

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

“LOS EFECTOS PSICOSOCIALES PROVOCADOS POR LA
VIOLENCIA HACIA LOS PILOTOS DEL TRANSPORTE URBANO”

FLOR DE MARÍA MORALES GABRIEL
ADRIANA JOSEFINA BRAN CARRILLO

GUATEMALA, MARZO DE 2013

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

**“LOS EFECTOS PSICOSOCIALES PROVOCADOS POR LA VIOLENCIA
HACIA LOS PILOTOS DEL TRANSPORTE URBANO”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO**

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

FLOR DE MARÍA MORALES GABRIEL

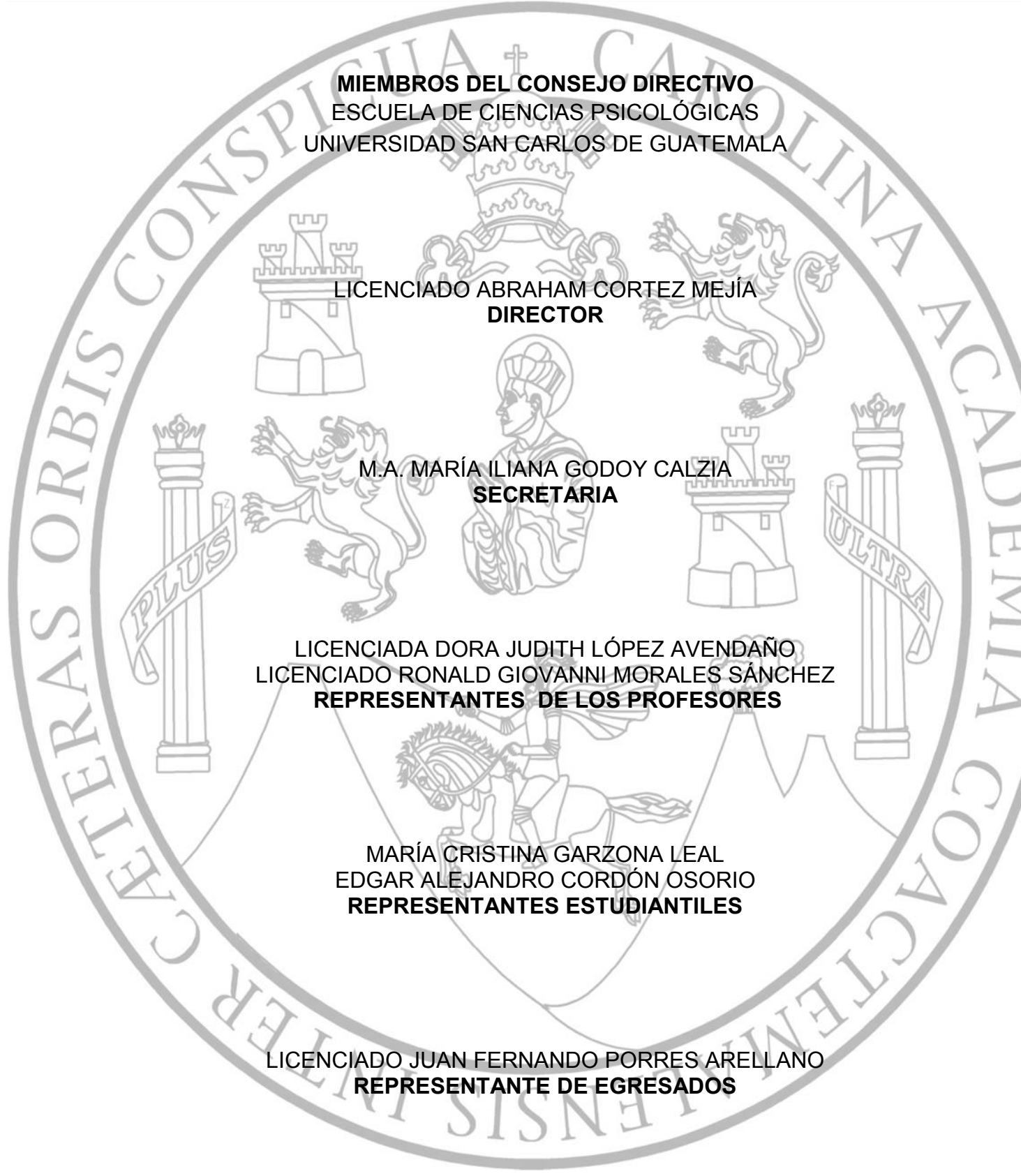
ADRIANA JOSEFINA BRAN CARRILLO

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADAS

GUATEMALA, MARZO DE 2013

The background of the page features a large, faint watermark of the official seal of the University of San Carlos of Guatemala. The seal is circular and contains the Latin motto "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEM" around its perimeter. In the center of the seal is a coat of arms depicting a crowned figure on a horse, flanked by two lions and two castles. The text "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEM" is written in a circular path around the central emblem.

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

LICENCIADO ABRAHAM CORTEZ MEJÍA
DIRECTOR

M.A. MARÍA ILIANA GODOY CALZIA
SECRETARIA

LICENCIADA DORA JUDITH LÓPEZ AVENDAÑO
LICENCIADO RONALD GIOVANNI MORALES SÁNCHEZ
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

MARÍA CRISTINA GARZONA LEAL
EDGAR ALEJANDRO CORDÓN OSORIO
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

LICENCIADO JUAN FERNANDO PORRES ARELLANO
REPRESENTANTE DE EGRESADOS

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 229-2010
CODIPs. 361-2013

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

18 de marzo de 2013

Estudiantes
Flor de María Morales Gabriel
Adriana Josefina Bran Carrillo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto TRIGÉSIMO CUARTO (34º.) del Acta CERO OCHO GUIÓN DOS MIL TRECE (08-2013), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 11 de marzo de 2013, que copiado literalmente dice:

TRIGÉSIMO CUARTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: "**LOS EFECTOS PSICOSOCIALES PROVOCADOS POR LA VIOLENCIA HACIA LOS PILOTOS DEL TRANSPORTE URBANO**". de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Flor de María Morales Gabriel
Adriana Josefina Bran Carrillo

CARNÉ No. 2002-14020
CARNÉ No. 2002-16277

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Maestra Marina de Villagrán, y revisado por la Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

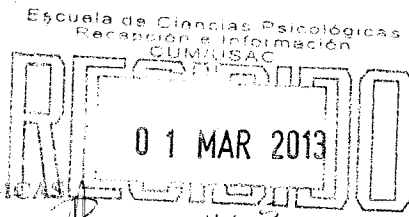
"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA



/gaby



CIEPs 099-2013
REG: 229-2010
REG: 229-2010

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM
9ª. Avenida 9-85, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24167542
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

FIRMA: [Signature] HORA: 14:13 Registro: 229-10

INFORME FINAL

Guatemala 26 de febrero 2013

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN titulado:

“LOS EFECTOS PSICOSOCIALES PROVOCADOS POR LA VIOLENCIA HACIA LOS PILOTOS DEL TRANSPORTE URBANO.”

ESTUDIANTE:
Flor de María Morales Gabriel
Adriana Josefina Bran Carrillo

CARNÉ No.
2002-14020
2002-16277

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 05 de noviembre 2012 y se recibieron documentos originales completos el 22 de febrero 2013, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

[Signature]
Licenciado Marco Antonio García Enríquez
COORDINADOR

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Arelis



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-35, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187541

e-mail: usapscie@usac.edu.gt

CIEPs. 0100-2013

REG 229-2010

REG 229-2010

Guatemala, 26 de febrero 2013

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

Licenciado García:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

**"LOS EFECTOS PSICOSOCIALES PROVOCADOS POR LA VIOLENCIA
HACIA LOS PILOTOS DEL TRANSPORTE URBANO."**

ESTUDIANTE:

Flor de María Morales Gabriel

Adriana Josefina Bran Carrillo

CARNÉ No.

2002-14020

2002-16277

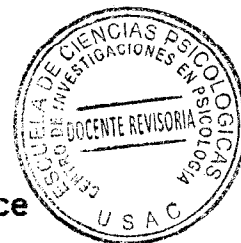
CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 23 de octubre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciada ~~Miriam Elizabeth Ponce Ponce~~
DOCENTE REVISOR



Areliis./archivo

Guatemala, 23 de octubre de 2012


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

Estimado Licenciado García:

Deseándole éxitos al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Flor de María Morales Gabriel, carné: 200214020 y Adriana Josefina Bran Carrillo, carné 200216277 realizaron la grabación de 5 testimonios de los pilotos del transporte urbano como parte del trabajo de campo de la investigación con fines de graduación titulada: **“Los efectos psicosociales provocados por la violencia hacia los pilotos del transporte urbano”** durante el mes de Abril del año 2012.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que doy fe del trabajo realizado por las mismas teniendo presente las grabaciones realizadas a cada uno de los pilotos.

Atentamente,


Licda. Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Catedrática y Revisora del Depto. De
Investigación CIEPs
Universidad de San Carlos de Guatemala.



Guatemala, 7 de agosto de 2012

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

Licenciado García:

Atentamente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que he asesorado el Informe Final del trabajo de tesis denominado **“Los efectos psicosociales provocados por la violencia hacia los pilotos de transporte urbano”**, elaborado por las estudiantes:


Flor de María Morales Gabriel
Adriana Josefina Bran Carrillo

carné No. 200214020
carné No. 200216277

Considero que dicho trabajo cumple los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología por lo que, como asesora del presente trabajo de investigación, firmo este dictamen favorable y solicito continuar con los trámites correspondientes.

Reciba usted las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Maestra Marina de Villagrán
Asesora

Marina de Villagrán
Psicóloga
Colegiada. 647

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR: FLOR DE MARÍA MORALES GABRIEL

**MARINA DE VILLAGRÁN
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
COLEGIADA 647**

POR: ADRIANA JOSEFINA BRAN CARRILLO

**JUAN ARMANDO BRAN CARRILLO
MÉDICO Y CIRUJANO
COLEGIADO 13,999**

**GILDA GUERRA WONG DE WALTER
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
COLEGIADA 9,478**

DEDICATORIA

Por: Flor de María Morales Gabriel

- A Dios:** Por sus grandes bendiciones a lo largo del camino, de mi vida y de mi carrera, quien me ha dado fortaleza y sabiduría para continuar en los momentos adversos llenándome de su incomparable amor.
- A mis padres:** Fernando y Ángela por su constante apoyo y por el amor que me brindan día a día porque han sido un pilar importante en mi vida enseñándome a ser perseverante para lograr mis metas y a quienes dedico el presente título académico.
- A mis hermanos:** Fernando y Moisés por su cariño, apoyo y comprensión a lo largo de mi preparación académica y que este logro sirva de ejemplo para que continúen en el camino del saber.
- A mis amigos:** Adriana, Sandra, Denia, Thelmi, Byron, Oswaldo por su amistad y apoyo incondicional así como por todos los momentos compartidos en este recorrido, no solo académico sino de la vida.
- A mi hijo o hija:** Porque la noticia de su llegada me ha dado mayores razones y me ha motivado a culminar esta etapa de mi vida y para que este logro sirva como ejemplo de perseverancia durante su vida académica y le motive a ser mejor y a tener mayores logros.

