



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

PERFIL AUTODESCRIPTIVO DE UN GRUPO DE AGENTES DE SEGUROS

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A :

MONICA BAUTISTA ESQUIVEL

JURADO:

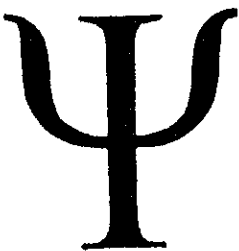
DIRECTOR DE TESIS: LIC. MIRIAM CAMACHO VALLADARES,

REVISOR: MTRA. MIRNA R. VALLE GOMEZ

SINODALES: MTRO. SOTERO MORENO CAMACHO

MTRO. J. FELIPE URIBE PRADO

LIC. ISAURO LOPEZ SEGURA



MEXICO, D. F.

TESIS CON
ALLA DE ORIGEN

276298
1999



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Autónoma de México, por haberme dado la oportunidad de realizar una carrera profesional, comprometiéndome a llevar en alto su nombre con lealtad y responsabilidad, sintiéndome orgullosa de ser parte de esta máxima casa de estudios.

A ti mamá.

Gracias por darme la vida, por ser mi ejemplo a seguir, por todo tu amor incondicional y sobre todo por impulsarme siempre a convertir cualquier sueño en realidad.

A mi esposo.

A ti amor, que con toda tu entrega, tu apoyo, amor y comprensión que siempre me has dado, hemos terminado uno de nuestros proyectos más importantes. gracias por estar a mi lado y compartirme tu vida. Te amo.

A mi tía Rosa.
Por todo tu apoyo y tu cariño
que me has dado siempre, y
por toda una vida de amor, he
encontrado además en ti a una
Madre.

Sr. Nacho, nunca olvidaré todas
las palabras de apoyo y cariño
para seguir adelante.

Gracias a ambos por confiar en mí.

A Betty y Sam.
Gracias por su cariño y
sobre todo por que siempre
me hicieron sentir el apoyo
de una familia.

A la Sra. Jane.
gracias por darme su amistad y
cariño y una palabra entusiasta
en todo momento.

A Paty y Margarita.

Por formar parte de mi vida, en la que siempre las recuerdo entregándome cariño y ternura. Gracias por quererme tanto y confiar en mí.

Al Sr. Jesús Morales y

Sra. Dolores Bacarlet.

Gracias por sus palabras de apoyo en esta nueva etapa de mi vida.

De forma muy especial, agradezco a mi asesora Lic. Miriam Camacho y al Mtro. Sotero Moreno por haberme brindado su tiempo, sus conocimientos, y sobre todo gracias por su amistad.

Cuando ves hacia afuera sueñas,
Cuando ves hacia dentro despiertas.

Carl Gustav Jung.

ÍNDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I. EVALUACIÓN PSICOLÓGICA EN SELECCIÓN DE PERSONAL

1.1 ANTECEDENTES.

1.2 APLICACIONES

a) ANALISIS DE PUESTOS

1.3 CLASIFICACIÓN DE LAS PRUEBAS PSICOLÓGICAS.

1.4 TEST EN LA INDUSTRIA.

1.5 TÉCNICA GERENCIAL CLEAVER.

CAPITULO II. ASEGURADORAS

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

a) SU ORIGEN Y OBJETIVO EN MÉXICO.

b) LEY GENERAL DE INSTITUCIONES.

2.2 TIPOS DE ASEGURADORAS.

2.3 CARACTERÍSTICAS DEL AGENTE DE SEGUROS.

2.4 AGENTES DE SEGUROS: CORRELATOS DE EVALUACIÓN.

CAPITULO III. PROCESO METODOLÓGICO.

3.1 OBJETIVO GENERAL.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

3.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

3.4 VARIABLES.

3.5 MÉTODO :

SUJETOS

INSTRUMENTOS

PROCEDIMIENTO

3.6 ANALISIS ESTADÍSTICO

CAPITULO IV. RESULTADOS.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

CAPITULO VI. LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

BIBLIOGRAFÍA.

ANEXOS :

TÉCNICA GERENCIAL CLEAVER

GRÁFICA T M L

INTRODUCCIÓN.

Hoy en día, México atraviesa por una crisis económica que ha repercutido a diferentes niveles general en las actividades en este país (económicos, sociales, educativas, alimenticias, turísticas). Ninguna empresa, institución, industria, compañía ha podido escapar de esta situación y se han visto afectadas de forma importante en su aspecto económico debido a todo lo que implica una drástica reducción de su presupuesto como el cierre de contrataciones, recorte de personal, estancamiento de puestos entre otros.

Como se mencionó anteriormente, son pocas o ninguna empresa las que han podido solventar poco a poco esta situación económica, y las compañías de seguros no han sido la excepción. Estas atraviesan una situación compleja, ya que los ingresos que obtienen, principalmente, es por la venta de sus servicios (seguros), a los cuales la sociedad no considera como artículos de primera necesidad como la comida, vivienda, educación o el vestido, o como un artículo que proporciona alguna diversión como televisión, radio, juegos de video, revistas, por mencionar algunos. Son más bien considerados como un servicio del cual se puede prescindir, y es por esta situación que muchas compañías son las primeras afectadas en situaciones de economía como la que se vive actualmente.

De acuerdo a lo anterior es importante, optimizar los recursos con que cuenta este tipo de compañías y enfocarlos a recursos humanos para que se haga una mejor selección y capacitación de agentes de seguros. Estos son las personas que dan a las compañías aseguradoras el soporte económico y salen a ofrecer los servicios (seguros) de la misma compañía, y por que no decirlo, salen a "convencer" al cliente para adquirir uno de estos. Por ello, es primordial tener buenos y bien capacitados agentes de ventas para mejorar los ingresos de las aseguradoras

Es importante señalar, que las compañías aseguradoras gastan cantidades significativas en su selección y capacitación de agentes. Esto es debido a que entran muchos aspirantes a quienes se les proporciona cursos, material de trabajo, conferencias, apoyos en general, para que finalmente solo queden unos cuantos prospectos que se lanzan como agentes de seguros Pero económicamente esto no es tan redituable como la empresa hubiera deseado en un primer momento.

Pensando en las necesidades de selección de personal que toda empresa requiere, se han realizado algunas investigaciones relacionadas al tema algunos de los instrumentos que se utilizaron con mayor frecuencia fueron:

Los tests de inteligencia como el Wais, Dominos, Otis, de personalidad como Machover, Frases Incompletas y de Actitudes. Acerca de la Técnica Gerencial Cleaver se encuentran investigaciones con el fin de conocer el perfil de Gerentes utilizando esta técnica(Vega, 1993). Otro estudio habla acerca de la planeación de carrera a nivel Gerencial utilizando esta técnica(Solis, 1994), Y por último, un estudio llevó a cabo la estandarización de la Técnica Cleaver en una empresa (Chavarría, 1988); entre otros trabajos.

Con relación a los estudios que se han hecho con agentes de seguros están enfocados sólo a aspectos legales, de auditoria y administrativos, pero no existen los que hablen acerca de su comportamiento natural utilizando la Técnica que se menciona (Torres, 1994).

Este tipo de investigaciones son el fundamento de estudios o investigaciones que amplíen los conocimientos de personalidad en el área de agentes de ventas en Seguros.

Como ya se mencionó, actualmente se aplican varias pruebas psicológicas para seleccionar y capacitar personal en el ámbito empresarial y entre ellas la Técnica Cleaver, la cual no tiene la intención de ser la única para obtener la información que se requiere de un sujeto, pero si puede aportar información valiosa la cual aunada a otras pruebas puede dar mas datos acerca de la persona a quien se esté evaluando.

De acuerdo a los objetivos de esta tesis, la organización fue la siguiente:

CAPITULO I. EVALUACIÓN PSICOLÓGICA EN SELECCIÓN DE PERSONAL.

Se refiere a los diferentes instrumentos que miden algunos rasgos de personalidad dentro de la actividad laboral del individuo.

CAPITULO II ASEGURADORAS.

Se expone la historia del Seguro, desde sus inicios hasta su aparición en México, así como la forma de operar de las Instituciones Aseguradoras. Se resumen las características personales del Agente de Seguros.

CAPITULO III. PROCESO METODOLOGICO.

En este apartado, se explica brevemente el objetivo de la presente investigación, su método y el análisis estadístico.

CAPITULO IV. RESULTADOS.

Este capítulo expone los resultados encontrados del Perfil Autodescriptivo de los Agentes de Seguros, incluyendo gráficas de escolaridad y estado civil

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN.

Se expone brevemente las conclusiones de la presente investigación, y su relación con los resultados encontrados y las variables planteadas.

CAPITULO I . EVALUACION PSICOLÓGICA EN SELECCIÓN DE PERSONAL.

1.1 ANTECEDENTES.

El estudio del hombre ha sido uno de los retos más importantes de todos los tiempos. Diversas disciplinas han abarcado campos amplios entre éstas destaca la psicología, ya que trabaja áreas de mayor complejidad como la conducta, el pensamiento y la emoción (Aiken, 1997).

Aiken(1997) señala que la profesión del psicólogo se encuentra comprometida, tanto con los individuos como con las instituciones, es un bien social, un compromiso moral, es científica y es humana, sistemática y flexible por ello, que tanto en el entorno laboral, educativo, social y personal esta disciplina juega un papel primordial. El compromiso que tiene con su medio, ha llevado al psicólogo a buscar la mayor objetividad posible, basándose en una metodología científica: Observación, Hipótesis, Teoría, Medición. Tomando en cuenta este último propósito se ha desarrollado material psicométrico o tests, instrumentos que tienen por objeto la medición y evaluación sistemática de la conducta que posibilita inferencias válidas sobre los contenidos del pensamiento, emoción o de la conducta misma. Esta finalidad se cubre con apego estricto a normas de validez y confiabilidad.

Los tests se utilizan con mucha frecuencia en escuelas, clínicas psicológicas, industrias y servicios civiles y militares con el propósito de evaluación, diagnóstico, selección, ubicación y promoción. Tienen aplicaciones en la toma de decisiones prácticas y, sobre todo, en la investigación.

Desde una perspectiva histórica, se encuentran las raíces de los tests y evaluaciones psicológicas en Grecia y China, en las que no existió un planteamiento científico de la medida de las diferencias humanas, en las capacidades mentales y la personalidad. Estas diferencias empezaron a ser consideradas ampliamente hasta fines del siglo XIX. A principios de este siglo, los científicos consideraban las diferencias individuales en las capacidades sensorio-motrices y mentales como algo molesto. Antes de la invención de equipo preciso y automático para medir y registrar sucesos físicos, la exactitud de las medidas era poco precisa, ya que dependía de la buena observación que tuvieran los científicos en el fenómeno. A mediados del siglo Gustav Fechner, Wilhem Wundt, Herman Ebbinghaus y otros psicólogos experimentales alemanes demostraron que los fenómenos psicológicos se podían expresar en términos

cuantitativos y racionales. Los sucesos que ocurrían en Francia y Estados Unidos también fueron importantes para las pruebas psicológicas. Las investigaciones por parte de psiquiatras y psicólogos franceses sobre los trastornos mentales influyeron en el desarrollo de las pruebas y técnicas de evaluación clínica. Además, la atención cada vez mayor que se prestaba a los exámenes escritos en las escuelas de Estados Unidos dio como resultado el desarrollo de medidas estandarizadas de logro académico. Durante los últimos años de este siglo XIX tuvieron una importancia especial Francis Galton, James Cattell y Alfred Binet, debido a sus aportaciones en el campo de la medición científica.

Los orígenes de los tests se pierden en la antigüedad. Dubois (1966), presenta un relato del sistema de exámenes para la administración pública que prevaleció en el Imperio Chino durante 3000 años aprox. Entre los griegos, los exámenes constituían un complemento integrado en el sistema educativo. Las pruebas se empleaban para estimar el dominio tanto de las habilidades físicas como de las intelectuales. Desde su fundación en la edad media, las universidades europeas se basaron en exámenes regulares para conceder grados y honores, sin embargo los acontecimientos que modelaron los tests actuales iniciaron con el siglo XIX.

En este siglo se tuvo un interés por el tratamiento humano de los retrasados mentales y los alienados cuya suerte siempre había sido el olvido, el ridículo e incluso la tortura. La fundación de numerosas instituciones especiales para el cuidado de los retrasados mentales en Europa y América creó la necesidad de establecer tipos de admisión y sistemas objetivos de clasificación de especial urgencia. Una de las contribuciones especiales fue la del médico francés Seguin (1866), que fue uno de los primeros en trabajar la educación de los retrasados mentales.

Los primeros psicólogos experimentales del siglo XIX, no se interesaron en general por la medida de las diferencias individuales, su objetivo principal era formular descripciones generalizadas de la conducta humana. Así se produjo una actitud hacia las diferencias individuales que prevaleció en laboratorios como el fundado por Wundt en Leipzig en 1879, donde se formaron la mayoría de los primeros psicólogos experimentales

El biólogo inglés Sir Francis Galton (1884), fue el principal promotor del movimiento a favor de los tests, su interés se enfocó principalmente a la herencia humana (1884). Galton ideó la mayoría de los tests que se aplicaban en su laboratorio antropométrico, muchos de los cuales son aún familiares, como la barra de Galton para la discriminación visual de la longitud. Este autor fue también uno de los primeros en aplicar las escalas de estimación (rating scales), y los métodos de cuestionario, así como el uso de la técnica de asociación libre. Desarrolló métodos estadísticos para los análisis de los datos sobre diferencias

individuales, adaptando cierto número de técnicas elaboradas previamente por los matemáticos, para poder ser utilizadas por el investigador no formado como matemático que deseara tratar cuantitativamente los resultados de los tests. Uno de sus discípulos fue Karl Pearson.

El psicólogo Americano James Mc Keen Cattell ocupa una posición especial y destacada en el desarrollo de los test, demostró gran actividad en el desarrollo de los laboratorios de psicología experimental como en la difusión de los tests.

En 1890, empleó por primera vez en la literatura psicológica la expresión "Test mental", este describía una serie de tests que se aplicaban anualmente a los estudiantes universitarios con el fin de determinar su nivel intelectual. Los test que se habían de aplicar individualmente incluían medidas de energía muscular, velocidad de movimientos, sensibilidad al dolor, agudeza de la vista y el oído, discriminación de pesos, tiempo de reacción y memoria entre otras. Cattell compartía la opinión con Galton de que era factible obtener una medida de las funciones intelectuales. Los tests de Cattell eran los típicos de la última década del siglo XIX, se aplicaban a niños escolares, estudiantes universitarios y adultos sin discriminación

Algunos psicólogos europeos de esta época, buscaban funciones en cierto modo más complejas, tal es el caso de Kraepelin (1895), quien estaba interesado principalmente en el examen clínico de los pacientes psiquiátricos.

Preparó tests para medir los que él consideraba factores básicos en la caracterización de un individuo. Utilizaba operaciones aritméticas simples destinados a medir los efectos prácticos y la memoria y susceptibilidad para la fatiga y la distracción. Años antes, Oehrn (1889), discípulo de Kraepelin, había empleado tests de percepción, memoria y funciones motoras. Años más tarde, otro psicólogo alemán, Ebbinghaus (1897) aplicó a escolares algunos tests de cálculo aritmético de memoria inmediata y complementación de frases.

El psicólogo italiano Ferrari y sus discípulos se interesaron principalmente por el uso de los tests en casos patológicos. Las series que idearon incluían los tests de medidas fisiológicas y motoras hasta los de atención y de interpretación de cuadros.

Alfred Binet y sus colaboradores se dedicaron a la investigación sobre las maneras de medir la inteligencia. En un inicio puso a prueba numerosos métodos en los que se incluían la medida de rasgos físicos, grafológicos, entre otros, sin embargo los resultados lo llevaron a la conclusión de que la medición directa de las funciones intelectuales complejas era la mejor solución. En 1905 estudió los procedimientos para la educación de los niños "subnormales" que asistían a las escuelas de París; y preparó la primera escala de Binet-Simon. Esta escala constaba de treinta problemas o tests, colocados en orden creciente de dificultad,

estaban destinados a cumplir una amplia variedad de funciones, en especial para el juicio, la comprensión y el razonamiento, factores que Binet consideraba componentes esenciales de la inteligencia. En la segunda escala de 1908, se aumentó el número de tests y se eliminaron algunos de la primera parte, y se agruparon por niveles de edad. La puntuación del niño en el test, se expresaba como edad mental, a su vez este concepto contribuyó a popularizar la aplicación de los tests de inteligencia.

Hacia 1911, año de la muerte de Binet, apareció una tercera revisión, incluía variaciones mínimas y principalmente se crearon tests en varios niveles de edad, y la escala se extendió hasta el nivel adulto.

Los tests de Binet-Simon atrajeron la atención de los psicólogos de todo el mundo, en especial en América donde se hicieron varias revisiones, una de las más famosas es la de L.M.Terman (1916), en la Universidad de Stanford, conocida como la revisión de Stanford-Binet. En este test se utilizó por primera vez el cociente de inteligencia (CI) o razón entre la edad mental y la edad cronológica. Es de interés, la revisión de Kuhlmann-Binet, quien utiliza la escala para un nivel de tres meses, ésta representa uno de los primeros esfuerzos para el desarrollo de tests de inteligencia para niños en edad preescolar.

Aiken (1997) señala que durante el siglo XX, el campo de los test psicológicos y educativos ha crecido con rapidez. A principios de siglo, Alfred Binet y Theodore Simon elaboraron una prueba que se administraba en forma personal y tenía como fin medir la capacidad de juzgar, comprender y razonar, con la revisión de esta prueba se introdujo por primera vez el término de "edad mental " al desempeño general de una persona que presentaba esta prueba. Otros de los pioneros de la evaluación y de los test psicológicos es Charles Spearman con su teoría de los tests; Edward L.Thorndike en los test de capacidad; Lewis Terman en los de inteligencia, Robert Woodworth y Hermann Rorschach en los test de personalidad y Edward Strong en la medición de los intereses; Arthur Otis en los test de inteligencia (en grupo), quien llevó de manera directa a la elaboración de los exámenes Alfa (para quienes leen y escriben) y Beta (analfabetas) del ejército, y así medir las capacidades mentales para antes y después de la guerra.

