepciones, reflejada en la desviación estándar, sugiere que estas experiencias pueden diferir considerablemente entre los empleados. Diversos factores pueden estar influyendo en esta variabilidad.

La diversidad en el nivel de experiencia y capacidades entre los empleados puede ser significativa. Los agentes con más experiencia pueden sentirse más seguros y orgullosos de sus habilidades, mientras que aquellos que están menos familiarizados con sus responsabilidades podrían enfrentar mayores desafíos. Esta disparidad en la experiencia y competencia puede llevar a diferencias en cómo se perciben las capacidades y la autonomía en el trabajo.

Asimismo, las condiciones de trabajo y los recursos disponibles juegan un papel crucial en la percepción de las capacidades. La percepción positiva de la autonomía puede depender de la disponibilidad de herramientas y recursos adecuados. Si algunos empleados tienen acceso limitado a los recursos necesarios para realizar sus tareas de manera efectiva, podrían sentir restricciones que afectan su percepción de libertad y capacidad. La falta de herramientas adecuadas puede limitar la capacidad de algunos empleados para utilizar sus habilidades de manera óptima, contribuyendo a la variabilidad observada.

Otro factor relevante es el estilo de liderazgo y la supervisión. La alta desviación estándar en la percepción de autonomía y libertad puede reflejar una variedad en los enfoques de los supervisores. Supervisores que adoptan estilos más restrictivos pueden imponer limitaciones que afectan la percepción de algunos empleados, mientras que aquellos que brindan mayor flexibilidad pueden permitir una mayor libertad. Esta diferencia en el grado de autonomía otorgada por los jefes puede influir en las percepciones individuales de los empleados.

La cultura organizacional y el apoyo al desarrollo profesional también influyen en la percepción de las capacidades. Aunque la mayoría de los empleados muestra un compromiso positivo hacia el aprendizaje y el desarrollo, la disponibilidad de programas de capacitación y el apoyo para el crecimiento profesional pueden variar. Empleados con acceso a oportunidades de capacitación efectivas pueden estar más motivados y satisfechos con su desarrollo, mientras que aquellos sin el mismo nivel de apoyo pueden experimentar una menor motivación y satisfacción.

El reconocimiento y *feedback* recibido por el desempeño son otros factores que afectan la percepción de orgullo en las habilidades. La alta desviación estándar en el orgullo por las competencias sugiere que algunos empleados reciben un fuerte reconocimiento y aprecio por sus habilidades, mientras que otros pueden no experimentar el mismo nivel de valoración. La falta de reconocimiento puede influir en la percepción del valor de las habilidades individuales y contribuir a las diferencias observadas.

Finalmente, la naturaleza de las tareas y responsabilidades asignadas a los empleados puede impactar en cómo perciben sus habilidades y autonomía. Algunos agentes pueden tener tareas que les permiten demostrar sus competencias de manera más efectiva, mientras que otros pueden enfrentar tareas más rutinarias con menos oportunidad para utilizar sus habilidades. Esta variabilidad en la naturaleza del trabajo puede influir en las percepciones de capacidades y autonomía entre los empleados.

En resumen, la variabilidad en las percepciones de capacidades entre los agentes de seguros puede atribuirse a diferencias en la experiencia, condiciones de trabajo, estilos de supervisión, cultura organizacional, reconocimiento recibido y naturaleza de las tareas. Abordar estas diferencias de manera efectiva requiere una comprensión detallada de estos factores y la implementación de estrategias que aseguren que todos los empleados tengan acceso a los recursos, apoyo y oportunidades necesarios para maximizar su desarrollo y satisfacción laboral.

4.3.2 Salud emocional

Los resultados obtenidos para la dimensión de salud emocional (figura 4.12) proporcionan una visión detallada sobre el estado emocional y físico de los empleados al finalizar su jornada laboral. Estos resultados reflejan cómo el entorno de trabajo puede influir en el bienestar general y la salud mental de los empleados.

Las medias en los reactivos de la dimensión de salud indican que, en general, los empleados experimentan niveles moderados de malestar y cansancio. El reactivo “Me siento deprimido al final del día de trabajo” muestra una media de 4.00, lo que sugiere que, en promedio, los empleados no se sienten excesivamente deprimidos al término de su jornada laboral. Sin embargo, la desviación estándar (1.23) señala una variabilidad considerable en las respuestas. Esto indica que mientras algunos empleados pueden sentirse relativamente bien al final del día, otros pueden experimentar sentimientos de depresión más acentuados.

Figura 4.12. Descriptivos de salud emocional (n=30)

REACTIVOS	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Me siento deprimido al final del día de trabajo.	1.00	5.00	4.00	1.23
Me siento emocionalmente cansado en mi trabajo	1.00	5.00	4.00	1.20
Me siento fatigado cuando me levanto en las mañanas a enfrentar otro día de Trabajo.	1.00	5.00	4.16	1.23

Fuente: Elaboración propia

De manera similar, el reactivo “Me siento emocionalmente cansado en mi trabajo” también tiene una media de 4.00, reflejando un nivel de cansancio emocional que, aunque moderado, es notorio. La desviación estándar (1.20) sugiere que la experiencia de cansancio emocional varía entre los empleados. Mientras que algunos pueden sentir que su trabajo les agota emocionalmente, otros pueden experimentar este cansancio de manera menos intensa.

El reactivo “Me siento fatigado cuando me levanto en las mañanas a enfrentar otro día de trabajo” presenta una media de 4.16, indicando que, en promedio, los empleados experimentan una cierta fatiga al iniciar el día laboral. La desviación estándar (1.23) revela una alta variabilidad en esta percepción, lo que sugiere que, aunque la mayoría de los empleados sienten algo de fatiga al comenzar el día, la intensidad de esta fatiga puede variar considerablemente entre individuos.

Los resultados obtenidos en la dimensión de salud emocional revelan que, aunque los empleados de seguros no reportan niveles extremos de malestar en promedio, existe una considerable variabilidad en la percepción de su bienestar emocional y físico. Esta variabilidad puede estar relacionada con varias causas que afectan el estado de salud de los empleados.

En primer lugar, la carga de trabajo y las exigencias laborales pueden desempeñar un papel significativo en los niveles de fatiga y cansancio emocional. En el sector de seguros, donde las demandas pueden ser altas y los plazos ajustados, algunos empleados pueden enfrentar presiones adicionales que impactan negativamente su bienestar al final del día. Esta sobrecarga, aunque no extrema para todos, se manifiesta de manera diversa entre los empleados, contribuyendo a la variabilidad en los niveles de malestar reportados.

Además, el ambiente laboral y las condiciones de trabajo son factores cruciales que influyen en el

bienestar de los empleados. En particular, los espacios de trabajo son frecuentemente designados por los propios agentes de seguros sin la adecuada capacitación o guía sobre cómo optimizar estos espacios. La falta de orientación en la disposición del entorno físico: como la iluminación, la ergonomía y la organización del espacio puede afectar negativamente la percepción del cansancio y el estrés de los empleados. Sin una guía adecuada, los agentes pueden crear ambientes que, aunque funcionales, no necesariamente favorecen el confort y la eficiencia, lo que puede intensificar la sensación de cansancio emocional y fatiga. Esta situación contribuye a la variabilidad observada en los resultados, ya que la calidad del entorno físico puede variar considerablemente entre los espacios de trabajo individuales, exacerbando la percepción de malestar entre los empleados. El soporte y los recursos disponibles también son determinantes importantes. La falta de recursos adecuados, así como de apoyo emocional y profesional, puede incrementar la fatiga y el cansancio emocional. Si los empleados no cuentan con el respaldo necesario para manejar sus tareas o resolver problemas, esto puede llevar a una mayor sensación de agotamiento y contribuir a la variabilidad en la percepción del bienestar. La carencia de capacitación continua o de apoyo suficiente por parte de los superiores puede ser una causa significativa de malestar.

El equilibrio entre el trabajo y la vida personal es otro aspecto fundamental que influye en el bienestar de los empleados, especialmente en contextos de trabajo en home office. Muchos agentes de seguros realizan sus actividades laborales desde sus hogares, lo que implica que los espacios destinados al trabajo a menudo se mezclan con las áreas personales de la vivienda. Esta integración puede llevar a situaciones en las que los miembros de la familia están presentes durante el tiempo de trabajo, sin que existan límites claros para separar las actividades laborales de las responsabilidades y actividades personales. La falta de un entorno de trabajo físico separado puede dificultar la concentración y aumentar el estrés, al hacer que el hogar se convierta en un espacio compartido sin las delimitaciones necesarias. Esta falta de separación entre el trabajo y el hogar puede contribuir a una mayor sensación de cansancio y agotamiento, ya que los empleados luchan por manejar las demandas de ambas esferas sin un claro delineamiento de tiempo y espacio.

Finalmente, la diversidad en las experiencias individuales juega un papel significativo en la variabilidad de los resultados. En el ámbito de los agentes de seguros, es común encontrar que algunos empleados están comenzando su carrera en esta profesión por primera vez, mientras que otros cuentan con años de experiencia. Los agentes nuevos pueden enfrentar desafíos adicionales debido a su falta de experiencia y familiaridad con el manejo del rechazo y la frustración inherentes a la carrera. A diferencia de sus colegas más experimentados, quienes han desarrollado estrategias y habilidades para manejar mejor estos aspectos difíciles, los recién llegados pueden encontrar más difícil lidiar con las adversidades y el estrés,

lo que puede contribuir a niveles más altos de malestar y cansancio. Esta variabilidad en la capacidad para enfrentar y gestionar el estrés y la fatiga refleja la amplia gama de experiencias y habilidades individuales dentro del equipo, influyendo en los distintos niveles de malestar reportados.

4.3.3 Calidad de vida en el trabajo y bienestar en la organización

En el análisis de esta dimensión (figura 4.13), se examinan las percepciones de los empleados respecto a cómo la institución se preocupa por su calidad de vida y su bienestar personal. Los datos obtenidos muestran medias de 4.10 y 4.03 en los reactivos que miden la percepción de la preocupación institucional por la calidad de vida del personal y el bienestar personal, respectivamente. Estos valores indican una percepción general positiva entre los empleados sobre los esfuerzos de la organización para cuidar de su bienestar.