DEDICATORIA

Por: Adriana Josefina Bran Carrillo

- A DIOS:** Por su inmenso amor y misericordia en mi vida, siendo la luz y la guía espiritual en todo momento, la honra y la gloria sean para él.
- A MI MAMÁ:** Vilma Carrillo, por su amor incondicional, por sus consejos, por estar siempre pendiente y a mi lado en las buenas y en las malas, y porque sin su apoyo y esfuerzo este logro no hubiese sido posible.
- A MI PAPÁ:** Armando Bran (+), por tu apoyo incondicional y por tu legado que vivirá por siempre, sé que estás celebrando conmigo espiritualmente este nuestro triunfo con el que soñábamos, flores sobre tu tumba mi papito lindo.
- A MI HERMANO:** Juan Bran, por tus consejos y tu apoyo en cada momento que me sentía desfallecer, ya que siempre tenes el consejo idóneo para mí.
- A MI CUÑADA Y SOBRINO:** Jessica y Randolf, por su cariño, apoyo y por compartir conmigo este logro en mi vida.
- A MI FAMILIA:** Por su cariño y consejos durante mi vida, especialmente a mis abuelitos por sus ejemplos y por sus bases para alcanzar el éxito, flores sobre sus tumbas. En especial a mis tíos Luis y Hugo.

A MIS AMIGAS Y AMIGOS: Flor, Mirna, Thelmi, Glenda, Denia, Sandra, Elder, Mónica Guilmar, Byron, Chino, Tonita, Dorcas, Gladys, por los buenos y malos momentos compartidos.

A MI COMUNIDAD: Santa Clara de Asís, por formar parte de mi familia, así como de mi crecimiento y edificación espiritual, gracias mis hermanos en el Señor, en especial a Dora por su ejemplo de lucha y por sus conocimientos compartidos.

A LOS PROFESIONALES: Licda. Gilda Wong, Licda. Marina de Villagrán, Licda. Mirian Elizabeth Ponce que de una forma directa o indirecta han influenciado este logro en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

- A.** Nuestra alma mater, la tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, por acogernos y compartir el conocimiento a nuestra vida.

- A.** La Escuela de Ciencias Psicológicas, base que nos impulsa a compartir el este valioso triunfo para y hacia el pueblo que es a quien nos debemos.

- A.** La Licenciada Marina de Villagrán por su conocimiento, valiosa experiencia y tiempo en el acompañamiento y logro de esta investigación.

- A.** La Licenciada Mirian Elizabeth Ponce, por su conocimiento y apoyo.

- A.** A los pilotos del transporte urbano que fueron partícipes de este gran logro, ya que sin su apoyo esto no hubiese sido posible.

ÍNDICE

Resumen	1
Prólogo	2
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	3
1.1 Planteamiento del problema y marco teórico	5
1.1.1 Planteamiento del problema	5
1.1.2 Marco teórico	8
1.1.2.1 Explicaciones teóricas de la agresividad	12
1.1.2.2 Criminalidad y delincuencia	16
1.1.2.3 Los nuevos rostros de la violencia	17
1.1.2.4 Violencia contra los transportistas del transporte urbano	18
1.1.2.5 Efectos psicosociales de la violencia	22
1.1.3 Premisas	24
1.1.4 Delimitación	26
CAPÍTULO II: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	27
2.1 Técnicas	27
2.1.1 Técnica de muestreo	27
2.1.2 Técnica de recolección de datos	27
2.1.2.1 Testimonio	27
2.1.3 Técnicas de análisis de información	28
2.1.4 Instrumentos	28
2.1.4.1 Tabla de relación entre objetivos e inductores	28
2.1.4.2 Formulario para recabar datos demográficos	28
2.1.4.3 Protocolo para recabar el testimonio	29
2.1.4.4 Diario de Campo	29
2.1.4.5 Tabla de vaciado de frases significativas	29
2.1.4.6 Tabla de resumen de vaciado de testimonios	30
2.1.4.7 Grabación	30
2.1.4.8 Transcripción	30
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	31
3.1 Características del lugar y la población	31
3.1.1 Características del lugar	31
3.1.2 Características de la población	32

3.1.3 Análisis individual de testimonios	34
3.1.3.1 Piloto No. xxx 1	35
3.1.3.2 Piloto No. xxx 2	36
3.1.3.3 Piloto No. xxx 3	37
3.1.3.4 Piloto No. xxx 4	39
3.1.3.5 Piloto No. xxx 5	40
3.1.3.6 Forma gráfica de especificidades de los efectos que sufren los pilotos del transporte urbano	43
3.1.4 Análisis global	44
3.1.4.1 Forma gráfica de regularidades de los efectos que sufren los pilotos del transporte urbano	53
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
4.1 Conclusiones	54
4.2 Recomendaciones	56
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	60
Anexo 1 Tabla de relación entre objetos e inductores	61
Anexo 2 Formulario de datos demográficos piloto del transporte urbano	62
Anexo 3 Protocolo para recabar el testimonio	63
Anexo 4 Protocolo del diario de campo	64
Anexo 5 Tabla de vaciado de frases significativas	66
Anexo 6 Protocolo de tabla de resumen de vaciado	67
Anexo 7 Transcripción de testimonios	68

RESUMEN

“Los efectos psicosociales provocados por la violencia hacia los pilotos del transporte urbano”.

Flor de María Morales Gabriel y Adriana Josefina Bran Carrillo

En el presente trabajo se indagó sobre los efectos psicosociales de la violencia ejercida contra los pilotos del transporte urbano, dándole un enfoque de investigación cualitativa. Para ello se decidió entrevistar a un pequeño grupo de pilotos del transporte urbano, conductores de buses de varias rutas, según su disponibilidad de tiempo y su consentimiento. Los participantes estuvieron comprendidos entre las edades de 31 a 50 años, tomando un número determinado de cinco participantes en total.

Las rutas que fueron seleccionadas han sido, en su mayoría, blanco de ataques armados en contra de los pilotos, por lo cual se recopilaron datos por medio de testimonios, con base en una guía de preguntas. Los testimonios fueron grabados con previo consentimiento de los participantes con el fin de obtener la información que estuvieran dispuestos a brindar. Por ese medio se obtuvieron datos significativos sobre los efectos psicosociales causados por este tipo de violencia. Los datos fueron interpretados a través de análisis cualitativo.

Entre los efectos psicosociales que presentan los pilotos del transporte urbano se pueden mencionar: miedo, cólera, desconfianza, resignación, preocupación, frustración, incertidumbre, dolor y tristeza.

PRÓLOGO

Durante mucho tiempo se ha conocido de la violencia ejercida contra pilotos del transporte urbano, sin embargo, en los últimos años ésta se ha incrementado y con ello ha crecido el temor a ser atacados, tanto los usuarios como los pilotos, lo que los ha llevado en varias oportunidades a la suspensión del servicio en diferentes zonas de la capital, exigiendo con ello seguridad, justicia, esclarecimiento de la muerte de muchos de sus compañeros y protección para ellos mismos. Pero, visto más profundamente, en el ámbito de lo psicológico, se debe tomar en cuenta que estas huelgas y “paros” evidencian el temor, angustia y desesperación que sufre cada uno de los pilotos porque no sabe si regresará o no a casa.

La presente investigación se centró en conocer y describir los efectos psicosociales provocados por la violencia hacia los pilotos de transporte urbano y sus implicaciones a nivel relacional, así como la forma en la que ellos afrontan esta violencia, a través de conocer algunas de sus experiencias al tratar de sobrellevar la violenta situación que los aqueja.

La recopilación de testimonios fue realizada en distintos espacios físicos, según la disponibilidad de los participantes y por el limitado tiempo de que disponen, así como el riesgo que representó tanto para ellos como para quienes realizamos este trabajo debido al alto índice de violencia que viven diariamente por parte de los extorsionistas que los amenazan de muerte constantemente, obteniendo como resultado que los pilotos del transporte urbano sufren de alteraciones de su cotidianidad a nivel familiar, económico, de salud física y psicológica.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se explican los antecedentes históricos y el contexto de la problemática que aqueja a Guatemala como país y se ve reflejado en cada ámbito de la sociedad enfocando nuestro interés en los efectos psicosociales provocados por la violencia hacia los pilotos del transporte urbano, considerando para ello diferentes puntos de vista de varios autores los cuales hacen mención a los diversos tipos de violencia y sus repercusiones a nivel fisiológico y psicosocial.

La problemática de violencia en el transporte urbano en Guatemala ha representado un alto riesgo de inseguridad de los pilotos del mismo, esto fue lo que motivó el interés por realizar la investigación en la cual se pretendió conocer las repercusiones que provoca este tipo de violencia en los pilotos del transporte urbano, encontrándose que las agresiones van desde la violencia verbal que incluye amenazas e insultos, hasta la violencia física haciéndoles perder la vida, generando con ello un clima de temor generalizado dentro de este ámbito laboral.

Estos hechos generan en los pilotos del transporte urbano repercusiones a nivel familiar, económico, psicológico, fisiológico y laboral, que van desde discusiones con sus parejas, estrés por el temor que les genera esta situación y la impotencia de no poder tener apoyo legal, lo que los lleva a un estado de resignación cediendo a las extorsiones de los delincuentes como estrategia de sobrevivencia en la que buscan de alguna u otra manera tener la tranquilidad necesaria para continuar con sus vidas

Para la realización de este estudio se seleccionaron cinco participantes de diferentes rutas afectadas de la ciudad capital, utilizando como técnica de recolección de datos el testimonio que se hizo difícil recopilar, debido al constante temor que les genera la situación de violencia, porque tienen miedo de hablar hasta con los mismos compañeros de trabajo, ya que no saben quién podría delatarlos o quienes están implicados con los delincuentes. Adicional a ello se utilizaron formularios para recabar datos, protocolos, grabaciones, tablas de resumen y de vaciado de testimonios, así como la transcripción de los mismos lo que ayudo al análisis e interpretación de resultados individuales y global y así llegar a las conclusiones que pretenden dar respuesta a los objetivos de la investigación.

1.1 Planteamiento del problema y marco teórico

1.1.1 Planteamiento del problema

Actualmente en la sociedad guatemalteca se vive un clima de violencia, el cual tiene impacto a nivel psicológico en toda la población. Nuestra sociedad se ha visto golpeada por varios tipos de violencia dentro de los cuales se puede mencionar la violencia física, violencia psicológica, violencia política y violencia económica, que se presentan en nuevas modalidades como lo son: robos, extorsiones y asaltos en buses, así como el asesinato de los pilotos del transporte urbano, lo que viene a ocasionar terror e intimidación en los usuarios de dicho servicio, en la población en general y, sobre todo, en la salud mental de los pilotos de transporte urbano, lo cual repercute de una u otra manera en sus actitudes y conductas por temor a ser víctimas de dicha violencia.