Posteriormente, se han dado cambios constantes y adelantos significativos en cuanto al desarrollo y mejoramiento de metodología, estadística, preparación y calificación de los test, así como en el análisis de resultados.

Hasta aquí sólo se han reseñado las principales aportaciones que los pioneros en medición hicieron al área de evaluación de la personalidad. En el siguiente apartado se expondrán las aplicaciones de esos diferentes instrumentos

1.2 APLICACIONES

El campo de los tests psicológicos ha crecido con rapidez desde la década de los veinte. En la actualidad, se producen y distribuyen comercialmente cientos de tests. Después de la segunda guerra mundial, los test estandarizados, en especial, los de logro o desempeño académico se extendieron por todo el mundo. Muchos de los tests de habilidades y personalidad fueron creados en Estados Unidos pero se tradujeron a otros idiomas. Muchos de ellos se publican, pero existen cientos que no lo han hecho. Estos tests que se mencionan en revistas y libros profesionales se utilizan en estados Unidos, Europa y otros países.

Los tests psicológicos y otros instrumentos de evaluación se aplican en una amplia variedad de contextos de organización en la sociedad contemporánea, tal es el caso de universidades, escuelas, clínicas psicológicas, negocios e industrias, organizaciones gubernamentales y militares, así como en investigación. Es por esta situación que psicólogos que trabajan en el área de personal, clínicos, de asesores, escolares, consejeros matrimoniales y otros especialistas orientados a la investigación del comportamiento humano, dedican gran parte de su tiempo profesional a la aplicación, calificación e interpretación de los tests psicológicos.

Actualmente, el propósito principal de los tests y evaluaciones psicológicas es el mismo que ha prevalecido durante todo este siglo: evaluar el comportamiento y las capacidades mentales; con el fin de ayudar en los juicios, predicciones y decisiones de las personas. De acuerdo al The eleventh Mental Measurements Yearbook (1992), existen 19 categorías principales de pruebas.

1. Aptitudes de inteligencia y académicas
2. Aptitudinal múltiples
3. Bellas Artes
4. Ciencia
5. Desarrollo
6. Educación
7. Estudios sociales
8. Evaluación del Comportamiento
9. Idiomas extranjeros
10. Lectura
11. Lenguaje y audición
12. Logro
13. Matemáticas
14. Neuropsicología
15. Personalidad
16. Sensorio Motriz

17. Varios

18. Vocacionales

En una forma más específica, se puede decir que los tests se utilizan para: observar a las personas que solicitan empleos o desean participar en programas educativos y de capacitación; clasificar y ubicar personas dentro de contextos educativos y de empleo; asesorar en aspectos vocacionales y personales; diagnóstico de tratamientos psicológicos y físicos en clínicas y hospitales; evaluar los cambios cognositivos debido a programas de intervención, educativos, psicoterapéuticos y conductuales, y también para la investigación en los cambios de comportamiento a través del tiempo; y en la evaluación de la efectividad en programas y técnicas nuevos, entre otros. Además de las aplicaciones mencionadas, cabe añadir su utilización en la evaluación del entorno psicológico, de los movimientos sociales y de otros eventos psicosociales.

Una vez habiendo revisado las aplicaciones de los instrumentos de medición, a continuación se revisa el tema de análisis de puestos, como una parte importante en el proceso de reclutamiento y selección dentro de las empresas.

a) ANÁLISIS DE PUESTOS

El desarrollo de una estructura organizacional da como resultado puestos que tienen que ser cubiertos. Dessler (1996) define el análisis de puestos como el procedimiento por el cual se determinan los deberes y la naturaleza de los puestos y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlos. Proporciona datos sobre los requerimientos del puesto que más tarde se utilizarán para desarrollar las descripciones del puesto (lo que implica el puesto) y las especificaciones del puesto (el tipo de persona que se debe contratar para ocuparlo)

La información generada por el análisis de puestos se utiliza como base de diversas actividades interrelacionadas de la administración de personal

Reclutamiento y Selección

Compensaciones

Evaluación del desempeño

Capacitación

Asegurar la asignación completa de responsabilidades

Existen técnicas básicas que se pueden utilizar para reunir datos en el análisis de puestos: entrevistas, observación directa, cuestionario, bitácora de los

participantes. La descripción del puesto debe representar el trabajo de esa posición de una manera muy clara para que las responsabilidades estén bien definidas sin hacer referencia a otras descripciones de puesto

La especificación del puesto por lo general se basa en los juicios experimentados de los gerentes; sin embargo también se puede utilizar un enfoque estadístico más preciso para desarrollar especificaciones.

El análisis del puesto es, en muchos sentidos, la primera actividad de personal que influye en el compromiso. La mayoría de las personas no pueden desempeñar un trabajo cuando no tienen la capacidad y destreza para hacerlo. Por medio del análisis del puesto se determina lo que requiere y que capacidades y destrezas es necesario buscar en los candidatos al empleo.

1.3 CLASIFICACIÓN DE PRUEBAS PSICOLÓGICAS

De acuerdo con Székely (1960), la palabra TEST es usada corrientemente en Español a pesar de ser inglesa, su traducción significa "prueba", pero su significado preciso es la de una prueba de características especiales, una definición refiere: son instrumentos utilizados para apreciar o medir habilidades mentales, conocimientos o aptitudes. Cada test tiene una escala de comparación para ser medido y apreciar los resultados, esa escala o baremo se determina con procedimientos estadísticos.

Como ya se mencionó la historia de los tests tiene sus inicios con los laboratorios de psicología experimental, por tanto se encuentran sometidos a las exigencias de la metodología científica y la elaboración de los conceptos teóricos inherentes a la interpretación exacta de la realidad psicológica. El método científico, en la acepción general de conjunto de principios y procedimientos para el estudio de determinados aspectos de la realidad, comprende las siguientes etapas en el tratamiento de un problema :

- 1 - Observación objetiva de los hechos
- 2.- Formulación de una hipótesis
- 3.- Elaboración de un diseño experimental
- 4.- Análisis de los resultados obtenidos mediante el diseño experimental
- 5.- Confirmación o rechazo de la hipótesis
- 6.- Generalizaciones de la confirmación o rechazo de la hipótesis
- 7 - Comprobación experimental

Los tests como descendientes de un tronco común de este rigor científico, conservan cierto aire de familia con algunas técnicas de la psicología experimental. A semejanza de lo que ocurre en un experimento, se trata de establecer cierto control sobre algunas variables, convirtiéndolas en constantes, es por ello que el test puede ser considerado como en situación controlada, entendiendo siempre que la fiscalización es menos rigurosa que la requerida por el experimento psicológico

Según Székely (1960), el test mental o psicológico es un instrumento para apreciar objetiva y cuantitativamente (medir) funciones psicológicas, así como aspectos de la conducta y personalidad en situación controlada y al igual que en otras profesiones, los tests psicológicos tienen su propio vocabulario especial. De tal vocabulario se desprenden las diferentes clasificaciones.

Pero un método de clasificación puede ser la dicotomía **estandarizada** contra la **no estandarizada**. Un test estandarizado tiene instrucciones fijas para su

aplicación y la calificación. Está diseñado por creadores de test y se aplica a un grupo representativo de la población para quienes está dirigido. Distintos tipos de calificaciones o normas pueden calcularse a partir de las calificaciones brutas de los tests de este grupo muestra (grupo de estandarización) en personas a quienes se les aplican. Estas normas sirven como base para calificar a personas a quienes se les aplique en forma subsecuente. Resultan ser más comunes los tests o instrumentos no estandarizados de los salones de clase, que (por lo general) están diseñados de manera informal por los maestros de escuela, quienes no siempre son especialistas en medición.

Los test también se pueden clasificar como **Individuales** o de **Grupo**. Un instrumento individual se aplica a una persona a la vez y un instrumento de grupo se puede aplicar a varias personas en forma simultánea.

En tanto que la dicotomía **Individual** contra de **Grupo** se relaciona con la eficiencia de la aplicación, la **Velocidad** contra **Poder** se refiere a los límites de tiempo de un instrumento. Un **Instrumento de Velocidad** puro consiste en varios conceptos sencillos, pero los límites de tiempo son muy estrictos y casi nadie lo termina en el tiempo permitido. Los límites de tiempo en un **Instrumento de Poder** son extensos para la mayoría de las personas que lo presentan, pero el test contiene conceptos más difíciles que el de velocidad.

Una tercera dicotomía de clasificación es **objetiva** contra **no objetiva** que trata del método para calificar un instrumento, objetivo con estándares de calificación fijos y precisos y puede calificarlo cualquier persona. La calificación de los tests de ensayo y ciertos tipos de tests de personalidad es bastante subjetiva, y los distintos calificadores pueden obtener resultados diferentes.

Los tests también pueden clasificarse de acuerdo al contenido o la tarea que se presenta a quienes se someten a estos. Algunos contienen sólo material verbal (vocabulario y enunciados) y otros material no verbal (diagramas, rompecabezas). Puede ser que el **Test** sea de **Ejecución**, es decir que el individuo va a tener que manipular objetos, colocar piezas, etc.

También pueden ser clasificado por el contenido o el proceso. Este tipo es **Cognoscitiva** contra **Afectiva**. Los instrumentos cognoscitivos, que tratan de cuantificar los procesos o productos de la actividad mental, pueden clasificarse como medidas de logro y aptitud. Un **Instrumento de Logro**, evalúa el conocimiento de alguna materia académica u ocupación y se concentra en el comportamiento pasado de la persona que lo presenta (significa lo que verdaderamente ha aprendido o logrado). Un **Instrumento de Aptitud** centra la atención en el comportamiento futuro, es decir, de lo que la persona es capaz de

aprender a futuro mediante la capacitación Sin embargo, es difícil separar los términos de logro y aptitud, ya que se considera lo que una persona ha logrado en el pasado como un indicador de lo que se puede obtener en un futuro y es por ello que algunos psicólogos han preferido clasificar a este tipo de tests como de **Habilidades**

Los **Instrumentos Afectivos** están diseñados para evaluar los intereses, actitudes, valores, motivos, rasgos del temperamento y otras características no cognitivas de la personalidad, con este propósito se han diseñado distintas técnicas como la observación conductual, los inventarios de lápiz y papel y las técnicas o dibujos proyectivos.

A continuación se resumen los resultados de un estudio sobre la validez de diversos instrumentos de selección. En esta, Dessler (1996) expone que las pruebas del desempeño real, muestras de trabajo, evaluación de los compañeros y los centros de evaluación, ocupan el primer lugar.

MEDIO DE PREDICCIÓN	VALIDEZ
Habilidad cognoscitiva y aptitud especial	Moderada
Personalidad	Baja
Intereses	Baja
Habilidad Física	Moderada Alta
Información biogeográfica	Moderada
Entrevistas	Baja
Muestras de Trabajo	Alta
Antigüedad	Baja
Evaluaciones de los compañeros	Alta
Verificación de referencias	Baja
Desempeño Académico	Bajo
Autoevaluaciones	Moderada
Centros de Evaluación	Alta

Una vez revisadas las diferentes clasificaciones de los instrumentos, así como la validez de algunos de estos, se presentará en el siguiente apartado, específicamente los utilizados en el área laboral.

1.4 LOS TESTS EN LA INDUSTRIA

Los tests psicológicos y otros instrumentos de evaluación tienen un papel importante en las organizaciones y son utilizados tanto en escuelas, como en universidades, negocios, industrias, clínicas psicológicas, centros de asesoría, organizaciones gubernamentales, psicólogos escolares y demás especialistas ocupados en el comportamiento del ser humano.

El propósito principal de los tests psicológicos y evaluaciones es medir el comportamiento, las capacidades mentales y otras características personales con el fin de hacer más objetivos los juicios, predicciones y decisiones de las personas. Se consideran importantes en el ámbito laboral : para observar a las personas que solicitan empleos, participan en programas educativos y de capacitación. Pero también han tenido éxito en el área educativa, clínica, social y de investigación.

La evaluación psicológica en la industria y Organizaciones contribuye a una variedad de actividades dentro de las que se encuentran la Selección de empleados y su Capacitación. Las promociones para los empleados antiguos y la mejor decisión al elegir el candidato para un puesto. Este tipo de evaluaciones también se utilizan en la toma de decisiones orientada a los negocios y es la llamada psicología del consumidor.

La Selección de personal se ha ocupado, por tradición, de identificar, a partir de un grupo de solicitantes a aquellos que son más capaces en desempeñar ciertas tareas asignadas para lograr dicho fin emplean los tests psicológicos, junto con información externa, como antecedentes personales, características físicas, recomendaciones, etc.

La información anterior se retomó de la obra de Aiken (1997)

Dentro de los tests que más se utilizan en la Selección de Personal se encuentran:

- **Escala de Inteligencia para Adultos (Wais-Español)**

Autor: David Wechsler

Su objetivo es medir y evaluar la inteligencia de sujetos de 16 años en adelante. Es una batería psicométrica que requiere habilidad técnica por parte del aplicador, así como interpretación especializada. Consta de 11 sub pruebas 6 verbales (Información, Comprensión, Aritmética, Semejanzas, Retención de

dígitos, Vocabulario), y 5 de Ejecución (Claves, Figuras Incompletas, Diseño con Cubos, Ordenación de dibujos, composición de objetos). Arroja puntuaciones que conducen a la obtención del C.I Su aplicación es individual, en un tiempo de 1 hora.

- Instrumento no Verbal de Inteligencia (Beta II R)

Autor: C.E.Kellogg y N.W.Morton

Su objetivo es proporcionar una medida de la inteligencia para sujetos de 14 años en adelante, con poca o nula habilidad para la lectura. Consta de seis tareas: Laberintos, Claves, Figuras geométricas, Figuras Incompletas, Pares Iguales y desiguales y objetos equivocados. Se compone de manual, folleto de tareas, lámina de tareas complementarias, Rejilla de Corrección. Es de aplicación colectiva en un tiempo de 30 min. utilizando cronómetro para lograr exactitud.

- Test Rápido Barranquilla (Barsit)

Autor: Francisco del Olmo

Su objetivo es obtener rápidamente un índice de inteligencia en escolares altos con tercer grado de instrucción primaria concluido. Abarca 5 áreas. Conocimientos generales, Comprensión de Vocabulario, Razonamiento verbal, Razonamiento lógico y Razonamiento numérico. Proporciona con rapidez un índice de la aptitud para aprender. Como examen inicial sirve de adiestramiento para quienes no han tenido ocasión de realizar pruebas. Este primer contacto con una prueba, relativamente sencilla, establece una empatía entre el sujeto y las pruebas sucesivas y los resultados servirán como guías para determinar la aplicación de éstas. Se compone de un manual, cuestionario y clave de calificación. Su aplicación es individual o colectiva en un tiempo de 10 min.

- Test de Habilidades Mentales Primarias (HMP)

Autor: L.L.Thurstone y Thelma Gwinn Thurstone

Su objetivo es medir cinco habilidades mentales primarias de ocho, que en la actualidad están claramente establecidas. Comprende la medición de Comprensión verbal, Comprensión espacial, Raciocinio, Manejo de números, Fluidez verbal. Se compone de manual de instrucciones, hoja de respuestas con papel carbón integrado, folleto de aplicación y hoja de perfiles. No tiene aplicación clínica. Su aplicación es individual, colectiva, en un tiempo de 45-75 min.

- Test de Matrices Progresivas Raven

Autor: John Raven C.

Su objetivo es medir la capacidad intelectual en sujetos de 12 a 65 años de edad. Consta de un manual, cuaderno de matrices, carpeta de evaluación, parrilla de clasificación, protocolo de prueba. Su aplicación es individual, colectiva.

- Test de Dominos

Autor: Edgar Anstey

Su objetivo es medir la capacidad intelectual, para conceptualizar y aplicar el razonamiento sistemático a nuevos problemas. Sus componentes son : Manual, carpeta de instrucciones, evaluación, clave de matriz de corrección, cuaderno de prueba, hoja de respuestas. Se aplica a sujetos de 12 años en adelante y puede ser individual o colectiva.

- Test no Verbal de la Universidad de Purdue

Autor: Inaba Kay y Tiffin Joseph

Su objetivo es medir la inteligencia general. Se administra colectiva o individualmente y en personas con marcadas diferencias educativas o pertenecientes a diferentes medios culturales

- Test de Inteligencia Otis

Autor: A.S.Otis

Mide la Inteligencia General en sujetos con nivel cultural medio y bajo. Consta de manual de aplicación, ejemplos de la prueba y plantilla de corrección. Baremos en centiles de varios cursos y edades escolares, varias categorías profesionales de adultos varones y mujeres.

- Test de Colores

Autor: Max Luscher

Este test proporciona información sobre la estructura psicológica consciente e inconsciente de la persona, sus zonas de tensión psíquica, su estado de equilibrio o desequilibrio glandular.

Consta de tarjetas de colores para ser ordenadas de mayor a menor preferencia por el sujeto

Puede ser de aplicación individual, colectiva

- **Cuestionario de Personalidad EPI**

Autor Eysenck H.J

Es una herramienta que se utiliza para ayudar a las personas que trabajan en las organizaciones a comprenderse a sí mismo y su comportamiento. Se compone de un manual, se aplica en adultos individual o colectivamente.

- **16 Factores de la Personalidad (16 PF)**

Autor. Cattell Raymond

Su objetivo es medir 16 factores de la personalidad, entre los que se encuentran: expresión emocional, inteligencia, fuerza del yo, dominancia, impulsividad, lealtad grupal. Consta de manual, folleto, dos plantillas, dos folletos de instrucción forma A y B, hoja de respuestas, perfil, instructivo. Se aplica en adolescentes y adultos individual o colectivamente.

- **Test de Apercepción Temática (TAT)**

Autor. Murray Henry A.

Explora la personalidad a través de la exposición de cuadros temáticos. Consta de manual, guía de aplicación, 31 láminas. Se aplica en adultos de ambos sexos individual o colectivamente.

- **Casa- Arbol- Persona (HTP)**

Autor: Buck John N.

Es un dibujo proyectivo de la personalidad y da información sobre áreas de conflicto. Consta de manual y guía de interpretación. Se aplica en adolescentes y adultos individualmente.