Figura 4.13 Descriptivos de la calidad de vida en el trabajo y el bienestar en la organización (n=30)

Reactivos	Mínimo	Máximo	Media	DE
Percibo que la institución se preocupa por la calidad de vida de su personal.	1.00	5.00	4.10	1.42
Percibo que la organización busca mi bienestar personal.	1.00	5.00	4.03	1.40

Fuente: Elaboración propia

El primer reactivo, “Percibo que la institución se preocupa por la calidad de vida de su personal”, tiene una media de 4.10, lo que sugiere que, en promedio, los empleados consideran que la institución muestra un grado significativo de preocupación por su calidad de vida. La desviación estándar (1.42) revela una variabilidad considerable en las respuestas. Esto sugiere que, aunque muchos empleados perciben un compromiso institucional con su calidad de vida, hay una gama de opiniones que varía desde una fuerte apreciación hasta una percepción menos favorable.

El segundo reactivo, “Percibo que la organización busca mi bienestar personal”, presenta una media de 4.03, lo que indica una percepción positiva general sobre los esfuerzos de la organización para promover el bienestar personal de los empleados. La desviación estándar (1.40) también muestra una alta variabilidad en las respuestas. Esto sugiere que, si bien existe una percepción mayoritaria de que la organización está comprometida con el bienestar personal, las opiniones individuales difieren, reflejando una variedad de experiencias y expectativas en cuanto al apoyo recibido.

La variabilidad en las respuestas puede deberse a varios factores. Diferencias en la percepción del apoyo

institucional pueden estar influenciadas por la experiencia individual de los empleados con los programas y políticas de bienestar, la comunicación sobre estas iniciativas, y la implementación efectiva de las mismas. Empleados que han tenido experiencias directas positivas con iniciativas de bienestar pueden tener una percepción más alta, mientras que aquellos con experiencias menos satisfactorias pueden expresar una percepción más baja.

Además, la variabilidad puede reflejar diferencias en las expectativas y necesidades personales de los empleados. La percepción del bienestar puede verse afectada por las expectativas individuales sobre el tipo de apoyo que deberían recibir y cómo este se alinea con las ofertas reales de la organización en la percepción y experiencia.

4.3.4 Seguridad laboral

En el análisis de la dimensión de seguridad laboral (figura. 4.14) en el diagnóstico de calidad de vida de los agentes de seguros aborda aspectos clave como la satisfacción con la retribución económica, la percepción de seguridad en el empleo, la calidad de la capacitación recibida y el apoyo organizacional para la formación continua. Estos factores son fundamentales para entender cómo los agentes perciben su entorno laboral y, en última instancia, influyen en su calidad de vida y en su intención de permanencia en la empresa.

Figura 4.14. Descriptivos dimensión de seguridad laboral (n=30)

Reactivos	Mínimo	Máximo	Media	DE
Estoy muy satisfecho con la retribución Económica que recibo para realizar mí trabajo.	1.00	5.00	3.96	1.44
Percibo una gran seguridad Laboral	1.00	5.00	3.96	1.37
Considero oportuna y de calidad la capacitación recibida	1.00	5.00	4.30	1.31
Cuento con apoyo de la organización para continuar con mi formación	1.00	5.00	4.30	1.41

Fuente: Elaboración propia

En el primer reactivo, "Estoy muy satisfecho con la retribución económica que recibo para realizar mi trabajo", se obtuvo una media de 3.97 y una desviación estándar de 1.45. Esto indica que, en promedio, los agentes están moderadamente satisfechos con su retribución económica, pero la alta desviación estándar sugiere una amplia variabilidad en las respuestas. Esta dispersión podría deberse a las diferencias

en el modelo de ingresos de los agentes, quienes en su mayoría dependen de comisiones basadas en ventas. Aquellos agentes que logran altos niveles de venta perciben una retribución considerablemente satisfactoria, mientras que quienes no alcanzan sus metas o tienen meses de baja productividad pueden sentir una menor satisfacción económica. Además, factores como la falta de estabilidad en los ingresos y la percepción de inequidad salarial en comparación con sus pares pueden amplificar esta variabilidad en la satisfacción económica.

El reactivo "Percibo una gran seguridad laboral" también muestra una media de 3.97 y una desviación estándar de 1.38, lo que refleja una percepción moderadamente positiva de la seguridad laboral entre los agentes, aunque con diferencias notables. La variabilidad en las respuestas puede estar influida por la naturaleza competitiva del trabajo, en el que los agentes experimentan niveles de presión por cumplir con metas de venta, lo que podría impactar su percepción de seguridad en la empresa. Agentes con una cartera de clientes estable y una trayectoria consolidada pueden sentirse más seguros, mientras que aquellos que dependen de captar nuevos clientes de manera constante pueden experimentar incertidumbre sobre su estabilidad laboral. Además, la percepción de apoyo organizacional en momentos de crisis o cambios en el mercado también puede influir en la sensación de seguridad de los agentes.

En el caso del reactivo "Considero oportuna y de calidad la capacitación recibida", la media fue de 4.30, con una desviación estándar de 1.31. Este resultado muestra que los agentes valoran positivamente la capacitación brindada por la empresa; sin embargo, la desviación estándar sugiere que no todos comparten esta percepción de manera uniforme. Esta dispersión puede deberse a las diferencias en la adecuación de la capacitación a las necesidades individuales de los agentes, la relevancia de los contenidos y la frecuencia con la que se ofrecen los programas de formación. Agentes con más experiencia pueden sentir que la capacitación no se ajusta a sus necesidades avanzadas, mientras que los más nuevos podrían percibir una mayor utilidad en los programas de entrenamiento. La calidad percibida de la capacitación también podría variar dependiendo de si los programas se enfocan en habilidades prácticas que los agentes consideran necesarias para su éxito laboral.

Por último, en el reactivo "Cuento con apoyo de la organización para continuar con mi formación", se observó una media de 4.30 y una desviación estándar de 1.41. Aunque la mayoría de los agentes percibe que la empresa proporciona un buen apoyo para la formación continua, la variabilidad en las respuestas evidencia que esta percepción no es completamente uniforme. La variabilidad puede estar influenciada por la forma en que los agentes acceden a las oportunidades de formación y el nivel de personalización de los programas ofrecidos. Agentes que sienten que tienen menos acceso a oportunidades de formación continua o que perciben que estas no están alineadas con sus intereses profesionales pueden experimentar

una menor satisfacción. Además, la percepción de apoyo también puede estar influenciada por la claridad y accesibilidad de los recursos ofrecidos por la empresa para el desarrollo profesional.

4.4 Intención de permanencia en personal de una aseguradora

Los resultados obtenidos (figura 4.15) reflejan una baja inclinación hacia la búsqueda de nuevas oportunidades laborales o el abandono de la organización. En general, los empleados muestran una tendencia moderada a permanecer en la empresa y una baja propensión a explorar otras opciones laborales.

Figura 4.15. Intención de permanencia en agentes de seguros (n=30)

Reactivos	Mínimo	Máximo	Media	DE
A menudo pienso en renunciar.	1.00	5.00	1.86	1.00
Estoy buscando una oportunidad para encontrar trabajo en otra organización.	1.00	5.00	1.76	1.19
Dejaría esta organización si me ofrecieran el mismo trabajo en otra.	1.00	5.00	1.56	1.07
Estoy activamente buscando otro trabajo	1.00	5.00	1.46	.97
En los últimos 3 meses he aplicado para una vacante en otra organización.	1.00	5.00	1.63	1.12
Si tuviera la oportunidad me cambiaria de organización	1.00	5.00	1.63	1.09
Planes personales para permanecer en la empresa	1.00	4.00	1.61	.97
Búsqueda de oportunidades laborales	1.00	5.00	1.65	.94

Fuente: Elaboración propia

El análisis de los reactivos relacionado con la intención de permanencia y la búsqueda de nuevas oportunidades laborales muestra una tendencia general hacia la permanencia en la empresa por parte de los agentes de seguros, aunque con variabilidad en sus respuestas.

El reactivo "A menudo pienso en renunciar" presenta una media de 1.87, lo que indica que, en promedio, los empleados no consideran la renuncia como una opción frecuente. La desviación estándar de 1.01 señala cierta variabilidad en las respuestas, aunque la mayoría de los empleados no está pensando regularmente en dejar la organización.

El reactivo "Estoy buscando una oportunidad para encontrar trabajo en otra organización" arroja una media de 1.77, mostrando que los empleados, en promedio, no están activamente buscando oportunidades

laborales fuera de la empresa. Sin embargo, la desviación estándar de 1.19 revela que existe una variabilidad en las respuestas, con algunos empleados explorando otras opciones otros no.

Para el reactivo "Dejaría esta organización si me ofrecieran el mismo trabajo en otra", la media de 1.57 sugiere que la mayoría de los empleados no estaría dispuesta a dejar la organización por un trabajo similar en otra empresa. La desviación estándar de 1.07 refleja cierta variabilidad en esta percepción, aunque la tendencia general muestra una baja propensión a cambiar de organización.

En el reactivo "Estoy activamente buscando otro trabajo", la media de 1.47 indica que la mayoría de los empleados no está activamente en busca de empleo en otras empresas. La baja desviación estándar de 0.97 sugiere que esta opinión es compartida por la mayoría, con poca variabilidad en la intención de buscar trabajo externo.

El reactivo "En los últimos 3 meses he aplicado para una vacante en otra organización" presenta una media de 1.63, lo que sugiere que, en promedio, los empleados no han aplicado a vacantes en otras organizaciones recientemente. La desviación estándar de 1.13 muestra cierta variabilidad en las respuestas, con algunos empleados habiendo aplicado a vacantes y otros no.

Finalmente, el reactivo "Si tuviera la oportunidad me cambiaría de organización" tiene una media de 1.63, indicando que la mayoría de los empleados no cambiaría de organización si tuviera la oportunidad. La desviación estándar de 1.10 refleja una variabilidad en las respuestas, aunque la tendencia general es una baja intención de cambiar de organización.