Hablar de violencia en Guatemala es hablar de un tema común, sin que existan políticas para erradicarla. Además, se puede observar cómo la violencia ha estado siempre presente, convirtiéndose de una violencia del Estado en una violencia social, generando en los últimos 25 años un creciente número de homicidios en el país, siendo ésta sólo la manifestación concreta u objetiva; pero qué hay de aquellas manifestaciones no visibles o simbólicas que repercuten en la psique de los y las guatemaltecas, dentro de las que se pueden mencionar: temor, angustia, terror, el cual es utilizado a su favor por los grupos que la generan.

Las estadísticas realizadas con anterioridad al año 2009 por el Grupo de Apoyo Mutuo -GAM- se presentan en un informe que detalla los 10 trabajos más

vulnerables ante la violencia y señala que: “el primer lugar lo ocupa el de los pilotos, la mayoría del transporte colectivo capitalino. En diciembre se estimaba que la cifra era de 135 pilotos muertos con revólver 38 y 9mm, más de 5 tiros en el cuerpo era el patrón más recurrente en estas muertes. En 2007 se registraron 90 muertes de pilotos del transporte urbano, en 2006 fueron alrededor de 55 y en 2005 se registraron 45 muertes. Estas cifras nuevamente batieron récord en 2008.

Después de varios años, la policía sólo tiene una hipótesis sobre las muertes de pilotos; los atentados se le atribuyen a pandilleros que ejecutaron a sus víctimas, porque propietarios y pilotos se negaron a pagar las extorsiones que a diario suelen pedir en las más de 80 rutas que circulan en el área urbana departamental de Guatemala. *“Dichas extorsiones van desde Q50 a Q200 diarios y al no cancelar la cifra estipulada, desconocidos asesinaron a los choferes.”*¹

Es triste reconocer, como parte de la sociedad guatemalteca, la ola de violencia que existe, en este caso enfocada al transporte urbano, del cual la mayoría somos usuarios, por lo que vivimos la zozobra de lo que puede suceder al utilizar ese servicio, porque desde hace meses los periódicos y la televisión mencionan los ataques registrados cada día contra transportistas urbanos y usuarios. Estos hechos han provocado que diversos grupos comenten de lo lamentable de dicha problemática y se haya llegado a paros del transporte urbano debido al temor y la tensión que provoca en los transportistas el hecho de

¹De León, Luís y Gereda, Silvia. 2008 **Uno de los años más violentos en Guatemala**. [En línea] <http://www.elperiodico.com.gt/es/20090114/pais/86443/?tpl=54>

no pagar las altas sumas de extorsión que les piden a diario para tener “derecho a circular”, lo que genera en los transportistas del mencionado servicio el vivir condicionados por dicha problemática, acarreando problemas en el contexto donde se desenvuelven tanto ellos como los pilotos y los usuarios.

La familia, como grupo primario, se ha visto afectada por el dolor de perder a sus familiares de una manera traumática, por lo tanto para los propósitos de la presente investigación, se buscó dar respuestas a las siguientes interrogantes: ¿cuáles son los efectos psicosociales que causa la violencia contra los pilotos del transporte urbano?, ¿cómo afecta en el entorno social y familiar la violencia dirigida hacia los pilotos del transporte urbano?, ¿cuáles son las consecuencias de la violencia que sufren los pilotos del transporte urbano a nivel relacional?

1.1.2 Marco teórico

Tristemente la ola de violencia que afecta a Guatemala constituye un problema de tal magnitud que se puede señalar como el *“tema de hoy, pero de profundas raíces en el ayer, el vocablo violencia ha llegado a ser pensado como un fenómeno inseparable del ser humano”*.² Y en efecto, las víctimas y secuelas que provocó la guerra en Guatemala no dejan de ser un problema actual, tal es el hecho de reflejar hasta estos momentos un cúmulo de acciones que atentan contra la dignidad humana.

Se entiende que *“la violencia es un fenómeno muy importante en el proceso de conformación de la psicología de los guatemaltecos”*,³ llegando dicho fenómeno a conformar la subjetividad de los y las guatemaltecos(as) sin hacer referencia o énfasis a la clase social a la que pertenezcan y esto, a su vez, *“ha servido para moldear la psicología de quienes la ejercen, así como la de sus víctimas y ha jugado un papel fundamental en la socialización... proceso que genera un fenómeno de interiorización de normas, de valores y que sirve como elemento moldeador en la personalidad concreta de la naturaleza de las estructuras sociales y de sus clases protagónicas.”*⁴

En realidad únicamente se conoce el término violencia de manera externa, sin embargo se desconocen sus formas o facetas *“una visible, fundamentada en el hecho violento mismo en sus diversas externalizaciones, las que pueden llegar*

² Vela, Manolo [et al.] **El lado oscuro de la eterna primavera, violencia, criminalidad y delincuencia de las post guerra**, Magna Terra Editores, FLACSO sede Guatemala, 2001. Pág.27.

³ Garavito Fernández, Marco Antonio. **Violencia política e inhibición social**, Editores Magna Terra, Guatemala, 2003. Pág.43.

⁴ Ibid. Pág. 43.

hasta el dolor físico, los sufrimientos y la pérdida precipitada de la vida”⁵ y cómo no notar estas manifestaciones físicas contra otro ser humano si los medios de comunicación día y noche bombardean a toda la población con noticias que han llegado a convertir a muchos medios de comunicación en amarillistas y, en algunas ocasiones sólo señalan las estadísticas de hechos violentos sin tocar el trasfondo de los mismos, o sea las causas o el carácter intencional o accidental del hecho mismo, pero esto quizás hace notar en dónde queda “la parte más profunda de la violencia que reside, no en los hechos apreciables a ojos vista, sino en lo que escapa de nuestra comprensión visual, lo intangible.”⁶

Si se compara la realidad actual con lo descrito en el párrafo anterior salen a flote los hechos delictivos del diario vivir pero quedan anuladas, en la mayoría de casos, las consecuencias a nivel emocional y espiritual que causan dichas acciones, porque si bien es cierto que suceden cambios después de dichos sucesos, esa violencia queda inscrita en lo más profundo del ser humano pasando a formar parte de la colectividad humana o en el oscuro rincón de nuestra condición de seres humanos.

Debe hacerse referencia a la *“violencia simbólica... (que) engloba desde las expresiones más banales de nuestra jerga cotidiana, hasta las amonestaciones de uso común que implican agresión verbal”,⁷* y es que en cuántas ocasiones estamos enojados y por ende nos violentamos o nos agredimos a nosotros mismos y a los demás con una mala mirada, una expresión que denota violencia o con un desprecio. Dichas *“multiformes manifestaciones de violencia en las relaciones del diario vivir, frente a las cuales*

⁵ Vela, Manolo. Op. Cit. Pág.29.

⁶ Idem.

⁷ Vela Manolo. Op.Cit. Pág.30.

los grados de sensibilidad son ya casi inexistentes”,⁸ porque en la mayoría de ocasiones, como se dice: es preferible ver el derecho individual sin ver más allá, no importando pasar por encima de los demás omitiendo las consecuencias o efectos de dicho actuar por satisfacer el “deseo de sobrevivencia”, o simplemente se cae en un círculo de violencia en el que hoy estamos en conflicto, mañana en crisis y pasado mañana todo está “bien nuevamente” y el ciclo comienza de nuevo.

Parece increíble cómo esta desensibilización hace que se camine por las calles o se lea un periódico buscando si “x” persona víctima de la violencia no es conocida o familiar y, si en caso de suerte no lo es, continuamos nuestro viaje por este mundo, con la violencia interiorizada, y esto implica *“permitir que el foco de infección continúe presente”*,⁹ simplemente por el hecho de no develar conscientemente lo encubierto o simbólico de la violencia.

Como lo menciona Manolo Vela, aparte de afirmar que la violencia es esencialmente una relación entre dos individualidades o colectividades -violencia de y violencia contra- y como lo afirmaba Ignacio Martín-Baró, la acción humana es aquel fenómeno *“en que lo social se convierte en personal y lo personal en social.”*¹⁰

Gómez Silva define la violencia como la acción o efecto de aplicar medios violentos o brutales: una fuerza física que se usa con el intencional propósito de hacer daño, a fin de obligar al otro a actuar en contra de su voluntad, en medio

⁸ Vela Manolo. Op.Cit. Pág.30.

⁹ Idem.

¹⁰ Garavito Fernández, Marco Antonio. Op. Cit., Pág.26.

de una relación de ejercicio de poder. Por otra parte Corsi agrega que en tal relación el daño-perjuicio y el poder son los aspectos esenciales de la violencia.

Pero cabe señalar que, al momento de ejercer un acto de violencia *“otros elementos importantes residen en los medios empleados para causar el daño y el lugar del daño en el sujeto que lo padece. Se trata en tal caso del cuerpo, en el caso de la fuerza física; y, la capacidad para tomar decisiones, en el caso de la fuerza psicológica”*.¹¹ Porque es bien sabido que la violencia a través del miedo o del terror trata o persigue paralizar a su víctima, en sentido físico o psicológico, a efecto de obtener el fin propuesto llámese éste político, sexual, etc. Es por ello que Litke describe que el elemento central de la violencia es la negación de la capacidad parcial o total de la persona para actuar e interactuar tanto en términos físicos, como psicológicos (capacidad para tomar decisiones). El diálogo, la negociación, la convicción, el convencimiento, ceden ante la fuerza de la violencia.

Por otra parte es indispensable por sus efectos, tomar la clasificación de la violencia descrita por Van Soest de la siguiente manera: *“la base de un triángulo, la ocupa la violencia estructural y cultural que incluye “acciones dañinas resultantes de la forma en que piensa la sociedad, de los valores convencionales y de las prácticas cotidianas; con frecuencia es maligna, difícil de discernir; en general se acepta como normal”*.¹² Dentro de las manifestaciones de dicha violencia podemos mencionar el racismo, el sexismo, la pobreza el femicidio etc., por lo que dicho autor coloca en el segundo peldaño de dicho triángulo aquella violencia ejercida en la esfera institucional la cual *“incluye acciones dañinas que se presentan dentro de las instituciones sociales y que*

¹¹ Vela, Manolo. Op. Cit., Pág.38.

¹² Ibídem. Pág.41.