- **Configuración Psicológica Individual (CPI)**

Autor. Gough Harrinson G.

Mide tendencias conductuales socialmente deseables en individuos normales, tomando en cuenta problemas vocacionales y educativos. Consta de manual, folleto de afirmaciones, hoja de respuestas, perfil y normas (masculinas y femeninas), 16 plantillas de calificación. Se aplica en adolescentes y adultos individual o colectivamente.

- **Inventario de Rasgos Temperamentales**

Autor: Thurstone

Se exploran siete áreas temperamentales con el propósito de poner de manifiesto los rasgos que son relativamente estables en cada persona. Consta de folleto de instrucciones, folleto de aplicación, hoja de respuestas. Se aplica en adolescentes y adultos individual o colectivamente.

- **Cuestionario de Valores Interpersonales (SIU)**

Autor: Gordon Leonard

Mide el grado o la intensidad relativa de cada uno de los seis valores interpersonales importantes como descriptores de la personalidad. Consta de manual, cuestionario y plantilla de respuestas. Se aplica en adolescentes y adultos individual y colectivamente.

- **Perfil e Inventario de la Personalidad**

Autor: Gordon Leonard

Mide ocho aspectos independientes de la personalidad, que son significativos para la determinación de ajuste del individuo normal. Consta de manual, plantillas de calificación, un inventario de personalidad, un perfil de personalidad. Se aplica en adultos individual o colectivamente

La información anterior se obtuvo de Compilación de Instrumentos Psicológicos y del Catálogo 97 de Pruebas Psicológicas.

Es importante mencionar otra de las formas para evaluar a los candidatos en el proceso de selección de personal y estos son los Centros de Evaluación Gerencial. Estos son una experiencia de dos o tres días en la que cerca de una docena de candidatos a posiciones ejecutivas desempeñan tareas gerenciales reales, siendo estas situaciones hipotéticas, mediante las que se califica su

desempeño, evaluando así el potencial de cada candidato para la posición gerencial. Por lo general también incluye la aplicación de pruebas y el uso de juegos gerenciales. El lugar donde se pueden realizar estas actividades puede ser una sala de conferencias, pero con frecuencia es un cuarto especial (cámara de Gessell) para facilitar las observaciones discretas de los asesores. Dessler (1996)

Otra de las técnicas en el área laboral utilizadas frecuentemente es la Técnica Gerencial Cleaver. Debido a que es la utilizada en el presente estudio se describirá de forma más amplia en el siguiente apartado.

1.5 TÉCNICA GERENCIAL CLEAVER

La compañía J.P.Cleaver ha diseñado cuatro medidas de las cuales pueden ser usadas para describir los factores humanos que se refieran a la actuación en el trabajo y las características de comportamiento de los individuos. Personas con variantes en grados de inteligencia, pasado anterior y motivación interna, tienden a aplicar sus aptitudes naturales en diferentes formas. Por ello, es imposible describir exactamente a una persona dada, o como reaccionara bajo determinada circunstancia.

Esto se complica más por el hecho de que dos personas de diferentes características se unifican de tal manera que su actuación por separado es muy diferente. De este modo, al usar esta técnica se debe tener cuidado no categorizar a la gente superficialmente en cualquiera de las cuatro dimensiones de comportamiento.

De cualquier manera, cuando los requerimientos de trabajo en términos de comportamiento humano están opuestos al temperamento normal de las obligaciones de trabajo, éstas se someten a un esfuerzo más grande que si fuera un trabajo más compatible.

El hecho de reconocer las limitaciones mencionadas anteriormente, como experimentar al grado de dificultad normal que se encuentra en la Industria, escoger a la gente apropiada para determinados trabajos, no es algo que resulte fácil, pero la Técnica Cleaver es un buen medio que facilita el camino.

Esta Técnica menciona los siguientes puntos para dar seguimiento a la gente con la que se utilizó.

- a) Capacitar al equipo de gerencia para que se discuta acerca de las cualidades de la gente en un lenguaje común para todos.
- b) Determinar si las descripciones de temperamento encajan según la técnica Cleaver en los individuos descritos
- c) Posibilidad de explorar trabajos en los mismos términos.
- d) Determinar si los mejoramientos en el grupo de trabajo podrían ser mejorados por la Técnica Gerencial Cleaver, mediante un concepto de asignar trabajo en relación con compatibilidad por medio de la representación gráfica de patrones de conducta.

DESCRIPCION DE LA TÉCNICA GERENCIAL CLEAVER

FACTORES HUMANOS : DESCRIPCION DEL EMPLEO

Esto se ha diseñado con el propósito de prever, medir, practicar, y establecer un criterio del empleo

Los factores que empeoran la medición de los requerimientos de un empleo en un negocio son los siguientes :

- 1.- La administración en las técnicas de medir y describir empleos consume tiempo y dinero.
- 2.- Subjetividad : Sentimientos y el concepto de espejo proyectan preferencia y a veces prejuicio hacia los requerimientos de empleo.
- 3.- Diferentes jueces de un empleo buscan características individuales diferentes, causando muchas veces confusión o desacuerdo tanto para los empleados como para los gerentes.
- 4 - Actuales alcances para medir empleados : Un comportamiento humano requerido y muchas veces resulta una incompatibilidad de empleo.

Ventajas de Diseño de la Descripción de Empleo de Factores Humanos al medir los Empleos, conocida con las siglas HFJD (Human Factor Job Description).

- 1.- El HFJD fue diseñado para que fuera completado para cualquier empleo por un individuo competente en cinco minutos
- 2.- La Evaluación de requerimiento para 24 elementos de empleo en el HFJD se suman objetivamente a una definición de empleo.
- 3.- El HFJD permite una comparación gráfica de las diferencias exactas entre los jueces sobre todo el comportamiento requerido. Esto hace posible un criterio constante para el empleo consiguiéndose así un mejor entendimiento entre los empleados y gerentes.
- 4.- El HFJD esta diseñado para producir una gráfica estándar del comportamiento humano requerido en empleos con propósitos de selección de personal.

Son un total de 24 frases que describen elementos que existen a un mayor o menor grado y se enlistan; el individuo analizando el empleo se le pregunta que determine la importancia relativa de cada uno de estos factores en una actuación exitosa del empleo. La descripción del empleo de FH (Factor Humano) es dada a un individuo entrenado que suma y hace una gráfica que resume el comportamiento requerido en el empleo.

En la colocación de los empleados esta gráfica sirve como medida para seleccionar o promover al personal.

DESCRIPCION PROPIA.

La medida de la capacidad de un individuo, requiere de un parámetro de su comportamiento para determinar como usara sus habilidades. La descripción propia es un intento de ayudar a la(s) compañía(s) a manejar a sus empleados.

Los factores que empeoran la medición individual del comportamiento en relación con el negocio son :

- 1.- Pruebas clínicas, diseñadas para el diagnóstico de comportamiento anormal han sido aplicadas a los negocios por los psicólogos
- 2.- Medir instrumentos para medir personas en los negocios, no han sido revalidadas
- 3.- Las formas de comportamiento y la personalidad consumen mucho tiempo.
- 4.- Las pruebas de personalidad están sujetas a influencias externas causando esto ineficiencia.
- 5.- El típico ejecutivo no cuenta con los conocimientos o entrenamiento necesario para llevar a cabo lo antes mencionado.

VENTAJAS DISEÑADAS PARA LA DESCRIPCION PROPIA Y MEDIR EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN LOS NEGOCIOS.

- 1 - La descripción propia no es un instrumento clínico se usa solo en los negocios

2.- En México la Técnica Gerencial Cleaver se utiliza principalmente en las empresas de alto nivel, tanto de capital nacional, como extranjero. También se aplica en Centros de Evaluación. Este instrumento ha sido utilizado en 41 Estados en EUA.

3.- Esta técnica solo toma 15 minutos.

4.- La teoría de escoger obligatoriamente, hace difícil que desvaríe la prueba. El Sistema Cleaver evalúa cuatro factores :

D = DOMINIO Y EMPUJE : Es la capacidad de liderazgo, con la finalidad de lograr resultados, superando retos y teniendo iniciativa.

I = INFLUENCIA : Es la habilidad para relacionarse fácilmente con la gente y ocasionalmente persuadirla o motivarla para lograr el tipo de actuación que se desea.

S = CONSTANCIA : Es la capacidad para realizar trabajos de manera continua y rutinaria sin requerir de cambios.

C = APEGO : Es la habilidad para desarrollar trabajos respetando normas o procedimientos ya establecidos.

Existen cuatro gráficas en el Sistema Cleaver, que expresan el tipo de comportamiento que puede tener una persona ante diferente situación :

La gráfica (FH) no da resultados de comportamiento, es una descripción del puesto o una percepción jefe-empleado, de la cual se toma como base para buscar al candidato mas idóneo para ocupar el puesto.

La gráfica (T) es el comportamiento natural en el puesto, es la fusión de la gráfica L y M.

La gráfica (M) se refiere a la motivación interna en el puesto, comportamiento proyectado; se considera el estilo mas permanente.

La gráfica (L) son las limitaciones del comportamiento en el puesto. Es el estilo básico natural, es el estilo menos permanente.

La calificación obtenida de la descripción del puesto y del comportamiento, refleja el nivel de EMPUJE, INFLUENCIA, CONSTANCIA y APEGO que el puesto

requiere y en qué nivel de estos factores se encuentra una persona y dependiendo de ello la interpretación de los datos varía.

La Técnica Gerencial Cleaver además de dar elementos para conocer la motivación interna de las personas y sus limitaciones en el desempeño de sus puestos, proporciona las clases para motivar al personal de acuerdo a las características sobresalientes que resulten de su comportamiento en el puesto

Se debe considerar que cada persona tiene sus limitaciones, y no existe alguna que sea perfecta en todas las situaciones. Esto no se debe olvidar para poder aprovechar al máximo a un empleado y por supuesto conocer también sus limitaciones.

Al entender y motivar a la gente, es importante que se conozca su comportamiento, deseos y lo que necesita para obtener éxito. Una vez que se ha estudiado su patrón básico de personalidad, como puede ser por ejemplo el Empuje, entonces algunas ideas que propone la Técnica Gerencial Cleaver pueden ser claves importantes para lograr el éxito de su motivación.

Por lo antes mencionado, la Técnica Gerencial Cleaver es un instrumento valioso en lo que se refiere al entorno laboral, proporcionando importante información de los candidatos a contratar, así como su seguimiento en lo referente a cambios de puesto dentro de su empresa.

Respecto a la confiabilidad y validez de este instrumento en México, se ha llevado a cabo a través de las constantes aplicaciones en diferentes empresas y no sólo en altos mandos, sino ahora se trabaja también en mandos medios. La validez que se le ha dado a este instrumento se reporta en (Vega, 1993) a través de jueces o validez de contraste, es decir, que se contrastan los resultados en diferentes empresas y con las muestras de características similares, resultando perfiles semejantes, lo cual lleva a mediciones funcionales.

A continuación se resumen datos de interés acerca de la Historia del Seguro, su descripción, como operan estas empresas y su legislación, entre otros temas.

CAPITULO II. ASEGURADORAS

2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS.

HISTORIA DEL SEGURO

En el libro Crónica de doscientos años del Seguro en México, Minzoni(1990), relata que Desde el origen del hombre la protección personal surgió como una necesidad de sentirse seguro frente al medio en que se vivía. Ataques de animales, situaciones climatológicas o meteorológicas, etc. Y es así como se da la tarea de integrarse en tribus o grupos que se autoprotegen, y construir viviendas que lo protejan de los peligros.

En etapas posteriores donde se desarrollan actividades económicas avanzadas, se comprueba que hay circunstancias en las que el hombre puede perder su integridad física o la de sus bienes total o parcialmente; Busca un tipo de protección económica de frente a las eventualidades, es entonces cuando aparece la idea del " SEGURO ".

En la actualidad, el seguro representa una actividad económico-social importante, muestra de ello son las empresas que administran volúmenes extraordinarios de primas, que dan respuesta a una gran complejidad de riesgos, que llegan a superar las barreras que dividen los pueblos, que colabora con otros proyectos para la construcción del futuro y emplean a millones de personas para su operación.

Recientemente, se dio por hecho que las primeras civilizaciones humanas, prosperaron en los fértiles valles de Egipto y Asia Occidental: Los del Nilo y los de Mesopotamia. Este supuesto se reforzó con las aportaciones del Antropólogo Louis Leaky quien presenta el origen de la agricultura alrededor de los 8,000 años A C en estas dos regiones, describiendo estas aportaciones de la siguiente forma :

EDAD ANTIGUA

Cultura Árabe (5,000 A.C.) : Dispersión del Riesgo.

Árabe es el nombre que se da, desde su origen, al pueblo semítico que habitaba la península Arábiga. En sus antiguas tradiciones los Arabes descendían de dos linajes: El primero que vivía en comunidades estables cercanas a manantiales lo

que les hacía ser un pueblo agricultor; El segundo linaje que se dedicaba al pastoreo, pero como escaseaban las lluvias, las poblaciones fueron nómadas debido a que el ganado consumía rápidamente los pastos. Es así como tal vez surgió la primera idea del seguro, ya que cuando los Arabes atravesaban los desiertos, distribuyendo sus bienes entre varias caravanas y entre distintos camellos, hacían con esto una dispersión del riesgo. De esta forma si se perdía un camello o eran asaltados, no eran afectados en la totalidad de sus bienes.

Cultura China (3,000 A.C.) : Dispersión del Riesgo.

La historia de China se inicia en la época de los cinco gobernantes entre los 3,000 y 2,000 A.C. Estos gobernantes no eran emperadores más bien ancianos que cuidaban a las tribus. Este pueblo se había mudado a las tierras del río amarillo (Huang Ho) para cultivar la tierra, vivían en completa paz debido a que no habían tenido que luchar con otro pueblo por defender su tierra; por esta razón se dedicaban a honrar a sus jefes, hacer música y a evitar que el río se desbordara.

El seguro en esta cultura surgió a raíz de las necesidades de sus comerciantes, para transportar sus mercancías, para lo que usaban embarcaciones muy frágiles que descendían por las corrientes de los ríos. Para evitar la ruina disponían que cada barca llevara una parte de la carga de cada comerciante.

Cultura Caldea (2,100 A.C.) · Asociación e Indemnización.

Esta cultura se ubicó en la parte baja de Mesopotamia, al sur se encontraba el Éufrates, siendo su ciudad más importante Babilonia. Este pueblo alcanza su máximo desarrollo alrededor de los 2,100 años A.C., durante el reinado de Hammurabi, gran conquistador y administrador. Fue el creador de un famoso código en el que se encuentra una aportación importante al seguro. En éste explica acerca de una asociación que se encargaba de dar una nueva nave o embarcación a los mercaderes que perdían la suya, ya fuera por la tempestad o cualquier otra causa natural.

Cultura Hebrea (2,000 A.C.) : Organización de Previsión y Solidaridad. Indemnización y Creación de fondos a través de aportaciones.

La estancia de los Hebreos en Egipto se dio hacia el año 2,000 A.C. En este tiempo, el Primer Ministro mandaba almacenar gran cantidad de granos y cereales en la época de abundancia para prevenir la falta de éstos en los años de escasez. El seguro, en estos casos, se practicaba como organización de previsión y solidaridad para cubrirse de los riesgos comunes. En los escritos de este pueblo

se encuentra también otra forma de practicar el seguro en forma rudimentaria, protegiendo a sus viajeros y sus caravanas de animales; de esta forma cuando alguien perdía algún animal ya fuera vaca o borrego (sin haber falta o negligencia de su parte) se le reparaba el daño sufrido, esto es, se le entregaba otro animal a cargo de la comunidad.

Cultura Fenicia (1,500 a 700 A.C.) : Gremios de Ayuda Mutua.

El pueblo Fenicio era una sucesión de poblaciones marítimas, no era un estado propiamente dicho. Era un activo centro comercial, contaba con establecimientos en Chipre, en las Islas del mar Egeo, sobre las Costas de Asia Menor y en Rodas, de donde surge la Ley Marítima de Rodas. Esta Ley contemplaba disposiciones de ayuda mutua entre los comerciantes marítimos de la Isla de Rodas y Costas Fenicias. Aquí, se establecía que cuando un barco quedaba atrapado por una tormenta y se veía obligado a tirar al mar su cargamento o parte de él, siempre y cuando se rompiera su palo mayor, su mástil, su caña de timón y su ancla, los asociados y los dueños de la mercancía transportada contribuían para recuperar el valor del barco y sus mercancías perdidas.

Cultura Griega (500 A.C.) : Reglamentación y Establecimiento de contrato.

Grecia ubicada en un lugar marítimo por la extensión de sus costas, y sus múltiples cortaduras por donde el mar penetraba en el suelo Griego hizo que este pueblo fuera de marinos y comerciantes. Las dos ciudades que dominaron Grecia en esta época gloriosa de su historia fueron Esparta (de gran prestigio por sus virtudes guerreras) y Atenas (Famosa por su actividad intelectual, comercial y artística).

En la ciudad de Atenas, en el período de Pericles (459-429 A.C.) surge la aportación al seguro, al crearse "el préstamo a la gruesa", en donde un usurero o banquero hacía un préstamo en dinero igual a la mercancía transportada. Esta suma se restituía al banquero con un interés del 15% en caso de que el viaje no hubiera tenido ningún contratiempo, pero si el barco se perdía, por la causa que fuese el prestamista debería perdonar el préstamo.

Cultura Romana (500 A.C.) : Collegia, Formación de Fondos con fines específicos. Tabla de valoración y aportaciones.

En la época del Imperio Romano, los jefes de familia eran sacerdotes en su casa. Había otros sacerdotes que realizaban ciertas ceremonias en nombre del imperio Romano. Estos cuerpos o collegia tenían cada una de ellos una función especial, los "Collegia Tenuiorum" quienes contribuían por anticipado a la creación de un fondo para cubrir en un futuro los gastos de un entierro.

Otra aportación al seguro fue la creación de una tabla de valoración de anualidades, en la que se tenía en cuenta la edad y la esperanza de vida en años de un miembro del "Collegium". Estos colegios se especializaron hasta formarse el "Collegia Militum" que concedían pensiones a los miembros que se encontraran incapacitados por heridas en la guerra o en combate, así como también se entregaban pensiones para quienes llegaban a límite de su edad militar.