En el análisis de las variables "Planes personales para permanecer en la empresa" y "Búsqueda de oportunidades laborales", los resultados ofrecen una visión detallada sobre las intenciones de los agentes de seguros respecto a su permanencia y su actividad en la búsqueda de nuevas oportunidades laborales.

Para la variable "Planes personales para permanecer en la empresa", los datos muestran un rango de respuestas que va de 1.00 a 4.00, con una media de 1.62. En esta escala, los puntajes más bajos reflejan una mayor intención de permanencia, lo que indica que, en general, los agentes de seguros presentan una intención relativamente alta de quedarse en la empresa. Sin embargo, la desviación estándar de 0.98 sugiere una variabilidad moderada en las respuestas, lo que evidencia una diversidad de actitudes entre los agentes, con algunos mostrando una intención menor de permanencia. Esta variabilidad puede estar influida por factores individuales como la percepción del apoyo institucional, la satisfacción con las condiciones laborales y la percepción de estabilidad dentro de la empresa.

En cuanto a la "Búsqueda de oportunidades laborales", los resultados presentan un rango de respuestas

de 1.00 a 5.00, con una media de 1.66. Esto sugiere que los agentes de seguros, en general, no están buscando activamente nuevas oportunidades laborales, lo cual está alineado con su intención de permanecer en la empresa, como refleja el bajo puntaje promedio de la primera variable. La desviación estándar de 0.95 indica, al igual que en la intención de permanencia, una dispersión moderada en las respuestas. Esto implica que, aunque la mayoría de los empleados no está activamente buscando otras oportunidades, existe una fracción de agentes con niveles más altos de actividad en la búsqueda, posiblemente motivada por su percepción de las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, su satisfacción con la remuneración o factores psicosociales relacionados con el trabajo remoto.

Los resultados estadísticos descriptivos obtenidos para ambas variables revelan que, en promedio, los agentes de seguros muestran una intención relativamente alta de permanecer en la empresa y no buscan activamente nuevas oportunidades laborales. Sin embargo, la variabilidad en las respuestas indica que existen diferencias significativas entre los empleados, lo cual sugiere la presencia de factores que influyen de manera diferenciada en sus decisiones. Entre las posibles causas de estos resultados se encuentran la percepción del apoyo institucional, las condiciones laborales, la estabilidad y seguridad en el empleo, la satisfacción con la remuneración y beneficios, las oportunidades de crecimiento, los factores psicosociales, y la percepción de la cultura organizacional.

Una de las actividades más relevantes que influye en la intención de permanencia es la percepción del apoyo institucional. La manera en que los empleados valoran el respaldo de la empresa en términos de capacitación, recursos, reconocimiento y bienestar tiene un impacto directo en su deseo de quedarse en la organización. Para los agentes de seguros, que en su mayoría trabajan en modalidad de home office y mantienen comunicación en línea, esta percepción puede verse afectada por la distancia física respecto a las oficinas centrales y la falta de interacción presencial. La modalidad de trabajo en casa puede limitar las oportunidades de crecimiento y el acceso a recursos institucionales, subrayando la importancia de una comunicación y soporte virtual efectivos.

4.5 Correlación entre las dimensiones de las variables en estudio

El coeficiente de correlación de Pearson es una prueba que mide la relación estadística entre dos variables. Los resultados obtenidos (figura 4.16) arrojaron que 59% de las posibles correlaciones resultó estadísticamente significativa ($p \leq 0.01$ y $p \leq 0.05$) entre diversas variables relacionadas con los factores de riesgo psicosocial, la calidad de vida en el trabajo y la intención de permanencia de los agentes de seguros. La matriz de correlaciones refleja tanto asociaciones positivas como negativas entre estas dimensiones,

lo que permite identificar áreas de impacto y posibles causas de variabilidad en las percepciones de los empleados.

La **condición en el ambiente de trabajo** muestra correlaciones positivas significativas con la **carga de trabajo** ($r = .593, p < .01$) y con la **jornada de trabajo** ($r = .624, p < .01$), lo que sugiere que las condiciones laborales están estrechamente vinculadas con la percepción del volumen de tareas y la duración de la jornada laboral. Estas correlaciones pueden indicar que entornos laborales menos favorables están asociados con cargas de trabajo más pesadas y jornadas más prolongadas, lo que impacta directamente en la experiencia de los empleados.

La **carga de trabajo** se correlaciona significativamente con la **jornada de trabajo** ($r = .683, p < .01$) y con la **interferencia en la relación trabajo-familia** ($r = .521, p < .01$). Esto indica que una mayor carga de trabajo no solo afecta la duración del tiempo laboral, sino que también impacta negativamente en la capacidad de los empleados para equilibrar sus responsabilidades laborales y familiares. Este desequilibrio podría contribuir a un mayor estrés y menor calidad de vida en el trabajo.

La falta de control sobre el trabajo presenta una correlación significativa con la interferencia en la relación trabajo-familia ($r = .365, p < .05$) y se relaciona positivamente con el liderazgo ($r = .667, p < .01$), lo que sugiere que una percepción de falta de control puede estar vinculada con un estilo de liderazgo que no fomente la autonomía de los empleados. Esta falta de control puede contribuir a la percepción de un ambiente de trabajo más restrictivo y menos flexible.

La violencia en el trabajo se correlaciona positivamente con varios factores, como la carga de trabajo ($r = .444, p < .05$) y el liderazgo ($r = .646, p < .01$), indicando que los entornos laborales donde se perciben altos niveles de violencia tienden a estar asociados con altos niveles de carga y estilos de liderazgo menos efectivos. Además, la violencia en el trabajo también se asocia negativamente con la **seguridad laboral** ($r = -.606, p < .01$), lo que puede reflejar la percepción de un ambiente de trabajo inseguro e inestable.

Las capacidades de los empleados muestran correlaciones negativas significativas con factores como la interferencia en la relación trabajo-familia ($r = -.482, p < .01$) y la violencia ($r = -.474, p < .01$). Esto sugiere que la percepción de las capacidades de los empleados disminuye en entornos laborales caracterizados por altos niveles de conflicto y desequilibrio trabajo-familia, lo que puede impactar negativamente en su desempeño y desarrollo profesional.

En términos de la intención de permanencia, el reactivo "Planes personales para permanecer en la empresa" se correlaciona positivamente con la falta de control sobre el trabajo ($r = .627, p < .01$) y el

liderazgo ($r = .562, p < .01$), lo que indica que, aunque los empleados sienten un cierto compromiso con la empresa, la percepción de un liderazgo positivo y un mayor control sobre su trabajo pueden fortalecer aún más su intención de quedarse. Sin embargo, las correlaciones negativas con la calidad de vida y bienestar en la organización ($r = -.637, p < .01$) y la seguridad laboral ($r = -.564, p < .01$) sugieren que las percepciones negativas en estas áreas pueden debilitar esta intención.

Por otro lado, la búsqueda de oportunidades laborales muestra una correlación positiva fuerte con la falta de control sobre el trabajo ($r = .679, p < .01$) y el liderazgo ($r = .646, p < .01$), lo que sugiere que los empleados con menor control sobre su trabajo y que perciben un liderazgo inadecuado son más propensos a buscar nuevas oportunidades fuera de la organización. Asimismo, la correlación negativa con la seguridad laboral ($r = -.405, p < .05$) destaca que una percepción de falta de seguridad laboral puede motivar la búsqueda activa de otros empleos.

En conclusión, los resultados indican que los factores de riesgo psicosocial y las condiciones laborales influyen significativamente en la calidad de vida en el trabajo y en la intención de permanencia de los empleados. Factores como la carga de trabajo, el control sobre las tareas, el liderazgo y la violencia en el lugar de trabajo emergen como áreas clave para mejorar el entorno laboral y fortalecer la permanencia de los agentes de seguros en la empresa.

Figura 4.16. Correlación entre las variables en estudio (n=30)

Variables y Dimensiones	Factores de riesgo psicosocial								Calidad de vida en el trabajo				Intención de permanencia	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1. Condiciones en el ambiente de trabajo	1													
2. Carga de trabajo	.593**	1												
3. Falta de control sobre el trabajo	.159	.131	1											
4. Jornada de trabajo	.624**	.683**	.012	1										
5. Interferencia en la relación trabajo familia	.536**	.521**	.365*	.522**	1									
6. Liderazgo	.283	.406*	.667**	.187	.341	1								
7. Relaciones en el trabajo	.177	.139	.481**	.095	.316	.720**	1							
8. Violencia	.495**	.444*	.551**	.421*	.619**	.646**	.481**	1						
9. Capacidades	-.322	-.262	-.104	-.361	-.482**	-.064	-.042	-.474**	1					
10. Salud	-.561**	-.392*	-.031	-.484**	-.526**	-.134	-.076	-.263	.468**	1				
11. Seguridad laboral	-.435*	-.266	-.367*	-.339	-.671**	-.353	-.357	-.606**	.812**	.514**	1			
12. CVT y bienestar en la organización	-.353	-.344	-.448*	-.355	-.583**	-.440*	-.298	-.632**	.690**	.296	.794**	1		
13. Planes personales para permanecer en la empresa	.339	.109	.627**	.117	.456*	.562**	.489**	.672**	-.417*	-.227	-.564**	-.637**	1	
14. Búsqueda de oportunidades laborales	.422*	.112	.679**	.123	.452*	.646**	.484**	.537**	-.050	-.357	-.405*	-.440*	.789**	1

*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)
 ** La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)
 Fuente: Elaboración propia

Condiciones Laborales y Calidad de Vida. Los resultados revelan que las condiciones laborales, como la carga de trabajo y el control sobre el trabajo, influyen directamente en la calidad de vida de los agentes de seguros. Por ejemplo, cuando los agentes enfrentan una carga de trabajo excesiva debido a un aumento en el número de clientes y pólizas a gestionar, experimentan jornadas laborales prolongadas y una presión constante para cumplir con objetivos. Esta situación puede llevar a una percepción negativa de su calidad de vida, caracterizada por estrés y agotamiento. La falta de autonomía en la gestión de horarios y actividades, otro aspecto crítico de las condiciones laborales puede reducir la satisfacción de los empleados, quienes se sienten frustrados por su limitada capacidad para influir en su desempeño laboral.