*pueden obstruir el desarrollo del potencial humano”,¹³ Dentro de las mismas cabe señalar la escuela, la iglesia, etc. Para situarse en el ápice del triángulo o tercer nivel a la violencia de tipo individual, misma que Santa Bárbara ubicaría en el renglón de violencia doméstica, callejera, delictiva y pandilleril. Mientras que en la clasificación de Imbert se ubica dentro de este renglón a la “*violencia criminal contra terceros y la violencia contra sí mismo (suicidio y las más diversas formas de autodestrucción humana).*”¹⁴*

1.1.2.1 Explicaciones teóricas de la agresividad

Para diferentes autores, según su criterio, la agresividad tiene tres formas por las que podría manifestarse: *“La herencia de la conducta agresiva y el cerebro...parten de señalar que la conducta está biológicamente motivada dada la correlación entre características biológicas (genes) y las conductas particulares concretas de las personas, por tanto heredadas, aún cuando un factor genético permanece estable, aunque cambien las variables ambientales.”¹⁵*

Para este tipo de enfoque se puede hacer notar que el ambiente, y al mismo tiempo la genética, son determinantes claves para que surjan conductas agresivas y por ende violentas, sin embargo contradiciendo a lo mencionado por el autor no se puede atribuir la conducta violenta únicamente a la genética, sino que además se debe considerar el ambiente social en el que el individuo se desenvuelve. Como lo señala Berkowitz que afirma que: “el displacer (el dolor, el asco, los olores desagradables, el ruido, ciertas temperaturas, el desempleo y

¹³ Vela, Manolo. Op. Cit., Pág.41.

¹⁴ Ibidem. Pág. 46.

¹⁵ Ibidem. Pág. 47.

la pobreza) tiende a activar una urgencia temporal de atacar un blanco disponible, de modo que a mayor cantidad de experiencias aversivas, aumenta la rapidez para reaccionar agresivamente ante un estímulo asociado con la agresión.”¹⁶

Considerando que la agresión es un instinto natural del ser humano que sirve como un medio de sobrevivencia ésta le permite enfrentar situaciones de riesgo, mientras que la violencia en términos generales conlleva obtener el control y la dominación sobre otras personas con el fin de ocasionar daño.

Por otra parte Vela señala, en cuanto al segundo enfoque sobre la violencia o la agresión dentro de la violencia, a la agresión de tipo instintiva en la que el mismo manifiesta que la relación entre violencia e instinto es abordada desde dos enfoques, aquellos que se centran en particulares excitaciones externas o en procesos emocionales y cognitivos y otros que asumen las condiciones sociales y del aprendizaje como núcleos explicativos; así, él mismo señala cuatro ejemplificaciones del mismo:

- Dentro del psicoanálisis se destaca la relación entre tánatos (instinto agresivo) y eros (impulso libidinal). La respuesta del sujeto a una sensación de frustración la agresión reactiva en Freud tiende a neutralizarse, sublimándose con los impulsos amorosos y libidinales. La tendencia destructiva hacia el otro y hacia uno mismo surge de las deficiencias en tal proceso de neutralización.

¹⁶ Vela, Manolo. Op. Cit. Pág. 49.

- Desde otro enfoque, la etología de Lorenz se fundamenta en la tesis de la sobrevivencia del más fuerte gracias al instinto agresivo. El punto central del enfoque reside en plantear como alternativa la administración de la agresión, dosificándola para evitar el rebalse explosivo de la misma.
- La hipótesis de la frustración-agresión. Propuesta originalmente por Dollard, en términos generales parte de afirmar que la frustración genera el deseo de dañar al otro.¹⁷
- Como aprendizaje social, Bandura postula que los actos agresivos específicos y las estrategias agresivas más generales se adquieren fundamentalmente por experiencia directa o por la observación de las acciones de los otros (familia, subcultura, modelos simbólicos presentes en los medios de comunicación). Para que tales tendencias se exterioricen se requiere que el individuo esté consciente de su grado de éxito y de justificaciones. Ejecutada la agresión, ésta puede luego presentarse en forma continuada si se da la presencia de reforzadores (y autoreforzadores) positivo-dinero, posición social o negativos -estrategias para evitar daños- en la experiencia propia o ajena¹⁸. Cómo no tomar en cuenta dicha propuesta de Bandura, si se observa en el diario vivir de muchas familias guatemaltecas que el ejercer la violencia no tiene connotaciones de “respeto” ni de reconocimiento del otro.

En cuántas ocasiones no se ha escuchado a los padres diciéndole a sus hijos que si se les agrede en la escuela devuelvan lo mismo y, sin ir tan lejos, en las extorsiones existen reforzadores positivos, como señala Bandura, que en

¹⁷ Vela, Manolo. Op. Cit. Págs.48, 49.

¹⁸ Ibidem. Pág. 49.

este caso representan altas sumas de dinero para quien extorsiona y dan como resultado en las personas afectadas el tener que valerse de estrategias para evitar daños; entre ellas el pagar altas sumas de dinero o simplemente abandonar negocios o viviendas para salvar la vida y es que *“las relaciones de dominio y sumisión, la prepotencia, la intolerancia e imposición autoritaria, el poder irrestricto en las calles, en los autobuses, en los partidos políticos, en las escuelas y en el hogar son apenas una muestra de los grados de agresividad que el ciudadano es capaz de acumular. Detrás de tales expresiones una realidad se hace presente: una sociedad sin poder que hace que sus ciudadanos adopten formas violentas para adquirir poder.”*¹⁹

Por otra parte, en muchas ocasiones aquellos actos que por influencia social y facilitación social se tienden a contagiar o se imitan porque los demás (la población a la que pertenezco, soy parte o me identifico) lo hacen, sin ir muy lejos en Guatemala. Los linchamientos, en los que toda la comunidad o la mayoría de ella participa, están a la orden del día. Posteriormente su participación se justifica porque tal o cual persona le dijo que encendiera un cerillo, pero fue alguien más quien le prendió fuego, ¡yo no!

Según Manolo Vela, los linchamientos constituyen otra de las formas de violencia extrema en Guatemala que han cobrado mayores magnitudes contribuyendo sobremanera a generar un clima de inseguridad en el país. Su auge en la postguerra constituye una evidencia clara de las graves fracturas y descomposición que sobre el poder local dejó el conflicto armado interno. Pareciera que el efecto demostración que tales expresiones de violencia extrema dejan sobre la población va consolidándose como una expresión normalizada de

¹⁹ Vela, Manolo. Op. Cit. Pág.220.

tales repertorios de acción violenta. En promedio cada año se registran 35 muertes por causa de linchamiento.

1.1.2.2 Criminalidad y delincuencia

En Guatemala la violencia se ejecuta tanto a través de agresiones físicas como psicológicas hasta alcanzar extremos fatales como lo es la muerte. Como lo señala Manolo Vela: *“en las raíces del problema, podría afirmarse que en Guatemala la delincuencia y la criminalidad constituyen formas y manifestaciones anómicas del autoritarismo porque ambas despojan al ciudadano de tal condición, convirtiéndole en un simple habitante. En este complejo cambio en las mentalidades, la violencia se internaliza como parte normal de la vida cotidiana. Convivimos con el delito, el riesgo, el robo, el siniestro, los que forman parte de nuestro horizonte diario”*.²⁰

Como lo menciona dicho autor, la violencia se internaliza para luego exteriorizarse en el diario vivir como un hábito con el que se tiene que vivir, ya que lamentablemente se vive a expensas del miedo y el terror que paraliza y que justifican el actuar agresiva o violentamente ante ciertas circunstancias, como formas “normales” de afrontar y sobrellevar dicha problemática.

“Es un hecho que la caída del enfrentamiento armado interno hizo que desde la violencia política se operara un traspaso de energía, de códigos, enseñanzas y experiencias hacia la delincuencia. Nueva o no, la violencia de hoy tiene una relación con nuestro pasado reciente, en donde convergen dos factores: el incremento de las frecuencias con que ocurren los hechos de

²⁰ Vela, Manolo. Op. Cit. Pág.220.

violencia y un mayor grado de conciencia sobre el problema de la delincuencia y la criminalidad.”²¹

Vela señala que la violencia delincencial no es un problema del hoy, sino más bien: *“la violencia delincencial por un lado es de siempre, dentro de la cual, se inscriben las características que el fenómeno asume hoy. Por otro lado, se postula que la violencia delincencial de hoy es un fenómeno nuevo, sin precedentes con el pasado y que abre una época nueva, dado que el conflicto armado interno congeló y en algunos casos ideologizó polarmente las fuerzas inherentes de la sociedad (cultura, reivindicaciones identitarias, delincuencia y crimen organizado, entre otros) con cierta cuota de verdad, la violencia delincencial hoy tiene algo de nuevo y algo de histórico.”²²*

1.1.2.3 Los nuevos rostros de la violencia

Actualmente en la sociedad guatemalteca, se presentan diversas manifestaciones de violencia aunque últimamente no representa un tema aislado el hecho de los crímenes y en contraste Manolo Vela señala que: “Alejados del irresoluble debate en torno al carácter nuevo o constante de la criminalidad en Guatemala, podemos afirmar que la violencia criminal que azota a la sociedad tiene cuatro rasgos principales que son:

1. El trastocamiento del poder. Por una parte, frente al estado del crimen organizado intenta penetrarlo de alguna manera convirtiéndolo en un tipo de Estado cleptocrático que es capaz de convivir y con ello ser parte de la criminalidad. Por otra parte se trata, en este caso, de la construcción de

²¹ Vela, Manolo. Op. Cit. Pág.221.

²² Idem.

un poder distinto al de los gobiernos y partidos, con la suficiente fuerza para desarrollar sus actividades con cierta normalidad.

2. Las nuevas lógicas del negocio. El boom del crimen organizado tras la firma de la paz ha develado como característica de su consolidación, la puesta en marcha de una lógica empresarial.
3. La transnacionalización del crimen. Generalmente la criminalidad organizada nacional extiende sus raíces hacia cadenas más complejas de delincuencia en otros países, desarrollando nexos con los que se conoce como el crimen organizado transnacional. (Definido por la INTERPOL como: cualquier grupo que tiene una estructura corporativa cuyo objetivo primario es obtener dinero a través de las actividades ilegales y sobrevive a menudo en el miedo y corrupción).
4. El Estado a escena. La guerra del período Estatal estaba protagonizada por el clásico tríptico de Clausewitz: “el Estado, la inteligencia política encarnada; el poder militar, instrumento de acción destinado a dar batalla; y el pueblo, un espectador entusiasta, no un partícipe directo de la violencia bélica”.²³

1.1.2.4 Violencia contra los transportistas del servicio urbano

Y cómo no sentirse amenazado con la violencia imperante en Guatemala, si las estadísticas señalan el número diario de muertes violentas en el país lo cual nos predispone a que podamos ser una de las próximas víctimas, ya que

²³ Vela, Manolo. Op. Cit. Pág. 227-228.

recientemente la ola de violencia en contra del transporte urbano se ha incrementado llegando a consecuencias fatales como lo son las pérdidas humanas debidas a asaltos o extorsiones contra los transportistas, sector que no es ajeno a la sociedad. Diversos sectores sociales han dado gritos de alerta debido al incremento de la ola de violencia, siendo Guatemala uno de los países con índices de violencia más altos de Latinoamérica. Como lo señala la prensa internacional: Las pandillas juveniles, conocidas como “maras”, que en las últimas semanas han intensificado sus ataques a choferes del transporte público por negarse a pagar el llamado “impuesto territorial”, han puesto en jaque al gobierno guatemalteco que ha sido incapaz de detener el alza de la violencia. Luis Gómez, director de la Asociación de Transportistas de Guatemala, dijo a Acan-Efe que en promedio, cada día son asaltados por pandilleros unos 200 autobuses de los 3,000 que prestan el servicio colectivo.