Con la decadencia y desintegración del imperio Romano y los riesgos cada vez mayores de las rutas mercantiles, el comercio perdió el gran auge que había tenido en épocas anteriores y con él decayó también la institución del seguro, aunque no dejó de existir.

EDAD MEDIA

La edad media empieza en una época de confusión en el momento en que los pueblos Bárbaros (norte y este de Europa) fuerzan las fronteras del Imperio Romano dividido y debilitado. De estas ruinas nace las civilizaciones bizantinas, Árabe y Occidental, esta última influenciada por el Cristianismo y el Feudalismo, acontecimientos que fueron relevantes para la historia y el desarrollo del seguro en la Edad Media.

Inglaterra Siglo IX D C : Asociaciones de protección

En el Siglo V los Romanos se retiran de Gran Bretaña para posteriormente ser conquistada por los Anglos y los Sajones, y fundan los reinos de Kent, Sussex, Wessex y Essex, Northumbria, Berland, Estanglia y Mercia formaron entre sí una federación para luchar contra otras naciones, pero también peleaban entre ellos para ejercer dominio entre sus colegas. Esta federación o Heptarquía (llamadas así por los 7 Reinos) tuvo una conversión al cristianismo cuando el Papa "Gregorio El Grande" envió a misioneros a predicar el evangelio, reformando la iglesia y las costumbres del clero y del pueblo. Así, aparecen las asociaciones constituidas por mercaderes y artesanos llamadas "Guildas" en el Siglo IX como una aportación al seguro, ya que su finalidad era la defensa contra la opresión del feudalismo.

Alemania Siglo X D.C.. Guildas como gremio en caso de incendio o naufragio.

Las Guildas en Alemania tenían un carácter gremial e implicaban un compromiso de ayuda mutua en caso de incendio o naufragio, y se transformaron en asociaciones amplias con objetivos económicos, religiosos y militares. Aunque durante la reforma protestante desaparecieron algunas guildas debido al gremio

que les dio origen, otras han sobrevivido, como la Caja Local contra incendios de Schleswing Holstein , de 1874 que procede de una guilda de 1543

Normandos 1250 a 1273 Liga Hanseática Asociación de Protección Comercial Fueron un pueblo guerrero que durante la edad media se sobrepobló, esto aunado a la pobreza de su suelo motivó que invadieran Francia, Inglaterra y Alemania, estableciéndose finalmente en Francia donde fundaron el ducado de Normandia.

En las expediciones de saqueo fueron dejando relaciones comerciales que se incrementaron y diversificaron. De esta manera, la Liga Hanseática y la Liga de las ciudades del Rhin se fundaron en el período de 1250-1273 para defenderse de estos piratas y así dar mayor impulso al comercio en Europa.

España Siglo X al XII : Cofradías Gremiales de Ayuda Mutua y Solidaridad.

En España durante el Siglo XII se fundan las llamadas "Cofradías Gremiales" Cuya finalidad era proporcionar ayuda a los necesitados, enfermos y pensiones en los casos de vejes o invalides. Estas Cofradías cobraron gran importancia en el Siglo XV durante la época de los reyes católicos, los trabajadores del campo tenían un tipo de seguro social. Es en esta etapa cuando se descubre el nuevo mundo por los Españoles.

Portugal Siglo XIV : Seguro Obligatorio para Buques

En el período de Fernando I en el Siglo XIV se desarrolló un seguro de carácter obligatorio para buques de más de 50 Toneladas.

Italia Siglo XII al XVII : Seguro Marítimo Seguro contra incendio y robo. Primera póliza Génova 1347

En este tiempo Venecia se había especializado en el comercio de especias, ganando con ello riqueza y poderío considerable. Poseía una flota de 3,300 navíos dominando el Adriático y la Isla de Creta. Génova, rival comercial de Venecia, después de haber destruido en 1248 la fuerza marítima de Pisa y tomado Córcega, junto con Venecia, durante los siglos XII al XIV produjo un gran desarrollo del seguro marítimo, al mismo tiempo se perfeccionaron otras modalidades del seguro; un ejemplo de ello son los mercaderes que asistían a las ferias locales y aseguraban sus productos contra los riesgos de incendio y robo. La primera póliza que se tiene noticia se hizo en Génova en 1347.

Hasta aquí se puede observar que la historia sufrió una transformación profunda con los descubrimientos marítimos y los grandes inventos, así como el renacimiento y la reforma que tienen sus repercusiones directas en la evolución del seguro

España	1435	Ordenanzas o Regulaciones.
	1570	Supervisión del Estado en la Actividad Aseguradora

La Era Moderna inicia cuando los nacientes estados europeos, tienen una hegemonía de España con el Imperio de Carlos V. Esta hegemonía no fue solo militar. La ordenanza de los magistrados en Barcelona de 1435, fue la primera de las numerosas regulaciones que tuvo el seguro en toda Europa. Entre los aspectos más importantes que se mencionaban estaba la prohibición de contratar Seguros en Barcelona a quien no fuera vasallo del rey; La exigencia de contratar un capital máximo equivalente a las tres cuartas partes del valor del buque, el pago de las indemnizaciones entre 3 y 4 meses después de ser declarada la pérdida o la declaración de que un buque no hubiera llegado a puerto 6 meses después de lo previsto.

En esta época lo más destacado fue el enorme desarrollo del Seguro marítimo en Europa, ciudades como Amberes precisaban de abundantes materias primas que eran transportadas por vía marítima así como a otros países. Así surgió la necesidad de proteger este tipo de comercio, lo que llevo a desarrollar la práctica aseguradora que en épocas precedentes ya se había presentado.

Es hasta 1570 en la que se regula por primera vez la supervisión del estado sobre el negocio asegurador, en virtud de ello se creó la Comisaria de Seguros de Amberes y se reglamento su organización. En este mismo año se nombro a Diego González Gante como primer comisario de seguros para el desenvolvimiento general de la institución.

Inglaterra	1601	Jurisprudencia en materia de seguros
	1654	Era moderna del seguro Blás Pascal
	1666	Seguro de Incendio
	1696	Halley Primera tabla de Mortalidad. Interés Asegurable

1710	Primera sociedad anónima de seguros
1781	Lloyd's
1789	Primer código uniforme de seguros

La primera Ley Inglesa de seguros fue promulgada en el año de 1601 y autorizó la creación de un tribunal especial que arbitrara las disputas surgidas en materia de seguros. La institución aseguradora fue perfeccionándose y muchas modalidades de seguros se hicieron por escrito, comenzando a surgir un cuerpo legal de jurisprudencia, aunque todavía faltaban tarifas y cláusulas uniformes, solvencia financiera, etc.

Es en Inglaterra donde se da el primer centro de negocios oficialmente reconocido sobre seguros en Lombard Street, Londres en el famoso café de los hermanos Lloyd, donde se reunían banqueros, comerciantes y transportistas para efectuar operaciones de crédito, mercantiles y de transporte a la vez que compartían riesgos por el transporte de mercancía a tierras extranjeras. Así en 1781 la Lloyd's adquirió personalidad jurídica con el apoyo de la "Royal Exchange" de Inglaterra, con ello lograba facultades para realizar el seguro marítimo, proteger los intereses de los asegurados, relacionados con navíos, fletes y cargamentos; y por último dar información estadística sobre navegación.

Otra contribución al seguro en Inglaterra es la de Incendio, esto fue debido a una catástrofe de este tipo sucedido en Londres, en 1666 que destruyó la cuarta parte de la ciudad y obligo a replantear los sistemas de seguros de incendio, redactándose un seguro muy parecido al actual, en el que estipulaba que el asegurador podría reponer o reparar cualquier pérdida en materiales de una clase similar y una calidad a los que habían sido destruidos, esto daba oportunidad para reparar edificios que habían sufrido algún siniestro en lugar de pagar la indemnización en dinero.

Los antecedentes del seguro de vida parten de un científico de la época Blás Pascal, quien en 1654 al plantear la solución de los juegos de azar da inicio a la era moderna del seguro. Halley elaboro en 1696 la primera tabla de mortalidad y Dowson hablo sobre lo que se considera prima nivelada; y el parlamento Ingles en el Siglo XVIII promulga una ley sobre el seguro de vida que exigía como requisito necesario para la validez del contrato que hubiese interés asegurable.

La técnica del seguro de vida se había convertido en una doctrina con contenido científico y posteriormente fue respaldada por leyes para cada ramo. para 1700 se crearon varias entidades, entre las que destacó la "Amicable" 1705, mutualidad que trabajaba el seguro de vida y en 1710 nace la primera sociedad anónima de

seguros "The Sun Fire Office". Estos sucesos se vieron favorecidos por la relativa libertad del gobierno Inglés, permitiéndoles una mayor adaptación de sus técnicas y coberturas a las necesidades de sus tiempos. El siguiente cuadro muestra la trayectoria de avance del tipo de seguros en Estados Unidos

Estados Unidos	1795	Insurance Company of North America
	1812	Pennsylvania Company for Insurance
	1842	Mutual Life
	1875	Prudential

Desde la colonización Inglesa en territorio Norteamericano se sabe que ya en 1682 había actividades en seguros pero no será sino hasta después de su Independencia cuando surgió la primera casa aseguradora Norteamericana, reconocida oficialmente en 1794 la "Insurance Company or North America". Posteriormente se instituyeron otras compañías de gran importancia como la "Pennsylvania Company for Insurance" fundada en 1812 y los grandes colosos de la actualidad. La "Mutual Life" de Nueva York en 1842 y la "Prudential" en Newark en 1875.

HISTORIA CONTEMPORANEA DEL SEGURO

La historia contemporánea inicia en Inglaterra con tres grandes inventos; la máquina de vapor en 1769, para el mismo año se construye la máquina de hilar y para 1875 el telar accionado mecánicamente. Estas máquinas generan un cambio en la estructura económica y social de la vieja Europa y posteriormente al mundo hasta nuestros días.

En cuanto al seguro ha venido haciendo frente a los riesgos nacidos del avance tecnológico y de la complejidad general de la nueva sociedad. Hay nuevos medios de transporte, industrias muy sofisticadas, profesiones más peligrosas, el uso masivo del automóvil, la gente tiene una actitud más acusada a reclamarlos daños sufridos por la actuación de otras personas, etc.

Inglaterra	1852	Accidentes de viaje
	1858	Calderas
	1870	Regulación de seguro de vida
	1877	Seguro de robo
	1880	Responsabilidad Civil
	1898	Seguro de automóvil
	1909	Regulación seguro de daños
	1914	Seguro de riesgo de guerra

A principios del siglo XIX ya existían en la Gran Bretaña 18 compañías y 4 mutualidades de Seguros, experimentándose al mismo tiempo un enorme desarrollo en el Seguro de vida. En 1870, la "Life Insurance Company Act" regula el funcionamiento de los seguros de vida. Ley verdaderamente pionera, puesto que en 1909, su ámbito se amplió a los demás ramos, algunos antecedentes de estos fueron: En 1848 se fundó la Railway Passengers Assurance Co. en Londres, suscribiendo seguros contra accidentes sufridos durante viajes en ferrocarril, que en 1852 extendió la cobertura, para amparar accidentes de toda clase de viajes. El Seguro de Robo surge de Lloyd's cuando en 1877 un corredor pidió al agente que ampliara una póliza de incendio. El Seguro de Automóviles aparece en 1898, suscrito por la Low Accident Insurance Security. La primera póliza de calderas se emitió en el año de 1858 por la compañía Steam Boucher Assurance Co El Seguro de Riesgo de Guerra apareció en el año de 1914 como complemento del Seguro Marítimo pero poco antes de 1939, se excluyó este riesgo del Seguro de Transporte Terrestre. En 1880 en Inglaterra se emitieron las primeras pólizas de responsabilidad pública a constructores y contratistas.

En el Siglo XX, el desarrollo del Seguro en el mundo tuvo un crecimiento acelerado, paralelamente a los riesgos que también adquirieron dimensiones extraordinarias; se pueden mencionar plataformas petrolíferas en altamar, numerosos aviones de transporte, incremento acelerado en el número de automóviles, construcción de edificios de gran altura, centros comerciales, y todos los problemas que pueden surgir por un crecimiento acelerado de la población. Esto nos revela que del desarrollo de cada nación, su instrumentación, sus avances, el estándar o nivel de vida, la educación de sus habitantes, se ve reflejado el desarrollo y diversidad del seguro. Todo lo anterior genera que las compañías de seguros administren volúmenes importantes de primas, con influencia económica y socialmente ascendente, y algo muy importante es que emplean a decenas de millares de personas.

a) SU ORIGEN Y OBJETIVO EN MÉXICO

En los imperios Inca y Azteca antes de su descubrimiento ya se encuentran indicios del Seguro, en la cultura Inca se sabe que existía una ayuda económica que se daba a los jóvenes cuando se desposaban y en México-Tenochtitlan se daba protección a los ancianos (Huehuetques) en los últimos años de su vida. También en esta cultura existía un Seguro para los guerreros notables que lograban sobrevivir al combate. Tanto los guerreros como los Huehuetques recibían alojamiento, honores y alimentos para disfrutar una vida apacible en calidad de jubilados hasta su muerte.

México	1789	"El Puerto de Veracruz" "Nueva España"
	1865	"La Previsora" y "La Bienhechora", mutualistas de incendio y vida

Durante el último período del Virreinato en México en el siglo XVII, aumenta el mestizaje, el comercio se desarrolla, se fundan nuevas ciudades y el tráfico marítimo se hizo más intenso siendo muchos los barcos que zarpaban del puerto de Veracruz a España, así en 1789 se establece la primera Aseguradora de nombre "El Puerto de Veracruz" que cubre únicamente el riesgo marítimo; sin embargo los piratas Ingleses y Franceses infestaron el Atlántico y fueron causantes de no pocos trastornos al comercio de España, uno de estos fue la efímera existencia de esta aseguradora. Posteriormente en el mismo puerto se funda una nueva aseguradora denominada "La Nueva España" que solo cubrió el riesgo marítimo. En el imperio de Maximiliano (1865) aparecieron "La Previsora" y "La Bienhechora" como mutualistas cubriendo los riesgos de incendio y vida.

México	1870	Civil regulación del seguro.
	1897	Anglo Mexicana de Seguros.
	1892	Ley de Instituciones de Seguros.
	1901	Nacional
	1906	Latinoamericana.
	1907	Veracruzana.
	1910	Reglamentaria de las Organizaciones de Seguros de Vida.
	1935	Ley del Contrato de Seguros.
	1935	Ley General de Instituciones Seguros.
	1936	Reglamento Seguro de Grupo.
	1942	I.M.S.S.
	1944	Seguros Tepeyac.

1946	A M I S
1946	Reglamento de la Comisión Nacional de Seguros.
1955	Reglamento de Agentes de las Instituciones de Seguros
1981	Ley del Seguro Agropecuario y Vida Campesino.

La era contemporánea del Seguro en México inicia cuando se proclama el triunfo de la República en 1867, creando perspectivas de paz y crecimiento del país, haciendo con ello el futuro más prometedor. En 1870 el presidente Juárez promulgó el primer Código Civil mexicano, en el que regula diversos contratos de seguros, con excepción del marítimo.

En 1844 como resultado de una reforma constitucional se configuró, en materia de seguro de personas, un nuevo contrato de seguro mercantil con carácter federal, independiente del contrato civil de carácter local. En ese mismo año el Seguro Marítimo se incorporó al Código de Comercio

El presidente Díaz turnó un nuevo código de comercio en 1889 el cual seguía el ordenamiento del criterio del código de 1884. Este nuevo código establecía criterios para determinar el aspecto mercantil del Seguro, calificándolo como actos de comercio los contratos de Seguro de toda especie siempre que fueran hechos por empresas.

Para finales de siglo existían varias empresas aseguradoras que en su mayoría eran sucursales de empresas extranjeras, que se dedicaban fundamentalmente a la protección de bienes más que al fomento del ahorro. William B. Woodrow, ciudadano inglés fue uno de los primeros agentes de Seguros en México, fundó en 1897 la compañía Anglo Mexicana dedicada a los Seguros de Daños.

El 16 de diciembre de 1892 se promulgó la primera ley sobre compañías de Seguros, en las que prevalecía el principio de libertad de operación, sujeta a varias medidas de control por parte de las autoridades, con objeto de ofrecer garantía a quienes contrataban los servicios que estas ofrecían

Neegart, corresponsal de la New York Company, concibió en 1901 con ayuda de Woodrow el proyecto de crear la primer compañía de Seguros de Vida en el país llamada " La Nacional ", como sociedad anónima y de acuerdo a los términos señalados por el código de comercio de 1884.

En 1906 con una economía precaria y con el fin de buscar protección de las clases más desprotegidas del país nació otra Compañía: La Latinoamericana. Un año más tarde en 1907 se fundó la primera compañía de Seguros de incendio con el nombre de Seguros La Veracruzana S.A., y en 1918 se crea la Compañía Mexicana de Riesgos y Accidentes S.A.

Durante los primeros diez años del presente siglo se despierta una conciencia cívica en México con el surgimiento de las primeras huelgas y con los primeros brotes rebeldes en contra del régimen del presidente Díaz. Se destaca Francisco I. Madero como transmisor de ideas y preocupaciones definidas que abrían la posibilidad de un cambio en el gobierno y que a la postre ocuparía en octubre de 1910.

Previo a que dejara la presidencia Porfirio Díaz, las Cámaras aprueban el 25 de mayo de 1910 la iniciativa de ley, tendiente a regular las operaciones de las instituciones de Seguros que operaban en vida, por ser estas compañías extranjeras, evitando así la fuga de una parte importante del ahorro nacional y estableciendo un control gubernamental en beneficio de los asegurados.

No fue sino hasta 1917 cuando Venustiano Carranza es electo presidente constitucional y dispone encauzar al país por las vías legales y realizar reforma políticas, sociales y económicas que requería, en ese momento México. Es entonces que para las compañías de Seguros representó la normalización de sus operaciones, sus reservas quedaron establecidas en moneda, así como lo fueron también los pagos por siniestros, vencimientos, gastos, etc.