Calidad de Vida e Intención de Permanencia. La relación entre la calidad de vida en el trabajo y la intención de permanencia también se evidencia en los resultados. La percepción de seguridad laboral juega un papel crucial en esta dinámica. Si los agentes de seguros perciben una alta incertidumbre sobre la estabilidad de sus empleos debido a problemas financieros de la empresa, pueden sentirse motivados a buscar oportunidades más seguras en otras organizaciones. La disparidad en el bienestar organizacional, reflejada en la implementación desigual de programas de bienestar y desarrollo profesional, también puede afectar la intención de permanencia. Los agentes que no se benefician completamente de estas iniciativas pueden comenzar a considerar otras opciones laborales que les ofrezcan mejores condiciones y apoyo.

Las correlaciones significativas encontradas entre las condiciones laborales, la calidad de vida en el trabajo y la intención de permanencia confirman la hipótesis de trabajo. Por ejemplo, un liderazgo efectivo, que se caracteriza por una comunicación clara y apoyo constante, mejora la calidad de vida en el trabajo y aumenta la intención de permanencia. Por otro lado, la interferencia en la relación trabajo-familia, causada por horarios inflexibles, puede llevar a un estrés elevado y a una menor satisfacción general, disminuyendo así la intención de permanecer en la empresa.

En conclusión, los resultados proporcionan evidencia sólida de que las condiciones laborales influyen significativamente en la calidad de vida en el trabajo y en la intención de permanencia de los agentes de seguros. Las mejoras en las condiciones laborales, como una mejor gestión de la carga de trabajo y una mayor autonomía, así como un liderazgo efectivo y una adecuada seguridad laboral, pueden tener un impacto positivo en la satisfacción y lealtad de los empleados hacia la organización.

4.6 Propuestas de mejora

Este último apartado inicia con un cuadro resumen (figura 4.17) de los resultados más significativos sobre los Factores de Riesgo Psicosocial, la Calidad de Vida en el Trabajo y la Intención de Permanencia, según la percepción de una muestra de 30 trabajadores de una gran empresa aseguradora con operaciones en nuestro país que voluntariamente participaron en este estudio.

Figura 4.17 Resumen de resultados diagnósticos como base para la construcción de propuestas

Variable	Dimensiones	Resultados	Enfoque teórico
Factores de Riesgo Psicosocial	Carga de trabajo, falta de control, jornada laboral, interferencia trabajo-familia	Los agentes de seguros presentan un riesgo psicosocial medio relacionado con la carga de trabajo y la falta de control, y niveles bajos en la interferencia trabajo-familia y la jornada laboral.	Según Karasek y Theorell (1990), los trabajos con altas demandas y bajo control, como el de los agentes de seguros, se asocian con niveles elevados de estrés, afectando su bienestar psicológico.
Calidad de Vida	Capacidades, Salud, Seguridad, CVT y Organización	Las dimensiones de Capacidades y CVT y Organización muestran medias positivas, reflejando una percepción favorable de la calidad de vida en el trabajo. Sin embargo, las desviaciones estándar indican variabilidad en la percepción de la libertad para usar sus habilidades y en el apoyo organizacional recibido.	La teoría del contrato psicológico (Rousseau, 1989) destaca la importancia de la reciprocidad y justicia en el trabajo. Un entorno que favorezca la autonomía y el desarrollo de capacidades promueve un compromiso y satisfacción elevados entre los empleados.
Intención de Permanencia	Planes personales para permanecer, búsqueda de oportunidades laborales	Los agentes muestran una baja inclinación a buscar nuevas oportunidades laborales, con una media de 1.62 en la escala de intención de permanencia. La variabilidad en las respuestas sugiere que factores como la percepción del apoyo institucional y las condiciones laborales influyen en su decisión de quedarse.	La teoría del intercambio social establece que cuando los empleados perciben justicia en recompensas y apoyo, es más probable que desarrollen un fuerte compromiso organizacional y una alta intención de permanencia (Eisenberger et al., 1986).

Fuente: elaboración propia

Los resultados del presente estudio se alinean con teorías previas que subrayan la importancia de las condiciones laborales en la calidad de vida en el trabajo y la intención de permanencia de los empleados. Modelos como el de demanda-control y la teoría del intercambio social destacan que los entornos laborales con altos niveles de demanda y bajo control, junto con una percepción de justicia y apoyo organizacional, influyen directamente en el bienestar y el compromiso de los agentes de seguros. Estos hallazgos sugieren que mejorar las condiciones laborales es una estrategia clave para reducir los riesgos psicosociales y aumentar la calidad de vida y la intención de permanencia en la empresa.

El diagnóstico realizado permitió identificar los riesgos psicosociales y factores críticos que afectan la calidad de vida en el trabajo y la intención de permanencia de los agentes de seguros. Entre los resultados más relevantes, se encontraron niveles medios de riesgo asociados con la carga de trabajo, la falta de control sobre las tareas, la comunicación deficiente entre áreas y la necesidad de fortalecer el equilibrio entre la vida laboral y familiar. Estos hallazgos destacan la necesidad de intervenciones focalizadas para mitigar los riesgos y mejorar el bienestar de los empleados.

Para tal fin, a continuación, se presenta el diseño de tres propuestas de intervención dirigidas a los aspectos más significativos identificados en el diagnóstico, con el objetivo de reducir los niveles de riesgo psicosocial y promover un entorno de trabajo más saludable y equilibrado. Cada propuesta aborda los problemas específicos detectados, incluyendo actividades de implementación que permitan su operatividad en la empresa anfitriona.

4.6.1 Propuesta de Intervención 1: Creación e Implementación de la Política de Prevención de Factores Riesgos Psicosociales

Objetivo Específico: Desarrollar e implementar una política de prevención de riesgos psicosociales en la empresa, con la finalidad de promover un entorno organizacional favorable, reducir la incidencia de violencia laboral y mitigar los factores de riesgo psicosocial identificados en el diagnóstico. Esta política se alineará con los lineamientos de la NOM-035-STPS-2018, lo que permitirá establecer un marco formal de prevención y control de dichos riesgos.

Justificación: Los resultados obtenidos en el diagnóstico muestran la presencia de riesgos psicosociales en niveles medios, particularmente en las dimensiones de carga de trabajo, liderazgo y relaciones laborales. La ausencia de una política formal limita la capacidad de la organización para gestionar y reducir estos riesgos de manera efectiva, lo que subraya la necesidad de establecer una guía estructurada

que oriente las acciones preventivas y correctivas.

Descripción de la Intervención:

1. Creación de la Política: Se conformará un grupo de trabajo interdisciplinario que incluirá representantes de Recursos Humanos, Gerencias y empleados, para desarrollar la política, asegurando que responda a las necesidades específicas de la empresa y cumpla con los requisitos establecidos por la NOM-035-STPS-2018 (figura 4.18).
2. Capacitación y Sensibilización: Se llevarán a cabo talleres y capacitaciones dirigidas a todos los niveles de la organización, con el objetivo de sensibilizar a los empleados sobre los riesgos psicosociales y la importancia de la política en su prevención. Estos talleres se enfocarán en identificar comportamientos de riesgo, fomentar la participación de los empleados y fortalecer la cultura organizacional.
3. Implementación de Programas de Evaluación y Seguimiento: Se establecerán programas de evaluación continua que permitirán medir el impacto de la política, identificando áreas de mejora y ajustando las estrategias conforme sea necesario. Estas evaluaciones se realizarán mediante encuestas, entrevistas y análisis de indicadores de riesgos psicosociales.
4. Comunicación y Difusión: Se desarrollará una campaña de comunicación interna para dar a conocer la política y sus beneficios. Esta campaña incluirá materiales impresos, digitales y espacios de retroalimentación donde los empleados puedan expresar sus inquietudes y sugerencias.

Con el propósito de establecer los lineamientos que orienten, salvaguarden y promuevan la prevención de riesgos psicosociales para todas las personas trabajadoras que integran a la empresa aseguradora, tal y como lo establece la Norma Oficial Mexicana “NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial se elaboró la respectiva política de prevención de riesgos psicosociales.

Figura 4.18 Política de prevención de riesgos psicosociales para la empresa anfitriona

GRAN EMPRESA ASEGURADORA, SA. DE CV
POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En este centro de trabajo, la empresa aseguradora, en relación con la prevención de los factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, se asumen los compromisos y los principios rectores siguientes:

1. Para propiciar un entorno organizacional favorable, la empresa aseguradora:

a) Promueve reuniones con los colaboradores, a fin de que todas las personas tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes y quejas relacionadas con su entorno laboral y desempeño de sus funciones.

b) Mantiene limpias las áreas de trabajo y las áreas comunes: baños, sanitarios, accesos

c) Promueve el trato con amabilidad y cortesía entre las y los compañeros de trabajo, jefes, jefas, colaboradores, colaboradoras.

d) Atiende y resuelve todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etcétera.

e) Impulsa el desarrollo de planes de promoción interna, de acuerdo a la normatividad aplicable.

f) Capacita a todo el personal para el desempeño de sus funciones, su seguridad y desarrollo.

g) Capacita en la gestión del tiempo y las actividades del día a día de los agentes.