En lo que va de este año (2007), precisó Gómez, han sido asesinados al menos 50 choferes de autobuses y ayudantes, a manos de pandilleros que los acribillan a tiros por negarse a pagar las extorsiones. Estos hechos han obligado a los transportistas a suspender sus actividades en protesta por la falta de seguridad y han dejado sin transporte a varias zonas populares de la capital guatemalteca.

Se afirma que los pandilleros exigen a los choferes el pago de un “impuesto” diario de unos 20 dólares por cada unidad de transporte colectivo, lo que según Gómez, representa una extorsión mensual de unos 6,000 dólares.

Los pequeños negocios ubicados en los barrios populares, así como los transportes que distribuyen productos en estos lugares también son objeto de las extorsiones.

Si bien se detiene a pandilleros en los operativos realizados por las autoridades, la mayoría de éstos recupera su libertad en menos de una semana debido, según el Ministerio Público (Fiscalía), a que las víctimas de estos hechos se niegan a presentar denuncias formales en contra de los capturados por temor a represalias.

Los crímenes de los pandilleros, sumados a los hechos delictivos de las bandas del crimen organizado y del narcotráfico, han convertido a Guatemala en uno de los países más violentos de América Latina. En promedio, según la oficina del Procurador de los Derechos Humanos (PDH), cada día son asesinadas 16 personas en este país centroamericano. Las acciones que promueven las fuerzas de seguridad para detener la ola de violencia, ha reconocido la PDH “son importantes”, sin embargo, señala “son insuficientes” para persuadir a los delincuentes.”²⁴ Estas cifras han variado en la actualidad debido a que lo anteriormente descrito fue realizado en mayo de 2007.

Ante dichas estadísticas y cifras de la violencia contra los transportistas y usuarios del transporte urbano, ¿cómo evitar el no contagiarse de pánico o temor ante dichos sucesos ya que lamentablemente las personas no pueden hacerse de la vista gorda y viajar en dicho medio de transporte sin la sensación que pueden ser parte de las estadísticas de las víctimas de un hecho delictivo en

²⁴Sierra. **Guatemala: infierno en transporte urbano.** 27 de mayo de 2007[En línea] Disponible en: www.laprensa.com.ni. Consultado el 10 de abril de 2011.

contra del servicio urbano, sin que haya control por parte de las autoridades competentes.

Con respecto al crecimiento de la ola de violencia, el Director de la Policía Nacional Civil de Guatemala, Julio Hernández Chávez, reconoció: *“que la violencia en el transporte público, las extorsiones y asaltos a los pasajeros han aumentado, pero dijo que la institución no cuenta con personal suficiente.”*²⁵

Mientras tanto, la Asociación de Empresas del Servicio Urbano exigió al gobierno programas efectivos para garantizar la seguridad de pilotos y pasajeros debido a que los asaltos y extorsiones se generalizaron a todas las rutas de la capital.

“El hombre difiere del animal por el hecho de ser el único primate que mata y tortura a miembros de su propia especie sin razón ninguna, biológica ni económica, y siente satisfacción al hacerlo. Es esta agresión “maligna”, biológicamente no adaptativa y no programada filogenéticamente, la que constituye el verdadero problema y peligro para la existencia del hombre como especie.”²⁶

²⁵ Agencia PL y Diario Prensa Libre, de Guatemala. **Aumenta la violencia en el transporte urbano en Guatemala** mayo 17, 2007. [En línea] Disponible en: <http://www.radiolaprimerisima.com/noticias/13847>. consultado el 10 de abril de 2011.

²⁶ From, Erich. **Anatomía de la Agresividad Humana**. Editorial Paidós. Barcelona España, 1991. Pp.19.

1.1.2.5 Efectos psicosociales de la violencia

Si se establece esta relación entre persona y contexto, se puede comprender que una situación como el tráfico y caos vial origine efectos psicosociales importantes. Estos efectos pueden agruparse en dos grandes categorías: a) problemas personales y b) problemas en las relaciones.²⁷

El diario vivir de un piloto genera problemas de tipo emocional y alteraciones en el estado de ánimo porque transita por horas en el tráfico vehicular y presionado por tener que pagar la cuota de extorsión que solicitan los pandilleros. En muchas ocasiones se han observado conductas agresivas, de frustración y de ira por parte de los pilotos y no es para menos si a las presiones descritas anteriormente se agrega la presión de pagar un impuesto para no perder la vida y si se tiene que llegar a la cuota solicitada diariamente por el propietario de las unidades de transporte urbano.

El director de la Liga de Higiene Mental, Marco Antonio Garavito, en una entrevista señala lo siguiente: **¿Cuáles son los elementos que influyen para generar pánico?** Uno de ellos es que lo ocurrido no es resultado de acciones aisladas derivadas de un chantaje a transportistas, todo apunta a que es algo articulado. Esto, en la parte emocional, genera el síndrome psicosocial traumático, que se traduce en poca confianza en que las autoridades respectivas tomen el control, provocando daños a la salud mental del ciudadano. **¿Qué impacto tiene en las personas?** Crece el sentimiento de temor e inseguridad. Uno puede tener miedo de una culebra porque la ve, pero hay otro tipo de temor, aquel que surge porque no se sabe de dónde ni en qué momento vendrá el

²⁷ Gonzáles, Mariano. **El efecto irracional de la acción racional: el caso del tráfico en la ciudad de Guatemala.** [s.e.] 2006.

ataque. Éste provoca un estado emocional crítico.²⁸ Es evidente que si estas consecuencias psicológicas son ocasionadas a los usuarios del transporte, mucho más serio será en la víctima directa que es el piloto.

El gobierno ha tratado de tomar medidas de seguridad entre las cuales se puede mencionar que actualmente se había solicitado a los pilotos de motocicletas que porten chaleco y casco con el número de placa impreso y no se puede transportar más de una persona en este tipo de vehículo. Actualmente ya no se está tomando en cuenta la medida mencionada anteriormente debido a que no brindó resultados positivos y se está implementando el nuevo transporte prepago en el cual se ha tratado de hacer énfasis en el factor seguridad.

²⁸ Garavito Fernández, Marco Antonio. **Lo que se ganó fue un sentimiento que el país no se está gobernando bien** [En línea] Consultado el 25 de marzo de 2009. Disponible en <http://dca.gob.gt:85/archivo/090325/nacional2.html>

1.1.3 Premisas

1. La violencia en cualquiera de sus manifestaciones o clasificaciones pretende generar miedo en su víctima hasta el grado de paralizarla o simplemente hacerla ceder a las demandas o fines con las cuales se pretende ejercerla (fines políticos, económicos etc.).
2. Uno de los fines de la violencia parte del deseo de dominación o de poder, lo cual marca la situación que viven los pilotos del transporte urbano, pues se les violenta para alcanzar objetivos económicos y de control a través de la paralización o el miedo de los violentados.
3. La agresividad es un instinto natural de supervivencia con la que el individuo, desde pequeño, aprende a equilibrar aquellas situaciones que le provocan ansiedad y a superarlas a través de ella. La violencia, conlleva la dominación de la otra persona a través de causarle un daño psicológico o físico, por lo tanto no se puede atribuir a la violencia como una condición únicamente genética, sino también ambiental o social.
4. La violencia es una forma de comunicación social con una alta probabilidad de expansión en la sociedad guatemalteca, sirviéndole al agresor como un medio de afirmar su defensa buscando mantener el poder y al mismo tiempo identificarse con su entorno social lo cual hace que se mantengan esas conductas a expensas del dolor, del miedo, de la ansiedad y del temor de la víctima.

5. Los actos delictivos generan en la población, especialmente en los pilotos del transporte urbano diversas manifestaciones de emociones, lo cual afecta su estado emocional y por ende su entorno.

6. El agresor sabe el miedo que generan sus actos en la víctima, lo cual evidencia las consecuencias negativas que hacen que con mayor demanda se repitan dichas conductas negativas, por lo tanto en Guatemala el piloto del transporte urbano atraviesa dificultades emocionales y físicas durante sus labores diarias y ante las demandas de su victimario, en este caso las extorsiones, tiene que ceder por temor a las represalias que van desde amenazas hasta la muerte.

1.1.4 Delimitación

La investigación se realizó con pilotos del transporte urbano de diversas líneas que circulan en la ciudad capital. Las rutas fueron elegidas debido a que son las más atacadas constantemente.

Durante la realización de este proyecto de investigación se tuvieron dificultades para obtener los testimonios de los pilotos debido a las constantes amenazas que tienen por parte de los criminales, incluso el número de participantes que habían sido citados fue menor al número de los que realmente colaboraron con su testimonio.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnicas

2.1.1 Técnica de muestreo:

Los participantes fueron cinco (05) varones pilotos del transporte urbano de la ciudad capital, comprendidos entre las edades de 31 a 50 años, seleccionados con la técnica de muestreo no probabilístico, en la que todos los participantes pueden ser tomados en cuenta, los mismos estuvieron dispuestos a colaborar y que contaban con el tiempo necesario para realizar la entrevista programada.

2.1.2 Técnicas de recolección de datos.

Se utilizaron para la recolección de datos las siguientes técnicas:

2.1.2.1 Testimonio

El testimonio es una declaración asertiva acerca de hechos que una persona vivió personalmente o de los que fue testigo. Es, por lo tanto, una fuente primaria de alto valor investigativo. Puede obtenerse a partir de una o varias entrevistas, directivas o no. En el presente caso se trató de entrevistas abiertas realizadas en espacios personales y de trabajo.

Con esta técnica se buscó obtener información que permitiera identificar los efectos psicosociales de la violencia directa en los pilotos del transporte urbano. Se inició solicitando una cita con los pilotos seleccionados para establecer un espacio de confianza y, en segunda instancia, se tomó un testimonio por día en unos casos y en otros, a sugerencia de ellos, el mismo día de la entrevista concertada, según el tiempo que ellos tenían disponible. Estos testimonios fueron grabados, con previo consentimiento de los participantes en un lapso de un mes y medio.

2.1.3 Técnicas de análisis de información

Se analizaron los datos obtenidos a través de las técnicas descritas por medio de la estadística descriptiva en cuanto se refiere a datos demográficos de los participantes y el análisis cualitativo de los enunciados que figuran en los contenidos de los testimonios que se obtuvieron.