Es así, como se presenta la paz en el país, relativamente cimentada que tiene como consecuencia el restablecimiento de las comunicaciones y la reapertura de las fuentes de producción. Para las compañías de seguros representó la normalización de sus operaciones, sus reservas quedaron establecidas en monedas, así como lo fueron también los pagos por siniestros, vencimientos, etc.

De 1919 a 1934 el Estado creó una serie de instituciones financieras y se constituyeron varias compañías de seguros. Durante este período hubo varias modificaciones, decretos y ajustes a la reglamentación del Seguro, así tenemos que en noviembre de 1923 se da a conocer un nuevo reglamento de la ley de compañías de Seguros sobre la vida, cuya finalidad fue la de aplicar las observaciones que la práctica había permitido acumular desde 1910, año en el que se expidió la ley respectiva. El 29 de marzo de 1926 en el Diario oficial se publicó un decreto en el que se autorizaba y reglamentaba el procedimiento de la liquidación de las compañías de Seguros sobre la vida y el 25 de mayo del mismo año aparece la Ley General de Sociedades de Seguro, misma que fue complementada seis meses después.

El presidente Ortíz Rubio dio un paso muy importante hacia la mexicanización del seguro, al publicar el primero de agosto de 1932 un nuevo decreto en el que agregaba un artículo, el 143 al reglamento de la Ley general de sociedades de seguros (25 Noviembre de 1926), el cual establecía el procedimiento para fijar el valor de los bonos y acciones del activo de las empresas aseguradoras para los fines de sus balances generales.

El primero de Diciembre de 1934 el General Lázaro Cárdenas asume la presidencia de la república y haciendo uso de sus facultades como ejecutivo dio a conocer tres decretos relativos al seguro. El primero (21 de enero de 1935) establece las bases para el cálculo de las primas y de las reservas que deberían ser crecientes en relación con el tiempo para garantizar el monto de las obligaciones de las Aseguradoras. El segundo decreto del mismo año, reforma el artículo 26 del reglamento de la ley general de Sociedades de Seguros y el tercer decreto (18 marzo de 1935) adicionaba al artículo 56 de dicha ley de Sociedades de Seguros de 1926, referente a las modalidades de disolución de las sociedades nacionales de seguros.

Todas estas disposiciones legales y reglamentarias son de trascendencia porque fueron en realidad los antecedentes de la ley general de instituciones de seguros del 26 de agosto de 1935 que se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 31 del mismo mes y año. Esta ley motivó la salida de la mayoría de las compañías de Seguros Extranjeras del mercado mexicano al no querer acatar la nueva ley, con ello el nacimiento de nuevas compañías que todavía hoy en día son fuertes en el ramo asegurador.

El desarrollo y la complejidad de la economía en aquellos años obligaron al gobierno a continuar su tarea de reglamentación para adecuar las leyes a la realidad. Una de estas fue el surgimiento del primer reglamento del Seguro promulgado el 13 de noviembre de 1936. Durante la administración del general Manuel Avila Camacho se crea según decreto del 31 de diciembre de 1942 el Instituto Mexicano del Seguro Social (I.M.S.S.).

En 1946 se crea la (A.M.I.S.), Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros y el 14 de septiembre del mismo año se promulgó el reglamento de la Comisión Nacional de Seguros, que se instituyó para estudiar y resolver en su caso; los problemas de las instituciones de seguros, así como para aprobar sus inversiones, balances, etc. El 21 de septiembre de 1955 se dio a conocer el reglamento de agentes de las instituciones de Seguros . En 1970 la Comisión Nacional de Seguros cambia su denominación a la de Comisión Nacional Bancaria y de Seguros y en 1980 fue publicado en el Diario Oficial de la Federación la Ley del Seguro Agropecuario y Vida Campesino, que entró en vigor a partir del primero de mayo de 1981

Se puede observar como el sector asegurador mexicano ha mantenido un ritmo constante de crecimiento, así para el 31 de Diciembre de 1958, las inversiones totales (capital y reserva) de las compañías mexicanas de seguros, llegaron a 1,101 millones de pesos, pero no es sino hasta 1984 cuando han sido mayor a lo observado por el crecimiento del producto interno bruto, razón por la que la participación del seguro en las cuentas nacionales es cada vez mayor. La participación del seguro represento el 0.86 % en 1984 cifra que durante los años siguientes fue creciendo para pasar en 1986 la barrera de 1 punto al alcanzar el 1.04 %.

El año de 1991 se puede considerar como un año de despegue, esto debido a que después de mantenerse por debajo del 1.20 % durante 5 años, este alcanzó una participación del 1.32%. Las primas emitidas en 1991 fueron de 10,849,923 millones de pesos, esto representa un incremento del 40.45% en términos nominales, respecto a la emisión de 1990

La industria mexicana del seguro siempre ha sido importante en México y ha demostrado ser útil en cualquier circunstancia por difícil que esta sea. Dos hechos notables se podrían señalar para demostrar esto, el primero de ellos se presentó cuando afrontó la responsabilidad de atender en forma oportuna los siniestros ocurridos el 19 y 20 de septiembre de 1985, Cuando dos sismos de 7.5 y 6.5 grados en la escala de Richter respectivamente y que el número de reclamaciones en estas fechas fue de 7,000 y el monto de indemnizaciones fue de 100,000 millones de pesos. En Septiembre de 1988 fue el huracán Gilberto, considerado el mas fuerte registrado en la historia de nuestro país y provoco graves daños en los estados de Quintana Roo, Yucatán, Campeche, Tamaulipas, Nuevo León y Coahuila. Se estima que las aseguradoras del país subsanaron en ese año daños económicos por 260,000 millones de pesos

b) LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DE SEGUROS

CONCEPTO DE EMPRESA.

Genérico.

La "Empresa", desde una perspectiva general, puede ser considerada como una unidad económica organizada para combinar un conjunto de factores de producción, con objeto de llevar a cabo la elaboración de bienes o servicios para su venta o distribución en el mercado

La Empresa de Seguros.

Es aquella cuya actividad se encuentra orientada a la práctica del seguro. Los términos "Empresa de Seguros" e "Institución de Seguros" son sinónimos, ya que la actividad aseguradora, en todos los países, solo puede ser llevada a cabo por personas jurídicas, y mediante alguna de las formas de Sociedad que reconocen como válidas las respectivas legislaciones, no haciendo posible la práctica del seguro por las personas físicas, salvo contadas excepciones como la del Llyd's ingles, del que se hablara mas adelante.

Las características esenciales de las Empresas de Seguros son las siguientes:

* Exclusividad de actuación.- La empresa aseguradora debe dedicarse con carácter exclusivo a la práctica de operaciones de seguro o de actividades con ella relacionadas o auxiliares, como el reaseguro y la inversión de su patrimonio.

* Sometimiento a normas de vigilancia oficial.- El carácter social o público de la actividad aseguradora y del sistema de adhesión con el que se contratan las pólizas suscritas por las empresas aseguradoras (la adhesión existe desde el momento en que, generalmente, es la entidad aseguradora la que establece las condiciones técnicas, tarifas económicas, primas y documentales -pólizas- que regirán las relaciones contractuales entre ella y el asegurado), exigen una vigilancia especial de dicha actividad de la empresa aseguradora este sometida a medidas de fiscalización y control técnico, económico y financiero.

* Operaciones en masa.- No solamente por tendencia normal en las empresas, sino por propia exigencia técnica, las entidades de seguros tratan de conseguir el mayor número posible de asegurados, esto es, que cuantas mas operaciones logren, tanto mas amplia será la diversidad de riesgos alcanzada y mejor el servicio de compensación de riesgos a sus asegurados. * Exigencia de capital inicial.- Casi todas las legislaciones exigen a las empresas de seguros que tengan un capital mínimo que garantice el cumplimiento de los compromisos económicos por ellas asumidos

* Garantía Financiera.- Además del capital mínimo, se requieren otras garantías financieras, como depósitos iniciales de inscripción en valores que ofrezcan una especial seguridad, inversión de reservas técnicas en bienes de determinadas características, constitución de márgenes de solvencia y la regulación, en general, de sus inversiones.

En México la legislación vigente (Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros) reconoce las siguientes formas jurídicas de ejercer el seguro: Sociedad Anónima, Sociedad Mutualista, Consorcio y Asociación de Seguros

A) Formas Sociales que Pueden Prácticar el Seguro Privado en México.

Según acaba de indicarse, en México las formas sociales legalmente reconocidas para ejercer el seguro son:

Sociedades Anónimas.

La Sociedad Anónima de Seguros, es aquella entidad mercantil que se dedica a la práctica del seguro privado. Su característica fundamental, por la que se diferencia notablemente de la Mutualista, radica en que ha de procurar retribuir, en forma de dividendos, el capital aportado por sus accionistas, ya que en esta, existen dos sectores de personas netamente diferenciados (socios accionistas y asegurados o clientes), en la mutualista ambos grupos coinciden, al ser inseparable la condición de socio de la de tomador del seguro o asegurado.

INSTITUCIONES DE SEGUROS.

Con arreglo a la legislación mexicana (Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros), las instituciones aseguradoras requieren, para su constitución y funcionamiento, de la previa autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; las autorizaciones se referirán a una o mas de las siguientes operaciones de seguros:

I.- Vida;

II.- Accidentes y enfermedades; y

III.- Daños, en alguno o algunos de los ramos siguientes:

1.- Responsabilidad civil y riesgos profesionales;

2.- Marítimo y transportes;

3.- Incendio;

4 - Agrícola;

5.- Automóviles;

6.- Crédito;

7.- Diversos; y

8.- Los especiales que declare la mencionada Secretaria. Por otra parte, las autorizaciones podrán conferirse para realizar también operaciones de reafianzamiento, o para practicar exclusivamente el reaseguro, en alguna o algunas de las operaciones antes mencionadas.

Deberán contar con un capital mínimo pagado para cada operación o ramo que se les haya autorizado, y que la Secretaría fijara durante el primer trimestre de cada año, tomando en cuenta los recursos que, a su juicio, sean indispensables para el ejercicio de su actividad, en busca de un desarrollo equilibrado del sistema, la sana competencia en las instituciones y la situación económica del país. Dicho capital mínimo deberá estar totalmente suscrito y pagado a más tardar el 30 de junio del año respectivo. Cuando el capital social exceda del mínimo deberá estar pagado por menos en un 50%, siempre que este porcentaje no sea menor del mínimo establecido.

Igualmente deberán contar con un capital mínimo de garantía (margen de solvencia) que resulte de aplicar los procedimientos de cálculo que determine la Secretaria mediante disposiciones de carácter general.

2.2 TIPOS DE ASEGURADORAS

En México la Legislación vigente (Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros) reconoce las siguientes formas jurídicas de ejercer el seguro: Sociedad Anónima, Sociedad Mutualista, Consorcio y Asociación de Seguros.

CLASES DE EMPRESAS DE SEGUROS

Formas Sociales que Pueden Prácticar el Seguro Privado en México.

En México, las formas sociales legalmente reconocidas para ejercer el seguro son:

De acuerdo a la información antes mencionada, las dos grandes áreas de manifestación del seguro son el Seguro Privado, del que trataremos más adelante, y la Seguridad Social (o Seguro Estatal) que es aquella en que interviene el Estado ejerciendo la función tutelar, regulando las bases y estructura del Seguro y asumiendo el riesgo en todo o en parte.

La cobertura de la seguridad social garantiza el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo. Para el logro de tales propósitos, otorga las siguientes coberturas y prestaciones:

- I. Riesgos de trabajo, son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo y se cubren mediante prestaciones en especie y en dinero
- II. Enfermedades y maternidad, que amparan al trabajador, pensionado, esposa o concubina, hijos, padres y dependientes económicos en determinadas condiciones, igualmente en especie y en dinero.
- III. Invalidez, vejez, cesantía en edad avanzada y muerte; como en los casos anteriores, tanto en especie como en dinero.
- IV. Guardería para hijos de asegurados.

CLASIFICACIÓN GENERAL DE LOS SEGUROS (OPERACIONES)

La clasificación mas extendida, de acuerdo con la naturaleza de riesgos, es la siguiente:

A) Seguros de Vida o sobre las Personas.

Se caracterizan porque recaen sobre los riesgos que pueden afectar a las personas en su existencia, integridad personal, salud o vigor vital.

En este tipo de seguros, el pago de la indemnización no guarda relación con el valor del daño producido por la ocurrencia del siniestro. Ello es lógico, toda vez que la persona no es evaluable económicamente. De ahí que, en realidad, este tipo de seguros no constituya un contrato de indemnización propiamente dicho, diferenciándose así de los Seguros de Daños.

B) Seguros de Accidentes y Enfermedades.

Son los que tienen como base la lesión o incapacidad que afecte la integridad personal, salud o vigor vital del asegurado, ocasionada por un accidente o enfermedad de cualquier género.

C) Seguros Daños (o Patrimoniales)

Bajo esta denominación se recogen todos los seguros cuyo fin principal es reparar la pérdida sufrida, a causa de siniestro, en el patrimonio del tomador del seguro.

Son elementos esenciales de los seguros de daños: el interés asegurable, que implica la necesidad de que el tomador del seguro tenga algún interés directo y personal en que el siniestro no se produzca, bien a título de propietario, usuario, etc.; y el principio indemnizatorio, según el cual la indemnización no puede ser motivo de enriquecimiento para el asegurado y debe limitarse a resarcirle del daño concreto y real sufrido en su patrimonio.

Los seguros de daños pueden dividirse en dos grandes grupos: Seguros de cosas, destinados a resarcir al asegurado de las pérdidas materiales directamente sufridas en un bien integrante de su patrimonio, y Seguros de Responsabilidad, que garantizan al asegurado contra la responsabilidad civil en que pueda incurrir ante terceros por actos de los que sea responsable, y proteger su patrimonio, abstractamente considerado, contra el nacimiento de posibles deudas futuras.

CONCEPTO GENERAL DE SEGURO DE VIDA :

El Seguro de Vida es uno de los tipos de Seguro de Personas en el que el pago por asegurador de la cantidad estipulada en el contrato se hace depender del fallecimiento o supervivencia del asegurado en un momento determinado.

Es conveniente, en esta forma de seguro delimitar el concepto de Asegurado, de cuya vida depende el pago del capital, para contraponerlo al de Contratante, que es quien suscribe el seguro y paga la prima (puede coincidir con el asegurado) y al de Beneficiario, que es la persona que percibirá el capital pagado por el asegurador. El seguro de Vida puede ser clasificado desde distintos puntos de vista, pero, en esencia, de acuerdo con la naturaleza del riesgo, hay dos modalidades principales:

* Seguro en caso de vida: el beneficiario percibirá el capital si el asegurado vive en una fecha determinada.

* Seguro en caso de muerte: el beneficiario recibirá el capital estipulado cuando se produzca el fallecimiento del asegurado.

La combinación de estas dos modalidades da lugar al llamado Seguro Mixto.

A) Seguro para Caso de Vida (o de Supervivencia).

En este se garantiza el pago de un capital o una renta al beneficiario, que normalmente es el propio asegurado, solo si este vive en una fecha o edad determinada.

Las modalidades básicas de este tipo de seguro (también denominado Seguro de Ahorro) son:

* De Capital Diferido.- El asegurador se compromete a entregar el capital asegurado a la expiración del plazo convenido como duración del contrato si el asegurado vive en esa fecha. Puede ser sin reembolso (si el asegurado fallece antes de finalizar el seguro, las primas satisfechas quedan en poder del asegurador), o con reembolso (dichas primas son devueltas si el asegurado fallece antes de finalizar el seguro).

* De Renta Vitalicia Inmediata.- En esta modalidad el asegurador, a cambio de una prima única, garantiza el pago inmediato de una renta a una o varias personas hasta la muerte del asegurado, en cuyo caso cesa dicho pago.

La renta vitalicia puede ser constante (de la misma cuantía cada vencimiento) o variable (creciente o decreciente, con el paso del tiempo).

* De Renta Diferida.- En este caso el asegurador se compromete, al finalizar el plazo de diferimiento estipulado, a pagar al asegurado, mientras viva, una renta constante y periódica.

Puede ser sin reembolso de primas (si el asegurado fallece antes de empezar a cobrar la renta, el asegurador retiene las primas satisfechas), o con reembolso de primas (en que el asegurador las devuelve a los beneficiarios).

* De Capitalización.- Es una modalidad de ahorro del Seguro de Vida, por la que el contratante o asegurado se compromete a la satisfacción de un capital al vencimiento del contrato.

La primera y la tercera de las anteriores modalidades dan lugar al Seguro de Jubilación, que consiste en el pago de un capital o renta, diferidos en su abono hasta que el asegurado alcance una edad de jubilación determinada. Si se tratase de un seguro de capital diferido, existe la opción de transformar este en una renta vitalicia a partir del momento de la jubilación. Generalmente se contrata con prima anual creciente, acorde con las posibilidades económicas del asegurado.

GARANTÍAS COMPLEMENTARIAS.

Son coberturas adicionales al Seguro de Vida principal, por las que el asegurador ofrece al asegurado determinadas prestaciones, como las siguientes:

* Exención del pago de prima en caso de invalidez

* Anticipo del capital asegurado que hubiera debido pagarse en el momento del fallecimiento si sobreviene invalidez del asegurado.

* Pago de una renta de invalidez, desde que se produzca esta y hasta el término del seguro.

* Pago de un capital complementario normalmente del mismo importe que el capital principal si el asegurado fallece a consecuencia de un accidente

Otros Conceptos Propios del Seguro de Vida: Valores Garantizados.

Constituyen la expresión cualitativa de los derechos que el tomador del seguro tiene sobre la Provisión Matemática generada por un contrato

Son los siguientes:

* **Rescate.**- El asegurado percibe de su asegurador el importe que le corresponde (valor de rescate) de la Reserva Matemática generada constituida sobre el riesgo que tenía garantizado.

* **Anticipo.**- Es la cantidad que, con pago de los intereses que correspondan, puede percibir el asegurado a cuenta del capital que en su momento le corresponda, cumplidas las condiciones establecidas en la póliza, y siempre que esta contenga derecho de rescate.