2. Para prevenir los riesgos psicosociales la empresa aseguradora: a) Promueve el sentido de pertenencia a la institución, haciendo hincapié en que todo el personal es importante para que la empresa asegurado pueda cumplir con sus funciones sustantivas.

b) Imparte a las personas trabajadoras la capacitación acorde a las actividades que desempeñan, para lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas.

c) Difunde y promueve el seguimiento a los manuales de organización y las descripciones de puesto, que indican las responsabilidades específicas de cada unidad laboral, para lograr la definición precisa de las responsabilidades de las y los trabajadores.

d) Publica noticias y avisos de interés, en lugares apropiados, relativos a sus labores y operaciones y fomenta que su comunidad haga lo mismo para lograr la participación proactiva y comunicación entre su comunidad.

e) Define funciones en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en los Contratos Colectivos de Trabajo para el personal administrativo y comisionista de base de acuerdo a la naturaleza específica de la labor de que se trate para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, se realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales de acuerdo a la normatividad federal e institucional, para tal efecto

f) Evalúa a cada persona trabajadora de acuerdo con la normatividad institucional aplicable y los resultados de esta evaluación sirven de base para determinar el reconocimiento o beneficios a las personas trabajadoras sobresalientes.

g) Vigila el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, salvaguarda la información que sea recolectada, da trámite e interviene de forma oportuna en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

3. Compromisos:

a) La participación de los gerentes, coordinadores, agentes y personal administrativo y todo aquel que funja como jefe o jefa de una o varias personas trabajadoras para aplicar y hacer valer esta política. B) La no tolerancia a los actos de violencia laboral, incidentes que propicien el aumento de factores de riesgo psicosocial o de acciones en contra de un entorno organizacional favorable.

c) La aplicación de medidas encaminadas a la prevención en el aumento del riesgo psicosocial y la violencia laboral; así como para promover un entorno organizacional favorable.

d) La existencia de procedimientos de atención justos, que no permitan represalias y eviten reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, y que garanticen la confidencialidad de los casos.

e) La realización de acciones de sensibilización, programas de información y capacitación.

f) La divulgación de forma eficaz de las políticas y medidas de prevención. G) La participación de todas las personas trabajadoras de la empresa aseguradora en el establecimiento y aplicación de esta política en el lugar de trabajo.

h) El respeto al ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

i) La creación de espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas del personal, administrativo, funcionariado y representantes. Fuente: Adaptación de la NOM-035-STPS-2018

4.6.2 Propuesta de Intervención 2: Guía de Manejo de Carga de Trabajo y Prevención del Estrés

Objetivo específico: Reducir el nivel de riesgo psicosocial asociado a la carga de trabajo y la falta de control sobre el mismo a través de la implementación de estrategias de gestión del tiempo y técnicas de manejo del estrés dirigidas a los agentes de seguros, adaptado a su nivel de experiencia.

Justificación: El diagnóstico identificó niveles medios de riesgo psicosocial relacionados con la sobrecarga de trabajo y la percepción de falta de control, factores que afectan negativamente la calidad de vida laboral y aumentan el estrés. La implementación de este programa permitirá equilibrar las demandas laborales con las capacidades individuales de los agentes, ajustando las expectativas y mejorando su bienestar general.

Indicadores de éxito:

- Reducción en los puntajes de riesgo psicosocial relacionados con la carga de trabajo y la falta de control, medidos en evaluaciones posteriores.
- Incremento en la percepción de bienestar y control sobre el trabajo reportada por los agentes de seguros.

La guía que da soporte a esta propuesta de intervención se conforma de 4 rubros: guía de actividades diarias, semanales y mensuales, taller de manejo de estrés y técnicas de relajación, capacitación en gestión del tiempo y priorización de tareas e implementación de pautas activas.

1. **Guía de Actividades Diarias, Semanales y Mensuales:** Se diseña una guía que asigna niveles de exigencia y estándares según la experiencia de cada agente de seguros. Esta guía ayudará a distribuir la carga de trabajo de manera equitativa y a establecer metas realistas para los agentes con menos experiencia, disminuyendo así la percepción de sobrecarga (figura 4.19).
2. **Talleres de Manejo del Estrés y Técnicas de Relajación:** Se ofrecerán sesiones prácticas para enseñar a los agentes técnicas de manejo del estrés, como la respiración profunda, la meditación y la relajación muscular progresiva (figura 4.20).

Figura 4.19 Guía de actividades diarias, semanales y mensuales con niveles de exigencia

Rubro	Descripción
Objetivo de la guía	Proporcionar estrategias prácticas para gestionar la carga de trabajo y reducir el estrés, optimizando la productividad y mejorando la calidad de vida laboral.
Gestión de actividades diarias	Planificación: Comienza cada día con una lista de tareas priorizadas. Utiliza herramientas de gestión de tareas como aplicaciones o agendas para mantener un seguimiento claro. Metas Realistas: Establece metas diarias alcanzables y ajustadas a tu nivel de experiencia. Evita sobrecargar tu agenda con tareas excesivas. Revisión y Ajuste: Al final del día, revisa el progreso de las tareas realizadas y ajusta las actividades del día siguiente en función de lo logrado.
Gestión de actividades semanales	Revisión Semanal: Realiza una revisión semanal de las tareas completadas y las pendientes. Ajusta la planificación para la semana siguiente según los resultados obtenidos. Establecimiento de Prioridades: Revisa las prioridades y asegúrate de que las tareas más importantes sean atendidas primero.
Gestión de actividades mensuales	Evaluación de Progreso: Evalúa el progreso mensual en términos de cumplimiento de metas y carga de trabajo. Ajusta la distribución de tareas si es necesario. Planificación a Largo Plazo: Establece objetivos mensuales y revisa el avance hacia estos objetivos. Realiza ajustes según las necesidades y prioridades emergentes.

Fuente: elaboración propia a partir de Ortuño y Peralta, 2022

Figura 4.20 Guía para Manejo del Estrés y Técnicas de Relajación

Actividades	Descripción
Diarias	Técnicas de Respiración: Práctica respiración profunda durante cortos periodos a lo largo del día para reducir el estrés inmediato. Pausas Cortas: Realiza breves pausas cada 1-2 horas para estiramientos o ejercicios de relajación muscular.
Semanales	Sesiones de Meditación: Dedicar tiempo a sesiones de meditación o mindfulness para mantener un equilibrio mental y emocional. Esto puede ser 15-20 minutos, 2-3 veces por semana. Revisión del Estrés: Identifica fuentes de estrés y ajusta tu carga de trabajo o busca soluciones para mitigar estas fuentes.
Mensuales	Evaluación del Estrés: Realiza una autoevaluación mensual del nivel de estrés y ajusta tus técnicas de manejo del estrés según sea necesario. Participación en Talleres: Asiste a talleres o cursos sobre manejo del estrés y técnicas de relajación si están disponibles.

3. Capacitación en Gestión del Tiempo y Priorización de Tareas: Los agentes recibirán capacitación en técnicas de gestión del tiempo, priorización de actividades y organización de su jornada laboral, lo que les permitirá trabajar de manera más eficiente y reducir la sensación de sobrecarga (figuras 4.21a y 4.21b).

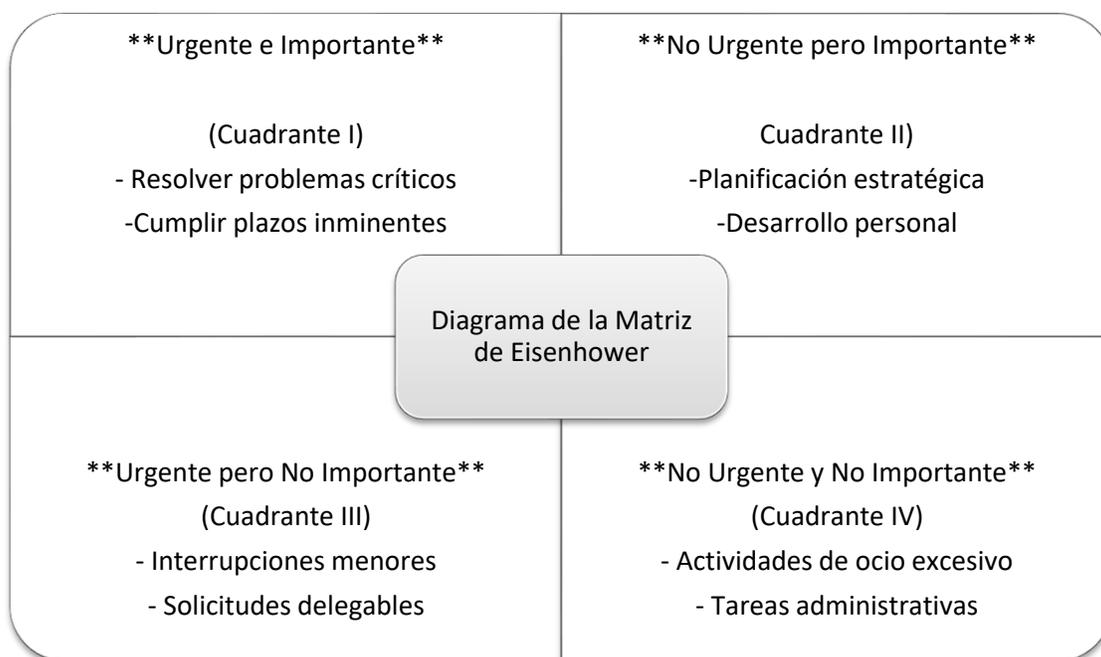
Figura 4.21^a Capacitación en Gestión del Tiempo y Priorización de Tareas

Rubro	Descripción
<p>Técnicas de Priorización: Uso de la Matriz de Eisenhower</p>	<p>La Matriz de Eisenhower es una herramienta visual que ayuda a clasificar tareas según su urgencia e importancia (figura 4.21b).</p> <p>Cuadrante I (urgente e importante): Tareas críticas que deben hacerse de inmediato.</p> <p>Cuadrante II (no urgente pero importante): Tareas importantes para tus objetivos a largo plazo.</p> <p>Cuadrante III (urgente pero no importante): Tareas que requieren atención rápida pero no son cruciales.</p> <p>Cuadrante IV (no urgente y no importante): Tareas que no aportan valor significativo y suelen ser distracciones.</p> <p>Beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque en lo esencial: Permite concentrarse en lo que realmente importa y gestionar el tiempo de manera efectiva. • Reducción de estrés: Facilita la identificación de tareas que pueden ser delegadas o pospuestas, reduciendo la sensación de sobrecarga. <p>Ejemplo Práctico:</p> <p>Cuadrante I. Atender correos electrónicos urgentes. Cuadrante II. Preparar una presentación para un cliente. Cuadrante III. Realizar una llamada no crucial. Cuadrante IV. Revisar informes antiguos. Planificar el día concentrándose en las tareas de los cuadrantes I y II, mientras se delegan o posponen las de los cuadrantes III y IV.</p>
<p>Bloques de Tiempo</p>	<p>Esta técnica divide la jornada laboral en intervalos dedicados a tareas específicas, permitiendo un enfoque más concentrado y eficiente. Pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar: Antes de comenzar el día, organizar la jornada dividiéndola en bloques de tiempo para diferentes actividades. • Asignar intervalos: Determinar la duración de cada bloque según la complejidad y la prioridad de las tareas. • Enfocarse. Durante cada bloque, trabajar exclusivamente en la tarea asignada sin interrupciones. • Revisar: Al final del día, revisar cómo se utilizó el tiempo y ajustar los bloques para el día siguiente según los resultados. <p>Los beneficios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejora del Enfoque: Permite trabajar en una sola tarea a la vez, mejorando la calidad del trabajo. • Reducción de Distracciones: Minimiza las interrupciones al dedicar tiempo específico para cada tarea.