2.1.4 Instrumentos

2.1.4.1 Tabla de relación entre objetivos e inductores

Se utilizó para comparar los objetivos a alcanzar en la investigación y los cuestionamientos que indujeron al logro de los mismos. (Ver anexo 1.)

2.1.4.2 Formulario para recabar datos demográficos

Se tomó como base un protocolo para indagar sobre datos personales de los participantes de la investigación. (Ver anexo 2.)

2.1.4.3 Protocolo para recabar el testimonio

Se solicitó a los participantes que relataran su experiencia como pilotos del transporte urbano y cómo se han visto afectados por la violencia de la que han sido objeto en los últimos años. Su relato fue grabado, previo consentimiento informado para lo cual se utilizó un **protocolo o guía de testimonio** que consta de datos demográficos y preguntas claves para su recopilación. (Ver anexo 3.)

2.1.4.4 Diario de campo

Para efectos de la presente investigación el diario de campo contuvo rubros tales como: tipo de actividad, número de testimonio, lugar y fecha del mismo, el objetivo y la descripción del testimonio. Éstos fueron transcritos para posteriormente ser analizarlos. (Ver anexo 4.)

2.1.4.5 Tabla de vaciado de frases significativas

Se creó una tabla para vaciar en ella los enunciados que contienen las frases significativas de los testimonios recabados. En ella que se categorizaron los sentimientos y pensamientos generados en los participantes por los hechos violentos sufridos, así como los hechos más relevantes en sus experiencias como pilotos del transporte urbano. (Ver anexo 5.)

2.1.4.6 Tabla de resumen de vaciado de testimonios

Se realizó una tabla de resumen de vaciado de testimonios, en la que se agruparon diferentes aspectos de las experiencias vividas, los sentimientos generados, los aspectos afectados, acciones de evitación o afrontamiento, las repercusiones familiares, económicas y de salud, partiendo de las frases significativas enunciadas. (Ver anexo 6.)

2.1.4.7 Grabación

Fue el proceso de capturar datos o convertir la información a un formato de audio guardado en un medio de almacenamiento.

2.1.4.8 Transcripción

Se representaron por medio de un sistema de escritura los testimonios recabados, transcribiéndolos tal cual los narraron los participantes de la investigación.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del lugar:

La ciudad capital de Guatemala es el marco en el cual el transporte urbano representa una fuente de trabajo para un número considerable de personas. En los últimos años el transporte urbano de la capital ha cambiado.

Entre estos cambios se puede mencionar: el Transmetro que es un servicio público brindado por la Municipalidad de Guatemala a bajo costo, el cual se ha tomado como un medio de transporte seguro y que cubre una ruta corta (Guatemala-CENMA) y varias rutas urbanas. Este medio de transporte es el único que brinda oportunidades de trabajo tanto a hombres como a mujeres. También se cuenta con el Transurbano que es otro medio de transporte público-privado que cubre algunas rutas en la capital, cuenta con cámaras en cada unidad así como seguridad privada en cada estación y botón de pánico conectado directamente con las estaciones de Policía Nacional Civil. Su forma de pago consiste en un sistema de tarjeta prepago.

El transporte urbano que prevalece en la ciudad capital es el servicio público el cual está constituido por varias asociaciones cuyos autobuses transitan por diferentes rutas. En este servicio las jornadas de trabajo son largas y extensas, debido a que el horario de servicio del transporte es de cinco de la mañana a ocho de la noche, por lo que los pilotos tienen turnos de doce horas que van de las cinco de la mañana a las cinco de la tarde, de seis de la mañana

a seis de la tarde y así sucesivamente, dependiendo de la hora en que inicien sus labores con un sueldo que oscila entre doscientos a trescientos cincuenta quetzales diarios. En muchos casos los pilotos se ven forzados a trabajar ambas jornadas para recaudar las cuotas que les solicita el dueño de los buses y el dinero para pagar las extorsiones de que son objeto. Este tipo de transporte es el que se consideró para fines de la investigación.

3.1.2 Características de la población

Los datos se obtuvieron a partir de la grabación de los testimonios brindados por los cinco pilotos del transporte urbano que colaboraron, quienes trabajan en diferentes rutas del transporte de la ciudad capital. Todos los pilotos entrevistados son de género masculino, de origen guatemalteco y cuyo idioma materno es el castellano.

De los testimonios brindados por los pilotos participantes se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1
Ciudad de Guatemala, nivel académico de los pilotos del transporte
urbano participantes en el estudio
Año 2012

Escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	3	60%
Secundaria	2	40%
TOTAL	5	100%

La mayoría de los pilotos del transporte urbano participantes, tienen un grado académico a nivel primario, lo que representa la mayoría. Con esto se evidencia que las oportunidades de encontrar un trabajo menos riesgoso son escasas, lo que los obliga a quedarse trabajando en dicho oficio. El resto de los participantes en la investigación tiene un grado académico de secundaria lo que los coloca en una mejor situación para buscar trabajo, sin embargo, las oportunidades de empleo son escasas. En uno de los casos el entrevistado dijo: ***“Decir yo fui estudiado para lograr superarme no, no llegué a los básicos, hasta segundo básico de allí empecé como ayudante y ahora, poco a poco fui aprendiendo hasta que adquirí mi licencia profesional y experiencia pa poder manejar como piloto.”***²⁹

²⁹ Piloto No. xxx 1

Tabla 2

**Ciudad de Guatemala, edad de los pilotos del transporte urbano
participantes en el estudio
Año 2012**

Rangos de Edad	Frecuencia	Porcentaje
31-40 Años	3	60%
41-50 Años	2	40%
TOTAL	5	100%

La edad de pilotos entrevistados está comprendida en un rango de 31 a 50 años de edad, todos ellos casados y con hijos lo cual representa un compromiso por el sustento de la familia, lo que no permite que puedan abandonar el oficio que han practicado por varios años y que para ellos ya es rentable para cubrir las necesidades básicas de su familia pese al riesgo que corren cotidianamente.

3.1.3 Análisis individual de testimonios

Los testimonios obtenidos de los 5 pilotos del transporte urbano, fueron transcritos tal y como los pilotos los relataron. Posteriormente se analizó cada testimonio transcrito a través de dos tablas de vaciado con las frases significativas de cada uno, agrupándolas de acuerdo a sentimientos generados, pensamientos o hechos concretos. En dichas tablas se puede observar y analizar en cada caso las regularidades y especificidades de cada uno, obteniéndose los siguientes resultados:

3.1.3.1 Piloto No. xxx 1

Varón, guatemalteco de 42 años de edad, casado, padre de familia, cristiano, con una escolaridad de segundo básico, con varios años de trabajar como empleado en el bus que no es de su propiedad.

Dentro de los sentimientos que le genera vivir la situación de violencia que afecta a los pilotos del transporte urbano se encuentran el miedo y resignación. El miedo lo aqueja en los momentos en los que está en contacto con el problema que representan las extorsiones de los delincuentes, lo que denota que dicho piloto vive atemorizado; sin embargo, su situación lo hace resignarse ante esta problemática: ***“no me queda más, que otra, aunque sea con miedo salir a trabajar y encomendarme vaa... para que todo me salga bien”***.

Lo anterior genera en él, pensamientos de que se tiene que acostumbrar a las amenazas para conservar el trabajo que tiene que realizar diariamente porque considera que no ha tenido la oportunidad de superarse en su nivel académico y que no le queda más que continuar laborando como piloto, lo que a su vez provoca en él la incertidumbre de no saber qué le puede ocurrir, ya que él asocia que la falta de pago de la extorsión o por no conocer qué negociaciones tiene el patrono con el extorsionista podría provocarse la violencia hacia él. Estos hechos delictivos le provocan problemas intrafamiliares debido a que en ocasiones su esposa lo presiona para que él deje este tipo de trabajo y se busque otra alternativa menos riesgosa; sin embargo, la falta de oportunidades de empleo no se lo permite.

Dentro de las repercusiones que afectan al piloto No.xxx 1, se encuentran alteraciones de orden psicológico y problemas sexuales con su pareja. Debido al permanente estrés al que se ve sometido sufre repercusiones físicas y fisiológicas, lo cual hace que busque evadir esa realidad por medio del consumo de bebidas alcohólicas. Su esposa permanentemente lo presiona para que deje de laborar en el transporte urbano debido al peligro que éste representa para su vida ocasionando que discutan constantemente y que su relación sexual se encuentre alterada. Tal alteración provoca desconfianza en su esposa quien lo acusa de infidelidad: ***“disculpe señorita con todo el debido respeto entre veces ya uno no funciona pues verdad al tener uno relaciones con su esposa, -¡mira que andas con otra¡- y tal vez ella no sabe que uno anda, anda con nervios estresado de... del mismo trabajo... de que se suban personas mareras aaa a la camioneta”***.

3.1.3.2 Piloto No xxx. 2

Varón, guatemalteco de 31 años de edad, casado, padre de familia, católico, con una escolaridad de tercero primaria y con varios años de trabajar como piloto en su propio bus.

El piloto xxx 2 relató que dentro de las experiencias mas difíciles que le ha tocado vivir se encuentran las de los asaltos, los roces con los usuarios que no le permiten tener una relación armoniosa, así como las extorsiones que le generan sentimientos de preocupación y cólera debido a que da a los extorsionistas dinero que podría ser para su familia: ***“Da cólera va, da cólera porque póngale de que lo que usted puede agarrar para dárselo a sus hijos se lo da a otra persona que nada que ver pues va... y la verdad es que a mí sí me da mucha cólera pues va... porque no es dinero que uno lo***

podiera agarrar para otras cosas pues va... y el dinero es para ellos” Él relata que los extorsionistas están mejor que los mismos pilotos: ***“Ellos creo que están mejores que uno usted, televisor, equipo de sonido, refri yo creo que están mejor que uno, les va a abrir la refri, ja y mientras que uno su refri la va a abrir y hay Dios ni fresco tiene”***.

Esta situación le genera desconfianza al saber que las autoridades no actúan de manera eficiente para erradicar la problemática que les aqueja; lo que produce en él constantemente pensamientos de preocupación por su seguridad, su bienestar económico y por su vida ya que piensa constantemente en lo que harían sus hijos a la hora en que él podría faltarles: ***“uno en lo que piensa es en los hijos porque si a uno le pasa algo se quedan ellos”***.

Los hechos sufridos por la violencia que le aqueja diariamente en relación a los asaltos y las extorsiones, lo mantienen en hiperalerta; sin embargo se resigna a continuar con el mismo trabajo, aun exponiéndose a asaltos, extorsiones y hasta la misma muerte, por no tener otras opciones laborales lo que repercute en su salud tanto física como emocional y le provoca problemas económicos al no tener suficientes ingresos para pagar la cuota que le exigen, y por sentirse imposibilitado de cubrir todas las necesidades de su familia. Sin embargo, es la única alternativa que tiene al no poder generar otras oportunidades de ingresos económicos.