* **Reducción.**- Esta significa que al dejar de pagar el contratante o asegurado las primas estipuladas, la póliza original se transforma en un seguro con prima única representada por las reservas matemáticas que, a favor del asegurado, se habían constituido en el contrato primitivo, y con un capital asegurado disminuido, a tenor de las primas pagadas hasta ese momento. Normalmente, los capitales de reducción, al igual que los de rescate y anticipo, vienen recogidos en unas tablas o baremos anexos a las condiciones generales de la póliza.

RAMO DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

En este ramo el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado del daño que pueda experimentar su patrimonio a consecuencia de la reclamación que le efectúe un tercero, por la responsabilidad en que haya podido incurrir, tanto el propio asegurado como aquellas personas de quien el deba responder civilmente. Sin embargo, conforme a la ley mexicana el tercero dañado puede exigir directamente a la empresa aseguradora el pago del daño. En resumen, mediante este seguro se garantiza:

* El pago de las cantidades de las que el asegurado resulte civilmente responsable.

* La constitución de las fianzas judiciales que puedan ser exigidas al asegurado.

* Los gastos judiciales causados por la defensa de la responsabilidad civil del asegurado.

Dentro de este Ramo podemos distinguir dos grandes grupos:

* **Responsabilidad Civil derivada del uso de Vehículos:**
- Terrestres automotores.

- Aeronaves.
- Buques y embarcaciones.

* Responsabilidad Civil General.

En esta última categoría merecen ser destacados:

- El Seguro de Responsabilidad Civil Familiar.
- El Seguro de Responsabilidad Civil por la explotación de inmuebles y actividades.
- El Seguro de Responsabilidad Civil Profesional.
- El Seguro Obligatorio del Viajero, con el que las empresas proteedoras de pasajeros carga deben cubrir su responsabilidad objetiva.

Con la información descrita anteriormente, se cierra el apartado referente a la historia del Seguro, su legislación y forma de actuar en México.

A continuación se revisarán algunas de las características personales, habilidades del Agente de Seguros y por último un breve resumen de los trabajos que se han realizado con relación a la Técnica Gerencial Cleaver y Agentes de Seguros.

2.3 CARACTERÍSTICAS DEL AGENTE DE SEGUROS

Ser agente de ventas es algo más que simplemente hacer presión sobre las personas, lograr la venta y obtener un beneficio económico. Sin embargo en la sociedad la mayoría puede pensar así y catalogar a esta actividad como de poca importancia, de categoría inferior y hecha para personas que nunca han logrado nada en la vida y que no cuentan con una preparación.

De acuerdo con Durán (1989), la Venta Personal es fundamentalmente una presentación oral, una relación de cara a cara con propósitos mercantiles que supone la transacción económica entre dos personas. Se dice que nada sucede hasta que alguien hace una venta. Considera que junto con la simpatía personal, el vendedor debe poseer: Alto grado de energía, gran confianza en sí mismo, necesidad de ganar dinero, hábito de trabajo y aceptar las dificultades como un reto a su personalidad. Toma en cuenta la importancia de las habilidades del vendedor, las cuales se mencionan más adelante.

Las ventas y sobre todo la de Seguros es una actividad noble, productiva y que requiere de mucho profesionalismo, estas consideraciones nos llevan a nombrarle "Carrera de Ventas". Los vendedores profesionales tienen algo en común que le hace sobresalir, además de poseer, ejercitan ciertas Habilidades, Actitudes, Conocimientos que les ayudan a lograr sus objetivos y combinados con su personalidad forman su muy particular técnica de ventas.

Las Habilidades con que cuenta un agente de ventas son:

- De Relación
- De Comunicación
- De Persuasión
- De Sensibilidad
- De Motivación

Las Actitudes son de compromiso con.

- Su Trabajo
- La Compañía
- Los Productos
- El Cliente

Los Conocimientos deben ser.

Sobre su Trabajo
Acerca de la Compañía
De los Productos
Necesidades del Cliente
Aspectos Administrativos

Uno de los principales elementos con los que cuenta un profesional de las ventas debe ser considerar a las Relaciones Humanas como parte indispensable de su trabajo, esto le ayudara a comprender las personalidades de cada uno de sus clientes a tratar

A continuación se mencionarán algunas definiciones de personalidad.

La personalidad se define como la singularidad del individuo como unidad bio-psico-social que se desarrolla en función de su adaptación social; esto es la integración de una unidad compleja e interrelacionada con el entorno en términos de percepción, actitudes y valores que el propio sujeto tiene de si mismo y de los demás. Morris (1987).

Ferguson (1970) explica que la personalidad es la suma total de las maneras en que un individuo reacciona característicamente ante otros e interactúa con ellos y con los objetos.

Aiken (1997) se refiere a la personalidad con varios significados : Para algunos, es un carisma misterioso que poseen algunos personajes populares y con influencia social. Para otros, la personalidad es lo mismo que el temperamento, una predisposición natural con bases genéticas a pensar, sentir y actuar en forma particular. Para otros más, la personalidad consiste en la combinación única de cada persona de rasgos emocionales, intelectuales y del carácter (sinceridad, valor y demás). Y para los psicólogos con orientación más conductual, la personalidad no es algo interno, sino más bien un patrón que puede observarse de manera externa, de comportamiento organizado típico de un individuo.

Por lo anterior, el autor resume otra definición de personalidad, en la cual explica que es una combinación de habilidades mentales, intereses, actitudes, temperamento y otras diferencias individuales en pensamientos, sentimientos y comportamiento. Esta definición enfatiza el hecho de que la personalidad es una combinación única de características cognoscitivas y afectivas que pueden describirse en términos de un patrón típico y bastante consistente de comportamiento individual.

La personalidad también se explica como el patrón de pensamientos, sentimientos y comportamiento que persiste a lo largo del tiempo y de las situaciones, y que distingue a las personas. Phares (1984).

La importancia de la personalidad radica en permitir al hombre sobrevivir como individuo en su colectividad.

Le Blanc (1978) pone de manifiesto la importancia del estudio de la personalidad del vendedor y expone que existen personalidades diversas, cuyas necesidades y aspiraciones son diferentes e impositivas. Las exigencias de los diferentes niveles de aspiración exigirían ser tomadas en cuenta para la asignación de los vendedores a los diferentes sectores de venta y para realizar una selección de cara a su promoción.

Se plantea la necesidad de adaptar las condiciones de trabajo a las personalidades afectadas, de crear un ambiente profesional propicio al desarrollo de la personalidad de cada uno, proporcionándole el medio de satisfacer, a través del desempeño de su oficio, sus necesidades y sus aspiraciones.

En su clasificación de personalidades del vendedor Le Blanc, distingue tres tipos : aquellas para las que el factor humano es lo más importante, aquellas que lo descuidan o que centran su interés sobre el beneficio que obtienen de la venta y por último las personalidades inadaptadas.

En el primer grupo se encuentran los vendedores amables, sinceros y comprensivos que se dirigen al cliente en cuanto a persona. Los vendedores pacientes, escrupulosos, forman un segundo subgrupo y se distinguen del anterior por el hecho de que estas personalidades son más hábiles que convencidas de la relación sujeto a sujeto.

El segundo grupo lo constituyen los vendedores aduladores, autoritarios y esquivos, que ignoran a las personas .

Los vendedores comediantes se sitúan en los dos grupos anteriores, estos no intentan manipular a la persona, sino ejercer una influencia orientada en el sentido de las preferencias del cliente.

El tercer grupo lo constituyen los vendedores charlatanes, egocéntricos y narcisistas. Tienen en común su inadaptación al proceso de la venta, el cual es esencialmente un fenómeno de comunicación que ellos son incapaces de establecer.

Es importante considerar las fuentes de satisfacción del vendedor y como influyen en su éxito; Le Blanc menciona que estas nos han parecido ser : el ejercicio de su oficio, su salario, su jefe y su grupo de trabajo, sin establecer ningún orden jerárquico, sino solamente lo que se observa; Sin embargo el éxito del vendedor es un fenómeno complejo, sobre el que el entorno social y el contexto familiar no dejan de incidir. Su actitud respecto de la empresa, de su grupo de trabajo, de su profesión, contribuyen a su éxito o a su fracaso, por lo mismo sus dificultades de

cualquier orden repercuten en su comportamiento profesional y esto influye también en su éxito.

Le Blanc (1978) indica los caracteres psicológicos responsables del éxito del vendedor y son :

1.- Plasticidad : Es la característica por la que un vendedor ajusta su comportamiento al del cliente. En la venta olvida su propia personalidad.

2.- Inteligencia Social : Se asocia con la empatía.

3.- Implicación de la Personalidad : El individuo se compromete plenamente en lo que está haciendo (vendedor) y establece una barrera respecto a otros estímulos ajenos a éllo.

4.- Agresividad : Es la tenacidad constante para no desfallecer en el proceso de la venta. El deseo de vencer al cliente combinando siempre con la plasticidad.

5.- Aptitud para desempeñar un rol : Es la capacidad para actuar, es decir, cumplir el papel que se le ha asignado (ventas). Esta convicción para desempeñar su papel influye en el cliente.

6.- Dinamismo : La actividad, la energía. Denotan independencia y seguridad. Es una característica que atrae al cliente, quien busca su identificación con el vendedor dinámico.

7.- Factor verbal : En su doble vertiente de fluidez y comprensión.

El mismo autor explica, que la venta reposa, esencialmente sobre un fenómeno de comunicación, pero también en otros factores personales del vendedor que pueden facilitar este proceso y por tanto asegurar su éxito.

A continuación se explicara en forma más amplia las Habilidades de un Vendedor, que fueron ya expuestas anteriormente. Durán (1989).

DE RELACIÓN:

Se refiere a las relaciones humanas, que entabla cualquier persona y se define como la habilidad de relacionarse con la humanidad de otra persona, no es solo ayudar a otro a que se sienta bien, es algo mas, es dar un reflejo de si mismo, incluyendo sus pensamientos, sentimientos, basándose en tres condiciones que son:

a) Comprensión :

Quiere decir reconocer e interpretar correctamente los sentimientos, pensamientos y la conducta de otra persona.

b) Aceptación:

Es aceptar a la gente como es y no como se pudiera pretender que sea.

c) Compromiso .

Es la voluntad por interesarse y sentirse responsable por otra persona, no es pasivo, implica acción.

DE COMUNICACIÓN:

La comunicación es la transmisión de ideas, pensamientos, experiencias, emociones, conocimientos y sentimientos entre dos o mas personas; es compartir experiencias, relacionarse, entender y ser entendido, no es solo emitir mensajes, es mas que nada evocar respuestas.

Este proceso de comunicación se logra mediante un código formado por gestos, palabras, expresiones, símbolos, etc., de tal manera que se divide en dos tipos que son:

Verbal: Oral y Escrita

No Verbal: Corporal y por Señales

Comunicación Verbal:

El instrumento principal para lograr esta comunicación es el lenguaje, este entre más amplio sea, permite solucionar mejor los problemas, desarrollar ideas y relacionarse con mayor facilidad.

La Comunicación Oral es la que se efectúa entre dos o mas personas en un lugar determinado, es la llamada "cara a cara". Existe comunicación oral mediante el uso de teléfonos, grabadoras.

La Comunicación Escrita es aquella en la que el signatario no sabe si se comprendió o acepto su mensaje, solo en el caso que exista una contestación,

puede recibir una retroalimentación Este tipo de comunicaciones son los oficios, telegramas, manuales, cartas, revistas, fax, etc.

Comunicación No Verbal:

Este tipo de comunicación es aquella en la que los seres humanos no utilizan palabras y lo logran de dos formas, utilizando la comunicación corporal y el uso de señales que se establece mediante sonidos y símbolos.

La Comunicación Corporal se basa en que el cuerpo se comunica por si mismo mediante posturas, modo de mirar, de tocar, etc. y el empleo del tiempo y del espacio. Por lo tanto, esta comunicación tendrá su muy particular forma dependiendo de cada persona y su cultura.

Algunas formas de la comunicación corporal son : Expresión facial, Movimiento de las manos, Postura y Movimiento, Modulación de la voz, y se explican a continuación :

Expresión Facial:

Es el conjunto de expresiones que puede dar un individuo a través de su cara, esto es con el movimiento de sus cejas, párpados, boca, lengua, labios. Con la cara se pueden dar mensajes muy cálidos como lo es una sonrisa amable, la boca puede revelar aceptación, rechazo, enfado, etc. Pero quizá lo mas importante de este tipo de expresiones sea la forma de mirar.

Movimiento de las manos:

Se refiere a "hablar con las manos", esto se utiliza para reforzar los mensajes con el movimiento de manos y brazos, se puede observar actitudes de superioridad, de inferioridad, de miedo, de ansiedad, esto da la posibilidad de conocer el estado emotivo de una persona. Cuando una persona desea dar mayor intensidad a sus palabras los movimientos de sus manos son amplios y si tiene dificultad para expresarse o hacer que la comprendan, los movimientos son mas frecuentes.

Postura y Movimiento:

Es la posición del cuerpo que refleja las motivaciones, intenciones, pensamientos, actitudes e intereses de una persona ante determinada situación. Los movimientos del cuerpo reflejan la intención de incluir o excluir a una persona de la comunicación; con los movimientos y cambios en la postura se marca también el ritmo del dialogo.

Modulación de la Voz

Se refiere a la forma como se dicen las palabras y no a lo que signifiquen realmente, un ejemplo de ello es decir una palabra agradable como "bienvenido" en un tono que manifieste una alegría real, que en un tono neutro, que puede expresar antipatía por la llegada de esa persona

Por lo antes mencionado, el tono, la velocidad al hablar y las demás expresiones dan en su totalidad un mensaje que transfiere emociones y sentimientos que la otra persona interpretará.

2.4 AGENTES DE SEGUROS : CORRELATOS DE EVALUACIÓN

El presente capítulo es una breve recopilación de datos referentes a la Técnica Cleaver realizadas en México. Los puntos que se resumen a continuación son los referentes a : Muestra, Variables Exploradas, Conclusiones de los estudios.

Chavarría (1988) trabajó la estandarización del cuestionario Cleaver de Autodescripción.

Muestra: Fue constituida por 331 sujetos de los cuales 100 fueron utilizados para una prueba piloto y los 231 restantes para el proceso de estandarización.

La Muestra se obtuvo de una empresa de giro bancario y una institución paraestatal especializada en construcción, para posteriormente comparar los resultados obtenidos con una muestra norteamericana por medio de la comparación de medias.

Esta fue de tipo no probabilístico y tenían las siguientes características básicas:

- 1.- Localizarse dentro de puestos técnicos o administrativos.
- 2.- Pertenecer al rango de edades 18 - 40 años sin importar el sexo.
- 3.- Tener una antigüedad mínima de un año en el puesto que desempeña.

Definición de Variables:

La Variable Independiente estuvo constituida por el grupo de sujetos norteamericanos de estandarización cuyos resultados serán comparados con los obtenidos a través de la manipulación de las variables dependientes en el grupo mexicano.

Las cuatro variables dependientes que se manejaron fueron:

- 1.- Empuje: "Capacidad para realizar esfuerzos físicos o intelectuales que lleven al logro de los objetivos y cumplir la tarea"
- 2.- Influencia: "Acción que ejerce una persona o cosa sobre otra persona o cosa".
- 3 - Apego: "Acción de aplicarse a un uso o propósito determinado que permitan la terminación de la tarea".
- 4.- Constancia: "La capacidad de permanecer inmóvil, concentrado o realizando un mismo tipo de actividad, ya sea física o intelectual, durante largos períodos de tiempo"

Se encontraron diferencias significativas de adecuación a un puesto en el grupo de sujetos mexicanos al aplicar el cuestionario Cleaver de Autodescripción utilizando la estandarización efectuada en dichos sujetos mexicanos o la efectuada en el grupo de estandarización norteamericano.

Existen diferencias significativas en cada una de las escalas medidas, como son la de EMPUJE, INFLUENCIA, APEGO, CONSTANCIA en el grupo de sujetos mexicanos al aplicar el cuestionario Cleaver de Autodescripción, según se utilice la estandarización efectuada en los Estados Unidos de Norteamérica o la estandarización realizada en los sujetos mexicanos.

El siguiente trabajo tuvo como propósito o interés, el proporcionar información acerca de la Técnica Cleaver y tenerla en cuenta en un proceso de selección de personal en cada uno de los diferentes puestos que conforman una empresa u Organización; así como también poder considerar al personal con potencial para desempeñar puestos superiores y con ello realizar planeación de carrera y por tanto cubrir con los objetivos de la Empresa y conseguir el máximo desarrollo personal para el empleado (Vega, 1993).

Su objetivo se baso en detectar a través de la Técnica Gerencial Cleaver el potencial de desarrollo de la gente que desempeña el puesto de Gerente de Servicios Bancarios para la Planeación de Carrera.

Muestra: Fue de tipo no probabilística, ya que no se eligió al azar, sino intencionalmente y estuvo compuesta por 81 personas que ocupaban el puesto de subgerente de Servicios Bancarios independientemente de la edad, el sexo y el nivel escolar.

Conclusiones: De las 81 personas a quienes se les aplicó la Técnica Cleaver, únicamente 8 tenían el potencial para ocupar puestos bancarios superiores, a través de una planeación de carrera a corto plazo.

Mediante este trabajo se pudo observar que la técnica Cleaver es una herramienta que permite detectar el potencial de los recursos humanos, para poder seleccionar a los empleados que pueden desempeñar puestos superiores por medio de la Planeación de Carrera. Aquí se encontró una similitud importante entre los perfiles esperado y obtenido, por tanto se puede hablar de una Planeación de Carrera a corto plazo.

Vega (1993), encontró que algunos de los empleados de la muestra, independientemente de su edad, sexo y grado escolar, cuentan con un potencial, tal vez adquirido por la experiencia laboral.

Se menciona que la Técnica Cleaver es una de las mejores opciones con las que se cuenta en el área de reclutamiento si se desea hacer una planeación de carrera a los empleados con los que se cuenta. En cuanto a tiempo resulta ser una herramienta útil por la brevedad y facilidad de aplicación, si se le compara con otras como el Wais, Luscher o Rorschach, utilizadas también en la Selección de Personal.