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Estrés: Facilita una planificación clara y reduce el estrés asociado con la sobrecarga de tareas. <p>Ejemplo Práctico: Planificación de un día en bloques de tiempo</p> <p>9:00 AM – 10:00 AM: Revisión y respuesta de correos electrónicos.</p> <p>10:00 AM – 12:00 PM: Preparación del informe.</p> <p>12:00 PM – 12:30 PM: Pausa para el almuerzo.</p> <p>12:30 PM – 2:00 PM: Llamadas y reuniones con clientes.</p> <p>2:00 PM – 3:00 PM: Continuación de la preparación del informe.</p> <p>3:00 PM – 4:00 PM: Revisión de tareas y planificación para el siguiente día.</p>
--	---

Fuente: elaboración propia a partir de García, 2022

Figura 4.21b Diagrama de la Matriz de Eisenhower para clasificación de tareas urgentes e importantes.



Fuente: Elaboración propia a partir de Ortuño y Peralta, 2022

4. **Implementación de Pausas Activas:** Se promoverá la inclusión de pausas activas durante la jornada laboral, como breves ejercicios físicos o de estiramiento, para reducir la fatiga y mejorar el enfoque y la productividad (figura 4.22).

Figura 4.22 Implementación de pautas activas

Rubro	Descripción
Pautas programadas	Pausas activas cada 1-2 horas para realizar ejercicios de estiramiento o breves caminatas. Ejercicios Breves: Incluye ejercicios de estiramiento o relajación muscular en tu rutina diaria para reducir la fatiga.
Rutinas de ejercicio	Rutinas de Ejercicio: Incorpora una rutina de ejercicio regular en tu semana para mantener una buena salud física y mental. Revisión de Pausas: Evalúa la efectividad de las pausas activas y ajusta la frecuencia y tipo de pausas según sea necesario.
Evaluación de bienestar	Evaluación de Bienestar: Revisa cómo las pausas activas están influyendo en tu bienestar y productividad. Ajusta la estrategia en función de los resultados obtenidos. Ajustes en el Horario de Trabajo: Considera hacer ajustes en el horario de trabajo si es necesario para facilitar la inclusión de pausas activas.

Fuente: Elaboración propia a partir de Fernández, 2021

Con lo anterior, se esperaría una disminución en niveles de riesgo psicosocial asociados a la carga de trabajo, así como una mejora en cuanto a la percepción de bienestar en la organización, con la consecuente productividad, es decir, mayor eficiencia y efectividad en la gestión de tareas.

4.6.3 Propuesta de Intervención 3: Guía de Apoyo al Equilibrio Trabajo-Familia

Objetivo Específico: Esta intervención tiene como objetivo mejorar la conciliación entre la vida laboral y familiar de los agentes de seguros mediante la implementación de políticas de flexibilidad laboral, comunicación asertiva y el establecimiento de límites claros entre ambas esferas.

Justificación: El diagnóstico reveló niveles bajos a medios de interferencia entre la vida laboral y familiar, lo cual impacta negativamente el bienestar y la satisfacción laboral de los empleados. Implementar estrategias que apoyen el equilibrio entre ambos ámbitos es fundamental para reducir el estrés y aumentar la intención de permanencia.

Descripción de la Intervención:

1. Flexibilización de Horarios y Trabajo Remoto: Se establecerán políticas que permitan a los empleados ajustar sus horarios y, en casos aplicables, optar por modalidades de trabajo remoto, facilitando la conciliación entre sus responsabilidades laborales y familiares.
2. Talleres sobre Balance de Vida y Establecimiento de Límites: Los empleados recibirán formación en técnicas de balance de vida, manejo de responsabilidades familiares y establecimiento de límites claros entre el trabajo y la vida personal, reduciendo así la interferencia entre ambas esferas.
3. Formas de Comunicación Asertiva: Se promoverá la comunicación asertiva como herramienta clave para gestionar las demandas laborales y personales, fomentando un ambiente de trabajo más comprensivo y colaborativo.
4. Programas de Apoyo Emocional y Asesoría Personalizada: Se ofrecerán servicios de apoyo emocional y asesoría personalizada a los empleados que lo requieran, ayudando a gestionar el estrés y las dificultades asociadas con la conciliación trabajo-familia.

De ello, como indicadores de éxito están la reducción los niveles de estrés y mejora en la percepción de bienestar familiar y laboral, así como el incremento en la satisfacción laboral y la intención de permanencia en la empresa.

CONCLUSIONES

En este Trabajo Terminal de Grado se abordó la relación entre los factores de riesgo psicosocial, la calidad de vida en el trabajo y la intención de permanencia a partir de una muestra no probabilística de 30 agentes de seguros que trabajan en una gran empresa aseguradora, con el propósito de identificar áreas de mejora y formular propuestas que optimicen las políticas internas en beneficio del personal.

En primer lugar, los resultados obtenidos a través de la semaforización de los factores de riesgo psicosocial, de acuerdo con la NOM-035-STPS-2018, evidenciaron un nivel medio de riesgo en áreas clave como la carga de trabajo y la falta de control sobre el trabajo. Estos hallazgos subrayan la necesidad de intervenir en estos dominios, ya que están al límite de ser considerados como factores críticos que pueden impactar negativamente la salud mental y física de los trabajadores. Además, se observó un nivel medio de riesgo relacionado con la jornada laboral, lo que sugiere la urgencia de implementar y difundir políticas de prevención efectivas en este ámbito.

Por otro lado, el diagnóstico de la calidad de vida en el trabajo reveló que los agentes de seguros perciben en general condiciones favorables, especialmente en cuanto a sus capacidades y la libertad para organizar y tomar decisiones en su entorno laboral. Sin embargo, la presencia de indicadores de fatiga y cansancio emocional en algunos reactivos alerta sobre la necesidad de reforzar las estrategias de bienestar que mitiguen estos aspectos negativos.

En cuanto a la intención de permanencia, los resultados indican una actitud positiva por parte del personal hacia la permanencia en la organización, con una media que sugiere una alta intención de continuar laborando en la empresa. Esta intención parece estar influenciada por la percepción de seguridad laboral y la satisfacción con la retribución económica, lo que resalta la importancia de mantener y mejorar estas condiciones para retener el talento.

Finalmente, las correlaciones entre los factores de riesgo psicosocial, la calidad de vida y la intención de permanencia evidenciaron que la interferencia en la relación trabajo-familia y la presencia de violencia laboral son factores que afectan de manera significativa la calidad de vida de los trabajadores y, en consecuencia, su intención de permanencia. Esto subraya la necesidad de fortalecer las políticas de prevención y promover un entorno organizacional favorable que minimicen estos riesgos y fomente el bienestar integral del personal.

En conclusión, este estudio ha permitido identificar las áreas críticas que requieren intervención para

mejorar las condiciones laborales, la calidad de vida en el trabajo y, por ende, la intención de permanencia de los agentes de seguros. Las propuestas derivadas de estos hallazgos tienen el potencial de contribuir significativamente al desarrollo de un entorno de trabajo más saludable y sostenible para el personal de la empresa aseguradora.

Las limitaciones del estudio deben ser reconocidas para contextualizar adecuadamente los resultados obtenidos y ofrecer una visión crítica sobre las conclusiones. En primer lugar, la muestra utilizada en este estudio fue de carácter no probabilístico y estuvo conformada por solo 30 participantes, de los cuales la mayoría contaba con estudios de licenciatura y una antigüedad variada en el sector asegurador. Este tamaño limitado y la composición específica de la muestra pueden restringir la capacidad de generalizar los hallazgos a una población más amplia de agentes de seguros y, por ende, limitar la aplicabilidad de las conclusiones a otros contextos o empresas del sector.

Además, el diseño transversal del estudio implicó que los datos fueron recolectados en un solo punto en el tiempo, lo que no permitió observar cómo estas variables evolucionan. Los resultados podrían no ser completamente representativos, sugiriendo la necesidad de estudios futuros con muestras probabilísticas para obtener una visión más precisa y completa en las diferentes contextos laborales.