3.1.3.3 Piloto No.xxx 3

Varón, guatemalteco de 34 años de edad, casado, padre de familia, católico, con una escolaridad de sexto primaria, con varios años de trabajar como empleado en el bus que no es de su propiedad.

EL Piloto xxx 3 comentó que una de sus experiencias más duras fue el día que sufrió un atentado contra su persona por no haberle hecho la parada a un joven: ***“cuando volteo a ver pues... vaaa... vi unos muchachos con pistola va... tonces yo dije, esto que será para mi o que va pero me quedé de una vez estancado vaa... donde me quedé estancado ohh... y en vez de darle pa delante le di para atrás a la camioneta... cuando los muchachos vieron de que yo le di para atrás ellos me empezaron a correr, entonces, como yo en ese momento mejor me bajé de la camioneta y se la di al ayudante va... y me vine a empezar aquí. Esa fue mi experiencia másss, lo más duro que he vivido vaa... sí, porque si me hubiera quedado cubriendo va... talvez allí me hubieran matado”***.

Así mismo relató que siente miedo e incertidumbre por la situación que lo aqueja ya que la vez pasada mataron a un compañero que le cubría los turnos a él, y demás compañeros, por lo que dijo que esto genera estrés ya que si a él le llegara a pasar algo piensa mayormente en su familia que se quedaría sufriendo: ***“a la hora de que Dios no quiera va... le pase algo a uno lo que uno piensa pues es en la familia vaaa... de queeee... como uno es, es el que les lleva suuu... para su comida”***.

Justificó que ante dicha situación cede ante las extorsiones que le piden aunque en ocasiones no lo quisiera dar porque él refirió que le cuesta ganarse el dinero para que en un ratito tenga que entregárselo a las personas implicadas en las extorsiones: ***“nosotros la verdad va... como decimos no lo quisiéramos dar vaaa... por que va, es algo que a uno le duele pues va por que uno anda sudando para ganarse el dinero todos los días va... y para que en un***

ratito ellos vengan yy... a ley va... si no se da va... nos atenemos a las consecuencias”.

Cabe mencionar que este piloto participante al solicitársele que brindara su testimonio, estaba renuente a hablar debido al peligro que implica que ellos compartan sus experiencias con cualquier persona; por lo que no fue tan extenso su relato.

3.1.3.4 Piloto No.xxx 4

Varón, guatemalteco de 32 años de edad, casado, padre de familia, católico, con una escolaridad de nivel primario, con varios años de trabajar como empleado en el bus que no es de su propiedad.

El piloto xxx 4, relató que siempre está atento ante la situación que lo aqueja debido a que la delincuencia lo presiona con el tema de las extorsiones, lo que provoca que él llegue a su hogar de mal humor, estresado, nervioso y con temor. Sin embargo, también afirmó que él ya está acostumbrado a vivir a diario con dicha situación ya que lidia todo el año con ella: ***“nosotros ya nos acostumbramos porque lo vivimos a diario, no sólo es un día sino es toda la semana, todo el resto del mes, del año; entonces, uno ya está acostumbrado”.***

Contó que mantiene los nervios alterados, lo que ha tenido repercusiones en su salud física como lo son las alteraciones del sistema nervioso: ***“peroooo, hay veces que también me he enfermado mucho de los nervios vaa, porque uno vive muy estresado”.***

Señaló que en ocasiones está tranquilo en su trabajo cuando de repente suben y lo presionan para exigirle las cuotas que los delincuentes quieren; las que tiene que dar a como de lugar porque si no lo amenazan con que lo van a matar y que ellos (los extorsionistas) saben dónde viven, dónde caminan y dónde se mantienen por lo cual él se siente acosado; así mismo, tienen un listado de todas las unidades: ***“La tenemos que dar a como dé lugar porque si no, nos amenazan con que nos van a matar y ya saben dónde vivimos y todo eso”.*** ***“Lo que tenemos que hacer es colaborar con tal de que ellos no nos frieguen a nosotros por temor a que nos pase algo porque ya han matado a varios compañeros de nosotros de aquí”.***

Por otra parte genera que su esposa lo presione para que deje de trabajar en el servicio de transporte urbano pero él le dice que ya tiene 15 o 20 años de estar laborando de esta forma por lo que ya se acostumbró a dicha situación y está resignado a continuar con su trabajo aunque mantiene la preocupación e incertidumbre de lo que le pueda pasar y mantiene el temor de dejar a su familia desamparada, por lo que se mantiene siempre alerta. ***“mi esposa me dice a veces que deje esa clase de trabajo pero como le digo yo que ya vengo trabajando desde hace 15 o 20 años en el servicio urbano, tonces yo yaa... me adapté más que todo a estar teniendo esa clase de situaciones”.***

3.1.3.5. Piloto No.xxx 5

Varón, guatemalteco de 47 años de edad, casado, padre de familia, católico, con una escolaridad de nivel básico, con varios años de trabajar como empleado en el bus que es de su propiedad.

El piloto xxx 5, relató que dentro de las experiencias más duras y dolorosas que ha vivido es la de perder amigos, gente adulta con quienes aprendió a trabajar, por el asunto de las extorsiones.

Relató que la situación ha mejorado porque éstas (las extorsiones) son pagadas una vez a la semana, ya que anteriormente pagaban dos días la misma, lo cual hacía la situación más difícil: ***“hace como ocho meses o tal vez un poquito más se estaba pagando dos días, ya estaba muy difícil la situación trabajar allí porque se pagaba el día martes y se pagaba el día jueves pero... agarraron a los que se les pagaba el día mierrr, martes yy, ya sólo se quedó pagando un día pero si elll, ya era muy difícil en ese tiempo trabajar porque eran dos días los que se pagaban”***.

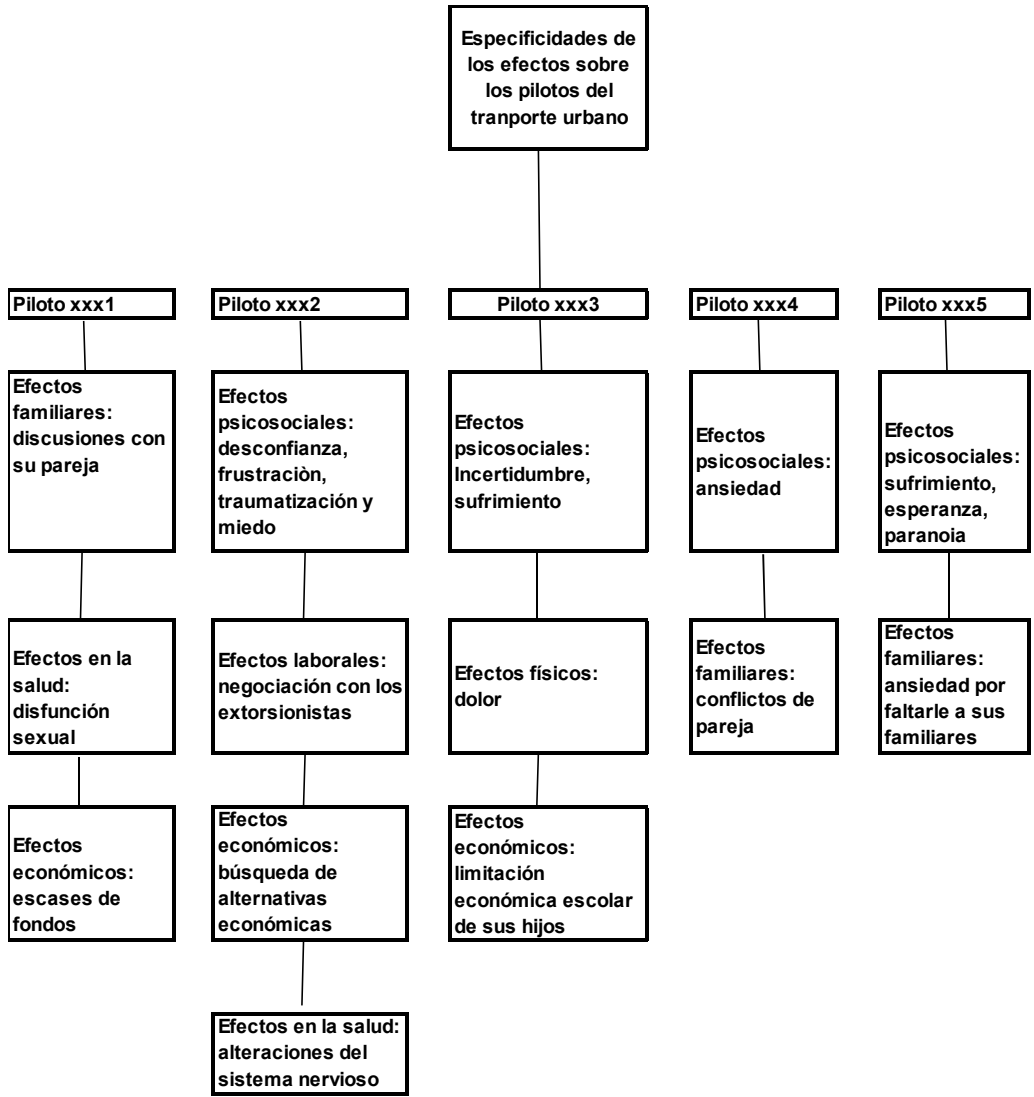
Toda esta situación le genera al piloto xxx 5 tristeza, frustración e impotencia ya que ellos consideran que se puede hacer algo, pero la indiferencia de las autoridades y de las personas que están encargadas del servicio urbano hacen que pierda la esperanza: ***“nosotros consideramos que sí se puede hacer algo para erradicar todo esto, pero por falta de voluntad de nuestras autoridades, de las personas que están encargadas del servicio urbano; de la parte de arriba, a ellos no les importa”***. Además, lastimosamente señaló que muchos de los brochas han brindado información de los pilotos del transporte urbano a las personas que los extorsionan.

Todo lo anterior provoca en él repercusiones familiares e incertidumbre por saber que pueda sucederle algo en el transcurso del día lo que provoca en él síntomas paranoícos porque se mantiene vigilando quién pasa a la par de él o si lo van siguiendo en sus recorridos diarios: ***“uno dice: voy a estar viendo***

quien me viene siguiendo o quien pasa a la par mía, pero en cierto momento del día pues se le olvida a uno eso y pues allí es cuando pasan las cosas”.

El piensa que ahora que han cedido pagando la cuota han bajado las cifras de muerte hacia los pilotos del transporte urbano: ***“como se les está pagando pues ha estado un poco... ha estado un poco más tranquilo porque ya... o sea este... la cifras que se decían antes... que pues eran como cinco o seis choferes por semana de diferentes rutas, de diferentes empresas, pero pues ahorita, gracias a Dios pues ha bajado bastante”.***

Forma gráfica de especificidades de los efectos que sufren los pilotos del transporte urbano.