Cornejo (1995), llevó a cabo la investigación que tuvo como propósito el de identificar si una herramienta ya conocida por los Psicólogos del Trabajo, como lo es la Técnica Cleaver, podía proporcionar información más orientada hacia el propio individuo, a través del desarrollo del perfil del puesto, comparado contra el perfil del ocupante.

El objetivo fue el de proporcionar una alternativa más para identificar necesidades de capacitación en ejecutivos de una Empresa de Servicios, mediante el análisis cualitativo de los resultados de la aplicación de la prueba Cleaver.

Muestra : Se seleccionó una muestra de 121 sujetos, ejecutivos de una empresa de servicios del sector privado, a través de la técnica de muestreo no probabilístico, intencional y por cuota, dividiéndolos en 5 grupos:

Gerente 1: 31
Gerente 2: 30
Gerente 3: 29
Gerente 4: 14
Gerente 5: 17

Las principales características de cada grupo, son las siguientes:

Gerente 1: Atención a personas físicas, en sus requerimientos de servicio, así como administrar al personal a su cargo.

Gerente 2: Administración del personal operativo y dar atención principalmente a la productividad de la oficina y de los recursos materiales.

Gerente 3: Realizar actividades de promoción y venta de servicios principalmente a personas físicas.

Gerente 4: Analizar los requerimientos de servicio de personas físicas de altos recursos, así como administrar la labor del personal a su cargo.

Gerente 5: Administrar el trabajo de un grupo de ejecutivos de ventas, y de la oficina en general, con el propósito de lograr las metas de productividad asignadas, así como el atender a personas morales y personas físicas con actividad empresarial.

La Conclusión a la que llegó Cornejo (1995) fue que la prueba Cleaver si es útil para detectar necesidades de capacitación, ya que en los 5 grupos estudiados, la

técnica Cleaver permitió encontrar diferencias existentes entre los objetivos derivados del puesto y el desempeño de la persona en el mismo.

Solis (1994), realizó una investigación que tuvo como finalidad proporcionar información acerca de la Técnica Cleaver y ver como a través de ella, se podría seleccionar en cada uno de los diferentes puestos, que conforman una Empresa u Organización, al personal con potencial para desempeñar puestos superiores y así poder realizar plan de carrera dentro de la empresa, con el fin de que se logren los objetivos de la misma y que el empleado consiga su máximo desarrollo personal.

Su objetivo fue el de utilizar la Técnica Cleaver para detectar el potencial de desarrollo de la gente que desempeñaba el puesto de Subgerente de Servicios Bancarios para la planeación de carrera de los mismos.

La muestra estuvo formada por ochenta y un personas que ocupaban el puesto de Subgerentes de Servicios Bancarios, independientemente de la edad, el sexo y el nivel escolar. Los puestos a los que aplicó el cuestionario de Factor Humano fueron los siguientes:

Gerente de Sala Bancaria
Subdirector de Banca Integral
Gerente de Banca Integral
Gerente de Banca Personal
Gerente BIP
Ejecutivo Empresarial
Subgerente de Promoción y Relaciones
Ejecutivo BIP
Subgerente de Servicios Bancarios
Gerente de Promoción y Relaciones
Subgerente de Plataforma

Lo anterior se llevó a cabo con la finalidad de obtener el perfil de cada uno de los puestos y para obtener el perfil de comportamiento requerido de los ocupantes de los puestos.

El resultado obtenido fue para el Factor Humano obtener puntajes para cada dimensión (D,I,S y C) y que fueron graficados.

Posteriormente se aplicó la Autodescripción para detectar el potencial de los Subgerentes de Servicios Bancarios en las tres situaciones de la Autodescripción : Cotidiana, Motivacional y Presionante.

Encontró finalmente que de los 81 subgerentes únicamente 8 de ellos contaron con el potencial para ocupar algunos de los puestos superiores. Finalmente sólo 6 de ellos podían ocupar los puestos mencionados anteriormente ya que no se tomó en cuenta los puestos de Gerente de Promociones y Subgerente de Plataforma por no obtener las características requeridas para desempeñar dichos puestos.

La presente investigación está dirigida al ámbito laboral con el propósito de proponer el uso de dos pruebas en la Selección de Personal para obtener el perfil de la Gerencia de Recursos Humanos (Palacios, 1996).

El objetivo fue el de obtener el Perfil del Gerente de Recursos Humanos a través de la Técnica Cleaver y el Test de Colores Lüscher. En relación a la Prueba o Técnica Cleaver, se considera una herramienta efectiva en el terreno laboral, por los resultados que diferentes personas responsables del departamento de personal han obtenido con la misma, pues ha sido diseñada especialmente para las empresas u organizaciones. En cuanto al test de colores se utilizó por considerarse una herramienta efectiva en la selección de personal, que arroja resultados de personalidad, adecuada para obtener perfiles de los sujetos.

La muestra en esta investigación se realizó con 20 Gerentes de Recursos Humanos de diferentes Empresas privadas, donde además de obtener el perfil de cada uno de los Gerentes, en cada una de las pruebas, se obtuvo el perfil promedio de cada ejecutivo, mediante la aplicación de los instrumentos Cleaver y Lüscher.

Como conclusión se destaca que ambos instrumentos, en especial Cleaver, han proporcionado la información requerida para la obtención del perfil del Gerente de Recursos Humanos y que los puntajes variarán de acuerdo al tipo de Empresa donde se desempeñe el gerente. Se proponen ambos instrumentos para la selección de personal a nivel gerencial, así mismo para detectar en su oportunidad necesidades de capacitación y plan de carrera que se determinarán por las políticas y valores de la empresa.

A continuación se mencionan trabajos relacionados con el tema de Agentes de Seguros.

La presente investigación tiene como finalidad el estudio de las actividades de los Agentes de Seguros, en relación a la posible comisión de delitos en que pudieran incurrir estos últimos en el ejercicio de sus funciones. Lo anterior se fundamentó en la duda que existe en determinar si los agentes de seguros incurrir en algún delito patrimonial al disponer del dinero que con motivo del pago de la prima de un seguro, les es pagado por el presunto asegurado, mismo que no se ingresa a las empresas aseguradoras (Quirós, 1994).

Su objetivo fundamental es el análisis del Contrato de Seguro, supuesto básico para la existencia del Agente de Seguros.

Uno de los puntos que se consideró principalmente para realizar el estudio fue el incremento de personas tanto físicas como morales que adquieren un Seguro, debido al incremento enorme de los riesgos que atrae el aumento de la población.

Como conclusión del tema expone que dado que los agentes de seguros también pueden ser sujetos activos en la comisión de los delitos de Robo, Abuso de Confianza y Fraude, cuando los mismos retienen cantidades de dinero de las Instituciones de Seguros, debe reformarse la legislación respectiva, para evitar su impunidad.

Este trabajo menciona como propósito fundamental la importancia que tiene la correcta auditoría a los Agentes de Seguros que se hace en las Compañías Aseguradoras y que en ocasiones no es realizada por el profesional en este campo, tal es el caso del Contador Público titulado, que es único capacitado para determinar como afectan las posibles desviaciones y disposiciones de dinero, que en ocasiones pueden ser realizados por los Agentes y esto afectar a los asegurados, tanto contablemente como fiscalmente (Torres, 1994).

Como conclusión se encontró que la Auditoría es indispensable en este tipo de organizaciones, debido al crecimiento de sus operaciones y es el medio que les permite a dichas organizaciones o Aseguradoras tener la vigilancia y control de los Agentes de Seguros, estos últimos tienen recibos de pago, que son propiedad de la empresa y por los cuales deben responder.

CAPITULO III . PROCESO METODOLÓGICO

3.1 OBJETIVO GENERAL.

Conocer la Autodescripción laboral de un grupo de Agentes de Seguros

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Se seleccionaron 281 Agentes de Seguros, de 300 aplicaciones que se realizaron pero se eliminaron 19 debido a que no contestaron completamente los grupos de palabras, o faltaron datos personales.

Se Identificó a través de la técnica Gerencial Cleaver la Autodescripción laboral del Grupo de Agentes de Seguros.

3.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál fue la Autodescripción laboral en un grupo de agentes de seguros ?

3.4 VARIABLES

Variable Dependiente: Autodescripción Laboral.

Es una técnica Administrativa diseñada especialmente para obtener información de personas y puestos para mejorar la dirección y manejo del factor humano (Cleaver, 1960). La Autodescripción laboral serán las puntuaciones que los sujetos obtengan en la aplicación de la Técnica Gerencial Cleaver. Estas puntuaciones serán evaluadas para identificar el factor DISC (Empuje, Influencia, Constancia y Apego)

Dominio: Capacidad de liderazgo, logro de resultados.

Influencia: Habilidad para relacionarse con la gente, persuadirla.

Constancia: Capacidad para realizar trabajos de manera rutinaria y continua.

Apego: Habilidad para desarrollar trabajos respetando normas.

Variable Independiente: Agentes de seguros.

Son aquellas personas físicas o morales que intervengan en la contratación de seguros, mediante el intercambio de propuestas y aceptaciones, así como el asesoramiento para celebrarlos, conservarlos o modificarlos (Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, Artículo 23).

Para fines de esta investigación se seleccionaron personas que realizan la actividad de Agentes de Seguros con un año mínimo de experiencia.

3.5 MÉTODO

SUJETOS

La realización de la presente investigación se llevó a cabo con una muestra de 281 sujetos con las siguientes características:

Agentes de Seguros que trabajan para compañías de Seguros como Grupo Nacional Provincial, Seguros Monterrey y Seguros Tepeyac, sin importar sexo, edad o estado civil. Esta muestra fue de agentes consolidados, esto es, que cada agente cuente con amplia experiencia y al menos un año de servicio, con una considerable cartera de clientes en cualquier ramo, ya sean pólizas de vida, autos, accidentes y enfermedades, daños, marítimo y transporte, etc.

INSTRUMENTO

Se aplicó la prueba de autodescripción laboral de Cleaver, que es una técnica autoadministrable diseñada para ser usada por el área de recursos humanos y está orientada a obtener información de personas y puestos para mejorar la dirección y manejo del factor humano.

- Para establecer estándares en cada puesto, así como para el desarrollo personal; para evaluar al personal comparativamente con los estándares, permite relacionar la unidad hombre-puesto y determinar su proyección dentro de la organización.

Esta técnica fue elaborada por Cleaver C., en Princenton Nueva Jersey y la Reading Tube Co. Empezó en 1960 un estudio sobre la percepción de los empleados y la compatibilidad en el comportamiento de trabajo, basándose en la técnica Cleaver.

En la actualidad, no existe literatura con respecto a la validez y confiabilidad de esta prueba, sólo se cuenta con la experiencia de los despachos y centros de evaluación, quienes han corroborado los resultados obtenidos con otras pruebas.

Un aspecto de suma importancia que influye en la validez es: la correcta aplicación del cuestionario (self description) y seguir con detalle todas las reglas y pasos para calificar.

La técnica Cleaver se basa en que cualquier persona puede hacer cualquier trabajo, pero que la persona puede hacerlo diferente (cómo) , por diferentes razones (por qué) y con diferentes grados de éxito (qué). Cleaver señala que existen factores que influyen de manera determinante en la conducta:

- Inteligencia (qué)
- Comportamiento (cómo)
- Valores (por qué)

Cleaver para explicar la inteligencia se basa en la teoría de Weschler, que establece tres estilos que se relacionan con las habilidades que repercuten en el tiempo y son :

- Abstracto
- Concreto
- Funcional

La teoría del comportamiento humano en que se fundamenta Cleaver, parte de la siguiente aseveración :

La conducta es la respuesta al medio ambiente (Marston). Cleaver se basa en las investigaciones de este autor, acerca del estudio del ambiente. Las dimensiones de la conducta de Marston son utilizadas por Cleaver para definir los factores base en los puestos, y estos son:

Factores que mide la técnica Cleaver .

- D** Empuje, poder, dominio
- I** Influencia, contacto
- S** Constancia, estabilidad, variedad
- C** Apego, cumplimiento, políticas, normas

D = Dominio y empuje, es la capacidad de liderazgo, logro de resultados.

I = Influencia, habilidad para relacionarse con la gente, motivarla o persuadirla, para que realice la actuación deseada.

S = Constancia, es la capacidad para realizar trabajos de manera rutinaria y continua.

C = Apego, habilidad para desarrollar trabajos respetando normas.

Algunos de los usos que se le dan a la Técnica Cleaver son :

- Selección de Personal
- Promoción
- Capacitación y Desarrollo
- Motivación Personal
- Planeación de Carrera
- Análisis de Puestos

Esta técnica es de lápiz y papel autoadministrable. Puede ser aplicada individual o colectivamente, no tiene tiempo límite, pero el promedio es de doce a quince minutos; no se debe presionar a las personas en cuanto al tiempo. La mayoría la resuelve en el tiempo antes mencionado. El cuestionario se puede aplicar a personas con un nivel de preparatoria mínimo o similar, la experiencia indica que se puede utilizar en secretarías. Se recomienda hacer el re-test cada año

PROCEDIMIENTO

Se utilizó como instrumento de evaluación una hoja de Autodescripción laboral (Self Description) y un lápiz para cada uno de los individuos, una plantilla de respuestas y gráficas de análisis de datos.

Las hojas de autodescripción laboral se entregaron a cada uno de los agentes de Seguros en su lugar de trabajo (aulas de capacitación de las compañías aseguradoras), así como las instrucciones se darán en forma colectiva (antes de dar estas se le explicara brevemente la finalidad de la aplicación de la prueba, esto es conocer su perfil laboral) y un tiempo de quince minutos máximo para contestar. Se integró a la gente en grupos de cinco a diez personas como máximo.

Los sujetos llenaron los renglones correspondientes a sus datos personales.

Se explicó a los sujetos que en la hoja hay veinticuatro grupos de cuatro palabras cada uno (tetradas), frente a éstas hay una letra M (más) y una L (menos). En cada grupo marcaron la palabra con la que más se identificaron y la que menos se identificaron abajo de la letra que corresponda. Ejemplo:

	M	L
Persuasivo	X	
Gentil		
Humilde		X
Original		

Se corroboró que no existieran dudas para contestar.

TIPO DE ESTUDIO :

Fue un estudio de Exploratorio: porque fue la primera aproximación en estas condiciones específicas al fenómeno (Pick y Velazco, 1979). Es decir, las aplicaciones se realizaron en grupos, individual, durante cinco meses. De este tipo de datos no hay un antecedente de aplicación en estas condiciones con una muestra tan amplia.

3.6 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se obtuvieron frecuencias generales para conocer las características sociodemográficas y de autodescripción en los sujetos; para conocer esta última se realizaron tablas de contingencia de acuerdo a variables sociodemográficas de la muestra y de cada una de los factores DISC (Dominio, Influencia, Constancia y Apego) que evalúa la Técnica Gerencial Cleaver.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Para realizar el análisis de los resultados que arrojaron cada una de las hojas de autodescripción laboral (Self Description), se utilizó una plantilla de respuestas, se realizó el conteo de éstas y se vaciaron los datos en las gráficas correspondientes, de las cuales se obtuvo un perfil de cómo se desempeña cada individuo laboralmente. Las gráficas tienen la finalidad de dar resultados en tres fases de la persona que son:

- 1) Comportamiento Natural.
- 2) Motivación Interna en el Puesto.
- 3) Limitación del Comportamiento en el Puesto.

DESCRIPCION DE LA MUESTRA

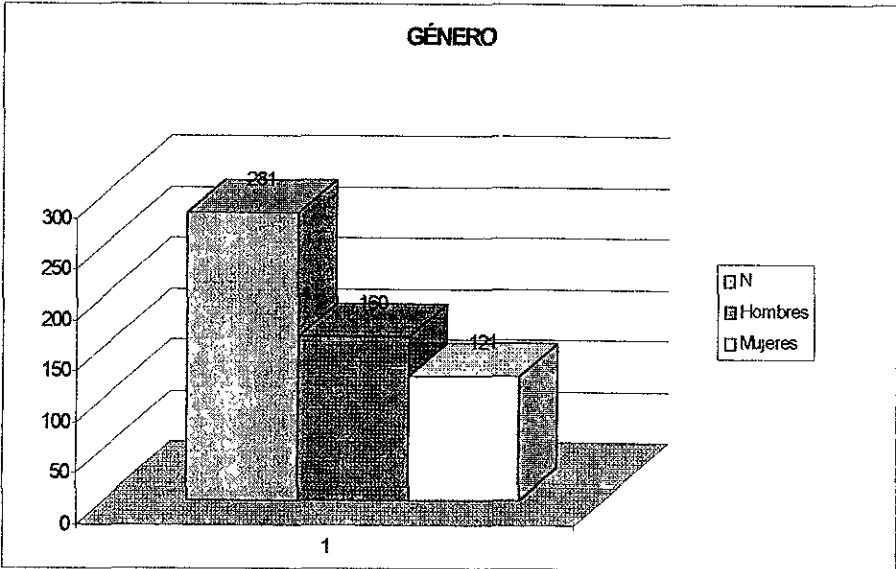
Con el fin de conocer las características de la muestra, se presentan a continuación las gráficas correspondientes.

N = 281	\bar{X} EDAD GENERAL = 29 AÑOS
HOMBRES = 160	\bar{X} EDAD = 30.1
MUJERES = 121	\bar{X} EDAD = 27.9

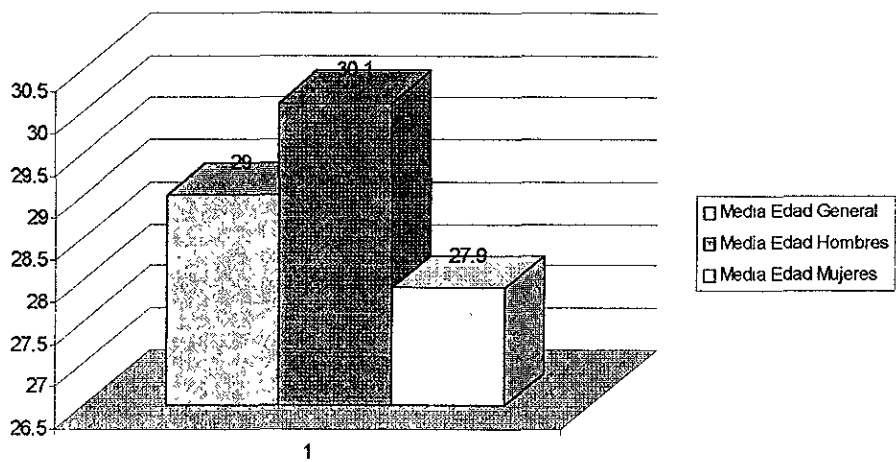
Tabla 1. Perfil General Autodescriptivo de Agentes de Seguros.