BIBLIOGRAFÍA

- Accenture. (2023). Insurance technology vision 2023: Innovating for growth. <https://www.accenture.com/us-en/insights/insurance/technology-vision>
- Acemoglu, D., & Autor, D. H. (2011). Skills, tasks and technologies: Implications for employment and earnings. *Handbook of Labor Economics*, 4, 1043-1171.
- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436.
- Alvarado, R. (2012). Calidad de Vida en el Trabajo en el Personal de Enfermería de un HGZ. México: UNAM, Facultad de Medicina. Tesis de Especialidad.
- Arthur, W., Bennett, W., Edens, P. S., & Bell, S. T. (2003). Effectiveness of training in organizations: A meta-analysis of design and evaluation features. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 234-245.
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS). (s/f). Página principal. <https://www.amis.org.mx/>
- Avolio, B. J., Zhu, W., Koh, W., & Bhatia, P. (2004). Transformational leadership and organizational commitment: Mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance. *Journal of Organizational Behavior*, 25(8), 951-968.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Becker, G. S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. University of Chicago Press
- Bernal, I., Pedraza, A. & Castillo, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista Espacios*, 41(22), Art. 14.
- Bonache, J. y Cabrera, A. (2004). *Dirección Estratégica de Personas. Evidencias y perspectivas para el siglo XXI*. Prentice Hall. España.
- Caldera de Marcano (10 de mayo de 2023). ISO 45003: Una nueva perspectiva para la gestión de los riesgos psicosociales. <https://stimulus-consultoria.com/iso-45003-gestion-riesgos-psicosociales/>
- Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. (2023). *¿Qué hacemos?* <https://www.gob.mx/cnsf/que-hacemos>
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) (2023). Encuesta Nacional sobre Salud Financiera (ENSAFI). <https://www.condusef.gob.mx/?P=CONTENIDO&IDC=2448&IDCAT=1>
- Costa, G., Sartori, S., & Åkerstedt, T. (2006). Influence of flexibility and variability of working hours on health and well-being. *Chronobiology International*, 23(6), 1125-1137.
- Dávila, C. (2004). *Teorías Organizacionales y Administración*. 2ª ed. McGraw – Hill: Colombia.
- De Lange, A. H., De Witte, H., & Notelaers, G. (2008). Should I stay or should I go? Examining longitudinal relations among job resources and work engagement for stayers versus movers. *Work & Stress*, 22(3), 201-223.
- Deloitte. (2023). Global insurance industry outlook. <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/financial-services/articles/global-insurance-industry-outlook.html>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Diener, E. (2009). *The science of well-being: The collected works of Ed Diener*. Springer Science & Business Media.
- Diener, E., & Seligman, M. E. P. (2002). Very happy people. *Psychological Science*, 13(1), 81-84.

- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2020). *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*. CRC Press.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. doi:10.1037/0021-9010.71.3.500
- Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2021/>
- Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) (2024). Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/>
- Encuesta Nacional De Ocupación Y Empleo (ENOE) 2024 Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/>
- EY (2022). Insurance sector: The future of insurance. https://www.ey.com/en_gl/insurance
- Felce, D., & Perry, J. (1995). Quality of life: Its definition and measurement. *Research in Developmental Disabilities*, 16(1), 51-74.
- Fernández, J. (2021). *Gestión del tiempo y carga laboral: Impacto en la salud mental de los empleados*. Editorial Universitaria.
- Ferrans, C. E., & Powers, M. J. (1985). Quality of life index: Development and psychometric properties. *Advances in Nursing Science*, 8(1), 15-24.
- Flores, R., & Madero, S. (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictores de la intención de permanencia. *Acta Universitaria*, 22(2), 24-31.
- Focohsa (2023). El seguro es una inversión y no un gasto. <https://www.ficohsa.com/tus-finanzas/tu-futuro/seguros/el-seguro-es-una-inversion-y-no-un-gasto/?=9113#:~:text=Por%20tal%20raz%C3%B3n%20un%20gasto,cual%20despu%C3%A9s%20no%20puedas%20solventar.>
- Frone, M. R. (2000). Work-family conflict and employee psychiatric disorders: The national comorbidity survey. *Journal of Applied Psychology*, 85(6), 888-895. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.6.888>
- García, M. (2022). *Políticas de prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral*. Editorial Académica Española.
- García-Montalvo, J. (2012). Calidad de vida en el trabajo: un enfoque integral. *Ciencias de la Administración*, 1(2), 63-78.
- Gil-Monte, P. (2011). "Evaluación de factores y riesgos psicosociales". En: Alfonso, C.L., Salcedo, C. y Rosat, I. (coord.). *Prevención de riesgos laborales. Instrumentos de aplicación*, 2ª ed. Tirant lo Blanch. Valencia
- Gómez, A., Pérez, B., & Rodríguez, C. (2021). El impacto de los factores de riesgo psicosocial en la calidad de vida laboral: Un análisis de la evidencia actual. *Revista de Psicología Laboral*, 25(2), 45-58.
- Gopher, D., & Donchin, Y. (1986). Workload: an examination of the concept. In *Handbook of perception and human performance* (Vol. 2, pp. 1-49). Wiley.
- Habidin, N. F., Mat Saat, G., & Yusoff, R. M. (2020). The mediating effect of job satisfaction on the relationship between training satisfaction, organizational commitment and intention to stay: A study among executive government employees in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Hall, D. T., & Mirvis, P. H. (1995). The new career contract: Developing the whole person at midlife and beyond. *Journal of Vocational Behavior*, 47(3), 269-289.

- Hancock, P. A., & Meshkati, N. (1988). Human mental workload. Elsevier Science.
- Häusser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M., & Schulz-Hardt, S. (2010). Ten years on: A review of recent research on the Job Demand–Control (-Support) model and psychological well-being. *Work & Stress*, 24(1), 1-35.
- Heckman, J. J. (2000). Policies to foster human capital. *Research in Economics*, 54(1), 3-56.
- Hernández, Fernández, C., & Baptista, P. (2000). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
- Hernández, Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Perú: McGraw Hill.
- Hernández, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
- Houdmont, J., Kerr, R., Randall, R., & Addley, K. (2012). Psychosocial factors and economic recession: The Stormont Study. *Occupational Medicine*, 62(2), 98-104.
- House, J. S., Kahn, R. L., McLeod, J. D., & Williams, D. (1985). Measures and concepts of social support. In S. Cohen & S. L. Syme (Eds.), *Social support and health* (pp. 83–108). Academic Press.
- Huang, X., Iun, J., & Liu, A. (2021). Impact of participative leadership on employee voice: The moderating roles of leader-member exchange and perceived insider status. *Journal of Management & Organization*, 27(1), 123-139.
- Instituto Nacional de las Mujeres (10 de febrero de 2024). Norma Mexicana NMX R 025 SCFI 2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación. <https://www.gob.mx/inmujeres/acciones-y-programas/norma-mexicana-nmx-r-025-scfi-2015-en-igualdad-laboral-y-no-discriminacion>
- ISO (2018). Norma Internacional ISO 45001. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo- Requisitos con orientación para su uso. Secretaría General del ISO. Ginebra, Suiza. [https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf]
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.
- Kaplan, S., Bradley-Geist, J., Ahmad, A., Anderson, A., & Kleinfeld, J. (2020). A test of two positive psychology interventions to increase employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(1), 1-14.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Keyes, C. L. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, 61(2), 121-140.
- Kivimäki M, Vahtera J, Pentti J, Ferrie J.E. (2000) Factors underlying the effect of organisational downsizing on health of employees: longitudinal cohort study. *BMJ*. Apr 8;320(7240):971-5. doi: 10.1136/bmj.320.7240.971.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58(2), 281-342.
- Kuoppala, J., Lamminpää, A., Liira, J., & Vainio, H. (2008). Leadership, job well-being, and health effects—a systematic review and a meta-analysis. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 50(8), 904-915.
- Landsbergis, P. A., Schnall, P. L., Deitz, D., Friedman, R., & Pickering, T. G. (1992). The patterning of psychological attributes and distress by "job strain" and social support in a sample of working men. *Journal of Behavioral Medicine*, 15(4), 379-405.
- Lee, S. J., Lee, S. H., & Yoon, M. H. (2021). Effects of organizational climate on organizational commitment and intention to stay among clinical nurses: Focused on the mediating effect of

- organizational commitment. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 27(2), 164-173.
- Lee, Y. S., & Chelladurai, P. (2018). Understanding the relationship between job insecurity, and affective organizational commitment: The role of organizational tenure and the tradition of fixed-term employment. *European Sport Management Quarterly*, 18(5), 621-641.
- Leka, S., Jain, A., Iavicoli, S., y Vartia, M. (2015). Psychosocial risks: Is risk management strategic enough in business and policy making? *Safety and Health at Work*, 6(1), 1-8.
- Ley sobre el Contrato de Seguro (2013). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Diario Oficial de la Federación del 4 de abril de 2013. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/211.pdf>
- Ley General de Instituciones de Seguros y Fianzas (2024). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Diario Oficial de la Federación del 24 de enero de 2024. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISF.pdf>
- Lin, C. H., & Chen, S. H. (2021). Effect of internal marketing on organizational commitment and intention to stay: The mediating role of psychological capital. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58, 102322.
- Littlewood, H., Mercado, P. y Bernal, E. (2006). Intención de permanencia en personal de nivel alto y medio. *Revista Interamericana de Psicología Organizacional*. 25(2), 87-95.
- López-Cabarcos, M. Á., Castro, C. B., & Ginel, F. M. (2020). Employee wellbeing: A study on its determinants in the context of Spain. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 36(2), 95-102.
- Lumley, E. J., & Coetzee, M. (2017). Exploring antecedents and outcomes of work engagement among construction professionals. *Acta Commercii*, 17(1), 1-10.
- Manzano Martos, M. (2012). *Claves del seguro español: Una aproximación a la historia del seguro en España*. Fundación MAPFRE <https://app.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/cs-seguro/libros/claves-seguro-espanol-aproximacion-historia-seguro-espana-183.pdf>
- Marshall, A. (1890). *Principios de economía*. Macmillan. Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros. (n.d.). Página principal. <https://www.amis.org.mx/>
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York, NY: Harper & Row Publishers
- McLeod, J. D., & Kessler, R. C. (1990). Socioeconomic Status Differences in Vulnerability to Undesirable Life Events. *Journal of Health and Social Behavior*, 31(2), 162. doi:10.2307/2137170
- Mercado, P., Cernas, D.A. & Gil-Monte, P. (2016). Escala y auto percepción de la calidad de vida en el trabajo del personal técnico de atención primaria a la salud. En J. Patlán (Ed.), *Calidad de vida en el trabajo* (pp 165-185). Editorial Manual Moderno.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11(3), 299-326.
- Meyer, J. P., Becker, T. E., & Vandenberghe, C. (2004). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 991-1007.
- Milkovich, G. M., & Newman, J. M. (2004). *Compensation*. 8th Edition. Burr Ridge: Irwin McGraw-Hill.
- Mínzoni Consorti, A. (2005). *Crónica de dos siglos del seguro en México*. Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). Riesgos psicosociales en el trabajo: concepto y dimensiones. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 243-252.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Academic Press.

- Munich Re. (2021). Insurance market review <https://www.munichre.com/en/insights/research/insurance-market-review.html>
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). Sense of coherence as a protective mechanism among targets of workplace bullying. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(2), 198-212.
- Nogareda, C. (1989). NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. [https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_179.pdf]
- NOM-035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención. Diario Oficial de la Federación del 23 de octubre de 2018. Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1998). Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. [<https://www.ilo.org/es/declaracion-de-la-oit-relativa-los-principios-y-derechos-fundamentales-en>]
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2013). Decent work indicators: quality of work at the workplace. Geneva: OIT. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---ntegration/documents/publication/wcms_229374.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016). Boletín Internacional de Investigación Sindical vol. 8.
- Organización Mundial de la Salud (septiembre de 2022). La salud mental en el trabajo 2022. Recuperado el 10 de marzo de 2022 de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Ortega, I. & Pirk, S. (2011). Investigación en Ciencias Sociales. México: Limusa.
- Ortuño, B. y Peralta, J. (2022). Proceso de gestión de riesgos psicosociales para un comedor industrial acorde con la Organización Internacional del Trabajo y la Norma ISO 45001:2018. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. <https://handle.net/20.500.12371/17716>
- Oyola, R., Zapata, y Cruz, A.M. (2021). La precariedad laboral y calidad de vida de grupos generacionales en organizaciones de Puerto Rico durante trabajo remoto. *Revista Caribeña de Psicología*. 5(1), e5623. <https://doi.org/10.37226/rcp.v5i1.5623>
- Pompeii, L. A., Schoenfish, A. L., Lipscomb, H. J., & Dement, J. M. (2013). Perpetrator, worker, and workplace characteristics associated with patient and visitor perpetrated violence (Type II) on hospital workers: A review of the literature and existing occupational injury data. *Journal of Safety Research*, 44, 57-64.
- PwC. (2023). The future of insurance: Navigating a changing landscape. <https://www.pwc.com/gx/en/industries/financial-services/insurance.html>
- Quintero Montaña, W. J. (2020). La formación en la teoría del capital humano: una crítica sobre el problema de agregación. *Revista Análisis Económico*, 35(88), 239-265.
- Ramlall, S. (2004). "A review of employee motivation theories and their implications for employee retention within organizations." *Journal of American Academy of Business*, 5(1/2), 52-63.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Richardson, K. M., & Rothstein, H. R. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(1), 69-93.
- Rivero, A., Sánchez, J., & Águila, M. (2009). Inventario de Calidad de Vida (INCAVISA). Manual Moderno. México.

- Rodríguez, A. y Zarco V. (2009). Riesgos psicosociales en el trabajo: acoso y estrés laboral. En: Rodríguez, A., Zarco, V. y González, J.M. (coord.). *Psicología del trabajo*. Psicología Pirámide: Madrid
- Rodríguez, Y. L., Rodríguez, W. C. y Peñarete, D. F. (2022). Evaluación de la calidad de vida en el trabajo en productores de café en Cundinamarca, Colombia. *Ciencia y Tecnología Agropecuaria*, 23(1), e1885. Epub December 31, 2021. https://doi.org/10.21930/rcta.vol23_num1_art:1885
- Rodríguez-Rojas, Y. L. (2022). Salud y seguridad psicológicas en el trabajo: gestión de peligros y riesgos psicosociales. *Panorama investigativo y normativo. SIGNOS, Investigación en Sistemas de Gestión*, 14(1). <https://doi.org/10.15332/24631140>.
- Rodríguez-Sánchez, A. M., & Rodríguez-Muñoz, A. (2020). Job demands and resources, engagement and well-being in hospital workers: A structural model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 3095.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2), 121-139.
- Saltos, I., Paravic, T. y Burgos, M. (2023). Influencia de la autoeficacia profesional en las condiciones de trabajo subjetivas y la calidad de vida laboral. *Revista San Gregorio*, 1(55), 107-124. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2254>
- Schalock, R. L., & Verdugo, M. Á. (2002). Quality of life for human service practitioners. American Association on Mental Retardation.
- Schein, E. H. (2004). *Organizational Culture and Leadership*. John Wiley & Sons.
- Schultz, T. W. (1960). Capital Formation by Education. *Journal of Political Economy*, 68(6), 571-583.
- Secretaría de Economía, DATA MEXICO (2023). Industria de las bebidas. Recuperado de: <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/industry/beverage-manufacturing>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2022.). Potencial del sector asegurador en México: Análisis con los seguros de gastos médicos, vida y automóviles. Dirección General de Desarrollo e Investigación. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/713043/POTENCIAL_DEL_SECTOR_ASEGURADOR_29_03_2022.pdf
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018). Guía Informativa de la NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial. Identificación, análisis y prevención. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf]
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2018). NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Recuperado de: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. Recuperado de <http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/26765>
- Sen, A. (1999) *Desarrollo y Libertad*. Editorial Planeta: México.
- Sias, P. M., & Cahill, D. J. (1998). From coworkers to friends: The development of peer friendships in the workplace. *Western Journal of Communication*, 62(4), 381-408.
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science & Medicine*, 58(8), 1483-1499.
- Smith, C. S., & Haythornthwaite, C. (2004). How do sleep disturbance and chronic fatigue syndrome relate to the working environment? *Work*, 23(2), 137-147.
- Sonnentag, S., Kuttler, I., & Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery:

- A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 355-365.
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(3), 242-264.
- Swiss Re. (2022). Swiss Re Institute: World insurance report 2022. <https://www.swissre.com/mexico/>
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings." *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work alienation and its underlying processes. *Personnel Review*, 44(2), 184-202.
- Van den Heuvel, M., Demerouti, E., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2013). Adapting to change: The value of change information and meaning-making. *Journal of Vocational Behavior*, 83(1), 11-21.
- Virtanen, M., Ferrie, J. E., Gimeno, D., Vahtera, J., Elovainio, M., Singh-Manoux, A., & Kivimäki, M. (2012). Long working hours and symptoms of anxiety and depression: a 5-year follow-up of the Whitehall II study. *Psychological Medicine*, 42(12), 2485-2494.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63(3), 193-210.
- Winefield, H. R., Boyd, C., & Saebel, J. (2008). Prolonged work-related stress and psychological morbidity: Evidence of a dose-response relationship. *The Journal of Occupational Health Psychology*, 13(1), 1-11.
- World Health Organization. (1997). WHOQOL: Measuring quality of life. *World Health Forum*, 18(3), 354-356.
- Zapf, D., Dormann, C., & Frese, M. (1996). Longitudinal studies in organizational stress research: A review of the literature with reference to methodological issues. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(2), 145-169.
- Zijlstra, F. R., Cropley, M., & Rydstedt, L. W. (2014). From recovery to regulation: An attempt to reconceptualize 'recovery from work'. *Stress and Health*, 30(3), 244-252.

ANEXO. Cuestionario aplicado

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO (NOM-035-SPTS-2018)

INSTRUCCIONES: Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones de su centro de trabajo. No hay respuestas buenas ni malas; todas son valiosas pues se refieren a su experiencia en este centro laboral. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, pues los resultados se generan a nivel organizacional.

Cantidad y ritmo de trabajo		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
2	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
3	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					
4	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
5	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
6	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					
7	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
8	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
9	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
10	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
11	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
12	En mi trabajo me dan órdenes contradictorias					
13	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Tiempo destinado a su trabajo y sus responsabilidades familiares.		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
15	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
16	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
17	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					

Decisiones que puede tomar en su trabajo		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
19	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
20	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
21	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
22	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Capacitación e información que recibe sobre su trabajo		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
24	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
25	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
26	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
27	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Relaciones con sus compañeros de trabajo y su jefe		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
29	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
30	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
31	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
32	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					

38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

A continuación, encontrarás una serie de enunciados que se relacionan con tu trabajo diario. Solicitamos tu opinión sincera. No hay respuestas buenas o malas; todas son valiosas, pues se refiere a tu opinión y percepción. Responde tan rápido como sea posible, después de leer cuidadosamente cada enunciado. Debes contestar colocando un círculo sobre el número de tu elección (1, 2, 3, 4 o 5), según la siguiente escala.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Considero oportuna y de calidad la capacitación recibida					
42	Me siento deprimido al final del día de trabajo					
43	Me siento orgulloso de mis habilidades y capacidades					
44	Puedo ejercer libremente mi capacidad de organizar, administrar y tomar decisiones en mi lugar de trabajo					
45	Mi jefe me da libertad para hacer las cosas como creo más conveniente					
46	Tengo una actitud positiva para adquirir nuevos conocimientos y perfeccionar los que ya poseo.					
47	Estoy muy satisfecho con la retribución económica que recibo por realizar mi trabajo					
48	Cuento con apoyo de la organización para continuar con mi formación					
49	Percibo que la organización busca mi bienestar personal					
50	Me siento emocionalmente cansado en mi trabajo					
51	Percibo que la institución se preocupa por la calidad de vida de su personal					
52	Me siento fatigado cuando me levanto en las mañanas a enfrentar otro día de trabajo					
53	Percibo una gran seguridad laboral					

INTENCIÓN DE PERMANENCIA

Los siguientes enunciados se refieren a su percepción del futuro con su empleador actual. Por favor indique en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
54	Planeo continuar trabajando aquí hasta que me retire					
55	A menudo pienso en renunciar					
56	Estoy buscando una oportunidad para encontrar trabajo en otra organización.					
57	Dejaría esta organización si me ofrecieran el mismo trabajo en otra.					
58	Estoy activamente buscando otro trabajo.					
59	Los siguientes años pretendo mantenerme en esta organización.					
60	En los últimos 3 meses he aplicado para una vacante en otra organización.					
61	Si tuviera la oportunidad me cambiaría a otra organización.					

Por favor, conteste lo siguiente, marcando con una X:

Sexo	1 ___ Mujer 2 ___ Hombre
Edad (años)	_____
Estado civil	1 ___ soltero(a) 3 ___ divorciado(a) 2 ___ casado(a) 4 ___ otro
Nivel máximo de estudios	1 ___ primaria 2 ___ secundaria o equivalente (comercio) 3 ____ preparatoria o equivalente 4 ___ carrera trunca 5 profesional 6 ___ estudios de posgrado
Antigüedad en la organización (años)	_____

¡MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA PARTICIPACIÓN!