GENERAL

	D	I	S	C
LOW	4	7	9	8
MORE	10	6	6	6
TOTAL	-6	1	3	2

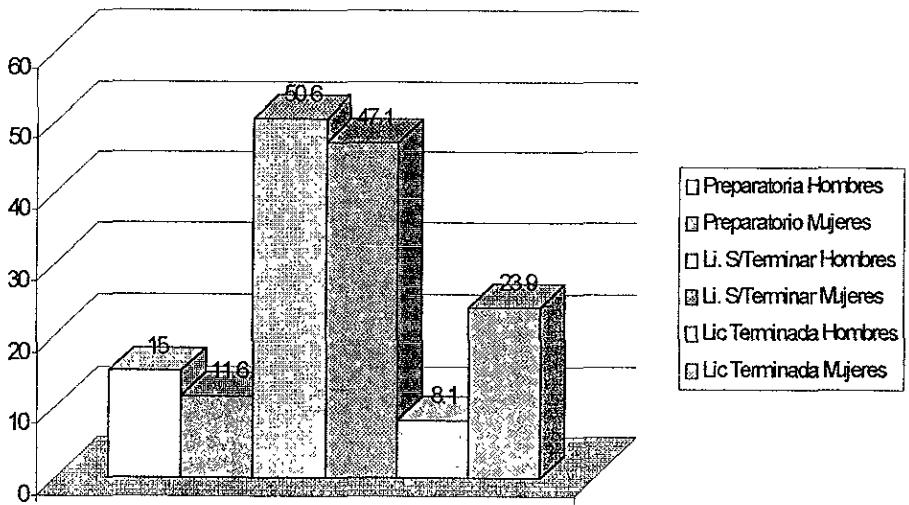


EDAD



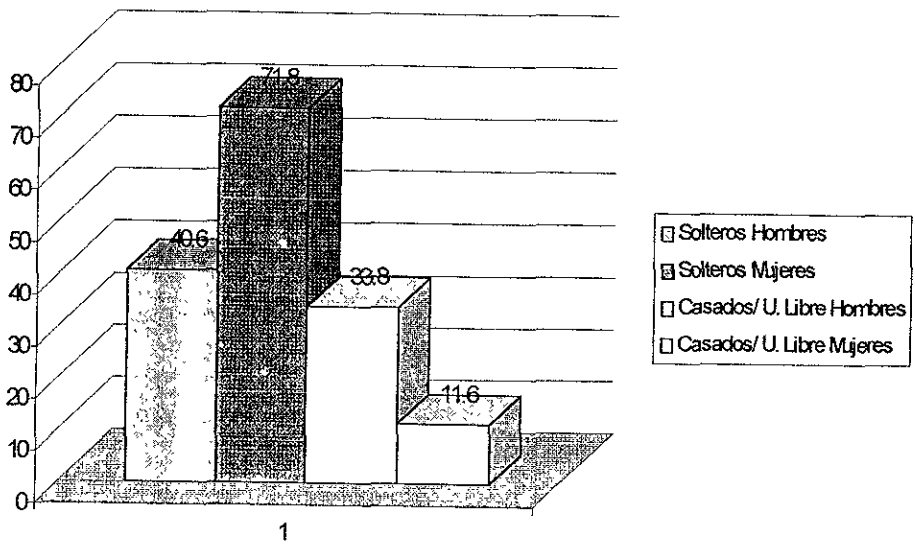
1

ESCOLARIDAD



1

ESTADOCIVIL



Resultados del Perfil Cleaver en Agentes de Seguros.

Combinaciones Básicas y Características Principales.

D (DOMINANCIA) = IRRESOLUTO

I (INFLUENCIA) = CONVINCENTE

S (CONSTANCIA)= PACIENTE

C (NORMAS)= SISTEMÁTICO

Las combinaciones básicas del estudio fueron las siguientes.

En lo que respecta a la Gráfica T (Comportamiento Natural), se arrojaron los siguientes resultados:

C/ D = Adaptabilidad.

Son personas que tienden a actuar de forma cuidadosa y conservadora, en general están dispuestos a modificar o transigir en su posición, con el objeto de lograr sus objetivos. Son estrictos en lo que se refiere a las políticas y pueden parecer arbitrarios y poco flexibles. Prefieren una atmósfera libre de antagonismos y desean la armonía.

C/ I = Perfeccionismo.

Son personas apegadas al orden y los sistemas. Toman decisiones basadas en hechos conocidos o procedimientos establecidos. En todas sus actividades tratan meticulosamente de apegarse a los estándares establecidos, ya sea por sí mismos o por los demás.

C/ S = Sensibilidad.

Son sistemáticos, conscientes de evitar riesgos o problemas. Buscan significados ocultos. Si se encuentran bajo presión, la tensión puede ser evidente, particularmente si tienen que obtener resultados. Se sienten intranquilos mientras no tengan la confirmación absoluta de que su decisión ha sido la correcta

Los resultados de la Gráfica M (Motivación Interna en el Puesto), se muestran a continuación.

D = Emprendedor.

I = Persuasivo.
S = Posesivo.
C = Ordenado

D/ S = Empuje.

Responden rápidamente a los retos, demuestran movilidad y flexibilidad en sus enfoques, tienden ser iniciadores versátiles, respondiendo rápidamente a la competencia

D/ C = Individualidad.

Actúan de una manera directa y positiva ante la oposición. Son personas fuertes que toman una posición y luchan por mantenerla. Están dispuestos a tomar riesgos y pueden ignorar niveles jerárquicos.

D/ I = Creatividad.

Tienden a ser lógicos, críticos e incisivos en sus enfoques hacia la obtención de metas. Se sentirán retados por problemas que requieren esfuerzos de análisis y originalidad. Son llanos y críticos con la gente.

Por último los resultados de la Gráfica L (Limitaciones del Comportamiento en el Puesto), se muestran.

D = Afirmativo
I = Lógico.
S = Impaciente.
C = Obstinado.

En cuanto a las combinaciones básicas de esta gráfica, los resultados fueron los mismos que en la anterior (M), sólo que en diferente orden :

D/ S = Empuje.

D/ I = Creatividad.

D/ C = Individualidad.

A continuación se habla de los resultados en los aspectos de **Motivación** y **Bajo Presión** que se obtuvo en la muestra general

MOTIVACIÓN

Se refiere a la Motivación Interna en el puesto. Es el comportamiento proyectado, es el estilo más permanente.

(D+) Alto Grado de Empuje.

Estas personas **desean** : poder, autoridad, prestigio, dinero y cosas materiales, retos, oportunidad de avance, logros, resultados, un amplio margen para operar, respuestas directas, libertad de controles, supervisión y detalle, así como actividades variadas.

En cuanto a lo que **necesitan**: están los compromisos negociados de igual a igual, sentirse identificados con la compañía, desarrollar valores intrínsecos, aprender a tomar su paso y relajarse, tareas difíciles, utilizar técnicas basadas en experiencias prácticas, tener conciencia de que las sanciones existen.

(S-) Bajo Grado de Constancia.

Estas personas **desean**: variedad, viajes, trabajo generalizado, nuevos ambientes para trabajar y divertirse, verse libres de la rutina, personas que les apoyen a concluir su trabajo, actividades externas.

Lo que necesitan es: organizarse, reconocer a las personas más lentas, exámenes médicos anuales, plazos que cumplir, presupuestos, consistencia, hacer las cosas una segunda vez.

BAJO PRESIÓN.

Es la gráfica L (Limitaciones del Comportamiento en el Puesto). Es el estilo básico natural, es el menos permanente.

(D+) Las personas con alto grado de empuje tienden a excederse en sus prerrogativas, actuar intrépidamente, inspirar temor en los demás, mostrarse impacientes y descontentos con el trabajo de rutina, se resisten a participar como parte de un grupo.

(S-) Tienden a ser inconsistentes, a dejar inconcluso lo que empiezan, se dedican a demasiadas actividades al mismo tiempo, pueden hacer cambios drásticos, en especial al inicio de su carrera; difíciles de localizar, se enferman con facilidad, en ocasiones pueden faltar al respeto de las propiedades o el territorio de los demás.

De acuerdo al objetivo planteado: Conocer la Autodescripción Laboral de un grupo de Agentes de Seguros, se puede afirmar que este se cubrió.

El perfil autodescriptivo de la muestra general (281) indica que los sujetos son. Irresolutos, convincentes, pacientes, sistemáticos, emprendedores, persuasivos, posesivos, ordenados, afirmativos, lógicos, impacientes y obstinados.

Lo anterior coincide con el Manual de Técnica Cleaver, ya que son personas con un alto nivel de Empuje (D/S), tienden a la Individualidad (D/C), y a la Creatividad (D/I).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, hay coincidencia con Vega (1993) por su interés en la aplicación de la Técnica Gerencial Cleaver en el proceso de selección de personal, así como también en que esta permite detectar a las personas más idóneas para cada puesto. Se coincide con el autor antes mencionado en que es una herramienta útil por la brevedad y su fácil aplicación, sobre todo si se consideran muestras numerosas, como se hizo en este trabajo (N= 281).

Hay coincidencia también con Palacios (1996) en que la Técnica Cleaver puede ser usada con otras herramientas de selección de personal con el fin de lograr mayor información del perfil de cada sujeto.

Esta investigación concuerda con los estudios de Le Blanc (1978) referentes a la Psicología dinámica del vendedor, donde pone de manifiesto las personalidades diversas, cuyas necesidades y aspiraciones son diferentes e impositivas. El problema que consideró más urgente fue el relativo a la necesidad de adaptar las condiciones de trabajo a las personalidades y así lograr que a través del desempeño de su oficio, obtenga sus necesidades y aspiraciones.

Por lo anterior, se considera que la Técnica Gerencial Cleaver, arroja datos importantes para la Selección y Capacitación de Agentes de Seguros; además de ser utilizada a pesar del paso del tiempo y con diferentes tipos de muestras, se siguen obteniendo datos de utilidad.

La aplicación de la Técnica Gerencial Cleaver en Agentes de Seguros proporcionaría a las Compañías aseguradoras una mejor selección de su personal y una mayor productividad de los mismos, en forma rápida y a bajo costo, obteniendo una variedad de datos acerca de su desempeño laboral.

personal y una mayor productividad de los mismos, en forma rápida y a bajo costo, obteniendo una variedad de datos acerca de su desempeño laboral

CAPITULO VI. LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

LIMITACIONES :

- 1.- Dificultad para acceder a la muestra de Agentes de Seguros.
- 2.- No se realizó la confiabilidad y validez de la Técnica Gerencial Cleaver , ya que no era objetivo de la presente investigación.
- 3.- La dificultad para acceder a los bancos de información bibliohemerográfica, debido a las condiciones por las que atraviesa la Universidad Nacional.

SUGERENCIAS:

- 1.- La validación de la Técnica Gerencial Cleaver a través del análisis factorial.
- 2.- Realizar la confiabilidad a través del análisis de Consistencia Interna con diferentes muestras de un ambiente laboral.
- 3.- La Técnica Gerencial Cleaver sea utilizada como base para necesidades de capacitación en Agentes de Seguros.
- 4.- La aplicación de instrumentos psicológicos de evaluación en Reclutamiento y Selección sea realizado por psicólogos del área laboral, ya que en algunas empresas son aplicados por administradores sin experiencia e inclusive por gente ajena a este tipo de evaluaciones.
- 5.- Conjuntar el trabajo que se realiza con esta técnica en México en una sólo base de datos, en una página de internet y tenerlo a disposición en un acervo al alcance de psicólogos profesionales en el área laboral.

BIBLIOGRAFIA

Aiken, L. R. (1996) Test Psicológicos y Evaluación, México: Prentice Hall.

Anastasi, A.(1976) Test Psicológicos. España: Aguilar, Colección Psicología y Educación.

Arias Galicia, Fernando (1981) Administración de Recursos Humanos. México: Trillas.

Catálogo Número 97 de Pruebas Psicológicas, Manual Moderno, México , 1998.

Chavarría, Correa C.(1988) Estandarización Mexicana de la Prueba de Cleaver para Selección de Personal en dos Instituciones de la Ciudad de México. Tesis Lic. Psicología, Universidad Intercontinental, México.

Cleaver, J. P. Evaluating The Human Factor Business. Princeton, New Jersey.

Compilación de Instrumentos Psicológicos, Facultad de Psicología, UNAM, 1993.

Cornejo, García G.(1995) Detección de Necesidades de Capacitación a través de la Prueba Cleaver. Tesis Lic. Psicología, UNAM.

Curso de Introducción al Seguro (1990) Fundación MAPFRE, Estudios ITSEMAP, México: Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Dessler, Gary (1996) Administración de Personal, México: Prentice Hall.

Durán, P. A. (1990) Psicología de la Publicidad y la Venta, España : CEAC.

Le Blanc, G (1978) Psicología de la Venta. España: Marova

Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (Art.23)
México.

Manual de Técnica Gerencial Cleaver (1990) Coordinación de Servicios de
Extensión Educativa, Dirección General de Orientación Vocacional, UNAM,
México.

Minzoni Consorti, A. (1990) Crónica de Doscientos años del Seguro en México,
México: Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Morris, G. Ch. (1987) Introducción a la Psicología. México. Prentice Hall.

Palacios, Apolonio, A.(1996) La Evaluación Psicológica en la Selección de
Personal. Cleaver y Luscher en un caso específico. Tesis, Lic. Psicología, UNAM.

Phares, E. J. (1984) Introduction to Personality. Columbus, Ohio: Merrill.

Pick, S. y Velasco, M (1979) Métodos de Investigación en Ciencias Sociales.
México: Trillas.

Quirós de la Torre, M.(1994) Los Delitos Patrimoniales: Robo, Abuso de
Confianza y Fraude y su relación con los Agentes de Seguros. Tesis Lic. Derecho.
UNAM.

Solis, González A. (1994) Detección del Potencial con subgerentes de servicios
bancarios para el desarrollo de recursos humanos, en una empresa de servicios,
a través de la técnica Cleaver para la planeación de carrera. Tesis Lic.
Psicología, UNAM, México.

Székely, B (1960) Los Tests. Buenos Aires. Kapeluusz

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

Torres, Ramírez, J.(1994) La Auditoría Interna de Agentes de Seguros en Compañías Aseguradoras. Tesis Lic. Contaduría. UNAM.

Vega Rugerio, J. (1993) El perfil del gerente a través de la técnica Cleaver. Tesis Lic. en Psicología, UNAM, México.

Zimbardo, G. (1982) Psicología y Vida. México: Trillas.

Self Description

NOMBRE _____ FECHA _____ DIRECCION _____

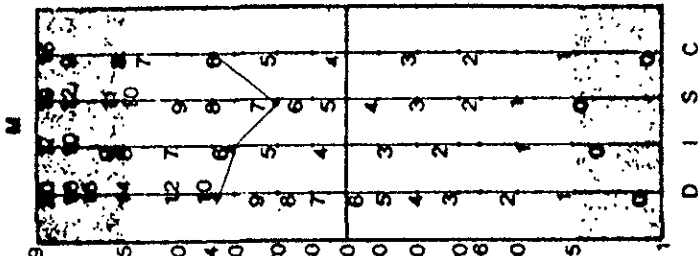
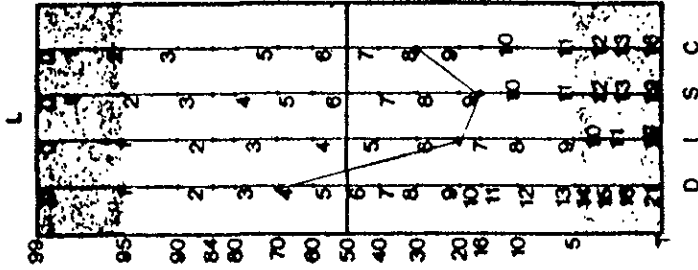
Las palabras descriptivas siguientes, se encuentran agrupadas en series de cuatro. Examine las palabras de cada serie. Ponga una X bajo la columna M próxima a la palabra que en cada serie mejor lo describe. Ponga una X bajo la columna L, junto a la palabra que en cada serie menos lo describe. Augérese de marcar solamente una palabra bajo M y solamente una palabra bajo L en cada serie.

	M	L	M	L	M	L	M	L
persuasivo	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
gentil	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
humilde	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
original	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
agresivo	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
alma de la fiesta	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
comodino	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
temeroso	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
agradable	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
temeroso de Dios	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
tenaz	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
atractivo	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
cauteloso	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
determinado	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
convicente	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
bonachón	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
dócil	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
atrevido	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
legal	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
encantador	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
disputo	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
deseoso	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
consecuente	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
entusiasta	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
obediente	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
quisquilloso	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
inconquistable	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
jugueterón	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
respetuoso	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
emprendedor	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
optimista	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
servicial	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
escáñime	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
valiente	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
inspirador	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
sumiso	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
tímido	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
adaptable	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
disputador	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
indiferente	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
"sangre liviana"	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
amiguro	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
paciente	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
confianza en sí mismo	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
mesurado para hablar	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
conforme	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
confiable	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
pacífico	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
positivo	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
aventurero	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
receptivo	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
cordal	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
moderado	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
indulgente	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
esteta	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
vigoroso	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
sociable	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
parlanchín	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
controlado	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
convencional	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
decisivo	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
cohibido	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
exacto	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
franco	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
buen compañero	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
diplomático	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
audaz	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
refinado	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
satisfecho	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
inquieto	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
popular	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
buen vecino	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
devoto	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

	M	L	M	L	M	L	M	L
Total	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____



GRAFICA T M L



X 22 18 16 15 14 13 12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 0