3.1.4 Análisis global

Anteriormente se describió cada uno de los testimonios de los pilotos que colaboraron en la presente investigación, en donde pudo visualizarse las especificidades de cada uno de ellos, sobre sus experiencias laborando como pilotos del transporte urbano. A continuación se presentará el análisis e interpretación global de todos los testimonios tomados, lográndose los siguientes resultados:

Dentro de la violencia que aqueja a Guatemala, actualmente uno de los sectores más afectados es el del servicio de transporte urbano, el cual ha sido criticado fuertemente tanto por los usuarios como por las autoridades por ser deficiente e inseguro. La ola de violencia que se ha vivido durante varios años atrás, ha afectado muy severamente a los pilotos de los buses.

El problema principal que afecta a los pilotos se debe a las extorsiones de que son objeto, las cuales son un delito, en el que es utilizada la violencia e intimidación para obligar a otra persona a realizar un acto con fines de lucro: ***“La tenemos que dar a como dé lugar porque si no, nos amenazan con que nos van a matar y ya saben dónde vivimos y todo eso”***.³⁰

En la investigación realizada se obtuvo información sobre las extorsiones, las cuales son pagadas una vez a la semana el día en que el extorsionista y el afectado hayan llegado a un acuerdo, pagando una cuota mínima aproximada de Q.200.00 por semana por cada unidad del transporte urbano. Existen rutas en la que se paga doble cuota en la misma semana

³⁰ Piloto No.xxx 4.

porque son diferentes grupos de extorsionistas los que las exigen. Según uno de los pilotos: ***“...Todos los días miércoles se pagan, se pagan doscientos quetzales semanales por bus, esteee... hace como ocho meses o tal vez un poquito más se estaban pagando dos días, ya estaba muy difícil la situación trabajar allí por que se pagaba el día martes y se pagaba el día jueves”***.³¹

Cuando los pilotos no cuentan con la cuota del día, deben negociar con los extorsionistas informándoles que se tuvo algún atraso y que les remunerarán en la próxima semana: ***“Lo que me queda nada más es llamar y decirles 'miren háganme el favor de que no les voy a poder dar esta semana pero igual se los voy a reintegrar la otra semana”***.³²

Este hecho acarrea consigo repercusiones económicas en el sentido que deben cumplir con las cuotas exigidas para que no atenten en contra de su persona. Lo anterior trae consigo problemas económicos que les hacen buscar otras alternativas para obtener ingresos tales como prestar dinero para juntar lo de la cuota: ***“Allí lo que le queda a uno es prestar o ver que hace uno va para ver de dar”***.³³ o el tener que limitarse de los gastos familiares: ***“Afecta va... por que póngale que como le repito va... tal vez uno no tiene dinero y vienen los hijos y le dicen 'papá mira fijate que necesito sacar una investigación' o algo y tal vez yo tengo pues y es lo de aquellos”***.³⁴

Los hechos anteriores han provocado en ellos sentimientos de miedo, enojo, frustración, así como resignación, puesto que los pilotos que colaboraron

³¹ Piloto No.xxx 5.

³² Piloto No.xxx 2.

³³ Piloto No.xxx 2.

³⁴ Piloto No.xxx 2.

con la investigación, relataron que tienen que ceder a las peticiones de los delincuentes que los extorsionan con tal de mantener su integridad física ante la violencia que ejercen en contra de ellos: ***“Pues si no lo doy me matan pues, lo tengo que dar paraaa que, para que no suceda eso”. “peligra la vida de uno por que si uno no da el dinero pues lo pueden matar”.***³⁵ ***“Lo que tenemos que hacer es colaborar con tal de que ellos no nos frieguen a nosotros... la tenemos que dar a como dé lugar porque si no, nos amenazan con que nos van a matar”.***³⁶

Ya han matado a varios de sus compañeros; porque incluso los extorsionistas tienen listados de quienes manejan las unidades del servicio urbano, así como de los movimientos que los pilotos realizan, desde saber dónde se mantienen o caminan hasta dónde viven: ***“Ellos conocen desde dónde caminamos, hasta donde vivimos, donde nos mantenemos todo eso y a veces vive con los días contados...como ellos, tienen el listado de todas las unidades y allí es donde ya lo andan buscando a uno, jijijijiji”.***³⁷

Estos hechos los hacen sentirse acosados y lo más delicado tener pensamientos paranoicos de que los están siguiendo o que en cualquier momento del día se suban a agredirlos en las unidades del servicio, ya que sin ir muy lejos hasta a ellos suben a asaltarlo: ***“Síiii fíjese que la vez pasada a mi eh... me han asaltado bastantes veces...me le quedo viendo yo va... seguí manejando va... y me dice: 'dame cincuenta pesos que la no sé qué empezó allí' ya me había asustado vaaa... porque le dice al otro: 'saca el***

³⁵ Piloto No.xxx 2.

³⁶ Piloto No.xxx 4.

³⁷ Piloto No.xxx 4.

cuete vos saca el cuete'... yyy en eso a sacarme los cincuenta pesos iba cuando me dijo ya no te saques nada aquí voy a sacar yo todo el fichero".³⁸

En cuanto a sus relaciones familiares se determinó que las esposas de dos de los participantes los presionan para que no continúen trabajando en dicho campo por temor a que sean agredidos: **"Con mi esposa en las noches discutimos de que 'mira déjalo', que 'mira que déjalo'".³⁹ "Sí, mi esposa me dice a veces que deje esa clase de trabajo pero como le digo yo que yo vengo trabajando desde hace 15 o 20 años en el servicio urbano".⁴⁰**

Esta situación tiene sus efectos a nivel de sus relaciones laborales que si bien es cierto tienen roces por la cantidad de pasaje que cada uno logra conseguir, también genera desconfianza dentro de ellos mismos, por que no saben si lo que conversan con cada uno puede ser utilizado como un medio de información para los extorsionistas: **"A uno le da miedo pues porque uno no allí sigue como dice el dicho va uno no sabe con quien platica va pues y entre veces, los compañeros, va... entre veces por eso les da un poco de miedo va... porque póngale que ya piensan que uno poniéndoles el dedo o algo y eso está mal".⁴¹**

No puede dejarse por un lado un aspecto importante en la vida de los pilotos del transporte urbano como es su estado de salud física y emocional, misma que se ve afectada con alteraciones del sistema nervioso ya que viven nerviosos, estresados y en algún caso tienen problemas sexuales con su pareja: **"Entre veces ya uno no funciona pues verdad, al tener una relación con**

³⁸ Piloto No.xxx 2.

³⁹ Piloto No.xxx 1.

⁴⁰ Piloto No.xxx 4.

⁴¹ Piloto No.xxx 2.

su esposa, '¡mira que ya andas con otra! '".⁴² Y otro argumentó: "Tanto nos presionan con eso de las extorsiones que cuando uno llega uno a su casa llega uno ya con aquello quee... los nervios ya ni los aguanta uno mismo va, esa es una de las cosas que a uno le pasa va... llega uno todo estresado, todo de mal humor llevando problemas del trabajo para la casa".⁴³

Por otro lado, toda esta situación genera que ellos busquen una forma de evadir la realidad que viven diariamente por medio de ingerir bebidas alcohólicas indicando que es para desestresarse: **"Entre veces yo me echo mis tragos porrrr eh no evadir la responsabilidad sino por quitarme ese estrés".⁴⁴ Así mismo: "Eso viene de que uno con el alcohol pero de allí, por el contrario, por el estrés".⁴⁵**

Así mismo uno de los pilotos relata como un simple tono de celular le trae recuerdos de los momentos en que era extorsionado; aunque la extorsión no era directamente para él: **"El tono de ese de... de... de teléfono que tenía en ese entonces cuando lo escucho otra vez este me recuer... me trae recuerdos y este pues cuando prendía el teléfono pues me aparecían llamadas".⁴⁶**

Él comentó que la pérdida de sus compañeros cercanos de trabajo le provoca dolor al haberse enterado de que fueron asesinados como lo han sido muchos de los pilotos de los cuales aún no se han esclarecido los crímenes: **"Yo le marqué su número de teléfono a él para ver si sabía algo, el agente de**

⁴² Piloto No.xxx 1.

⁴³ Piloto No.xxx 4.

⁴⁴ Piloto No.xxx 1.

⁴⁵ Piloto No.xxx 3.

⁴⁶ Piloto No.xxx 5.

policía oyó que estaba sonando su teléfono y era él, sí ha sido duro.⁴⁷ El piloto que había sido asesinado era su amigo: ***“Pues la verdad me ha tocado perder a muchos amigos, este gente adulta que pues uno aprendió con ellos a trabajar”***.⁴⁸ Por lo que varios de ellos cada día al iniciar su rutina de trabajo le piden a Dios el regresar a casa con vida: ***“Uno se levanta y le pide a Dios decirle: Diosito que nos cuide durante todo el día”***.⁴⁹ Y otro relató: ***“No nos queda de otra uno le pide a Dios”***.⁵⁰ Así también argumentaron: ***“Ya va pensando uno que va a suceder en el transcurso del día y pidiéndole a Dios regresar a casa”***.⁵¹ ***“No nos queda de otra, uno le pide a Dios”***.⁵²

El análisis de los testimonios deja claro que los efectos psicosociales que sufren los pilotos del transporte urbano, víctimas de la violencia los hace convivir con asaltos, extorsiones, amenazas y con la posibilidad de la muerte. Lo que viene a coincidir con lo investigado en el marco teórico en donde se señala que la violencia representa la acción o efecto violento de aplicar medios violentos o brutales con el propósito de hacer daño u obligar a otras personas a actuar en contra de su voluntad. Esta situación se comprobó que es la que sufren los pilotos del transporte urbano en la cual viven con la amenaza diaria de perder la vida, si no “colaboran” con las cuotas de las extorsiones de las cuales se encuentran sujetos.

Todo lo anteriormente señalado en el análisis global de los testimonios, viene a corroborar que la violencia tiene efectos paralizantes a través del miedo o del terror. En los testimonios estudiados se pudo comprobar que los pilotos

⁴⁷ Piloto No.xxx 5.

⁴⁸ Piloto No.xxx 5.

⁴⁹ Piloto No.xxx 1.

⁵⁰ Piloto No.xxx 2.

⁵¹ Piloto No.xxx 4.

⁵² Piloto No. xxx 2

muestran actitudes de conformismo y resignación porque, a pesar de que podría presentárseles la opción de otro trabajo, no lo buscan, ya que argumentaron que tienen varios años de laborar en el servicio urbano. También resulta que están convencidos de su poca capacidad para desempeñarse en otro campo laboral.

Por otra parte pudo comprobarse que, tal como se señala en el marco teórico, en relación a que el diálogo, la negociación y el convencimiento ceden ante la fuerza de la violencia, los pilotos participantes del estudio pueden tener comunicación con sus agresores, pero ésta no es útil para dialogar o negociar, simplemente sirve para avisarles que se les dificultará dar la extorsión en un determinado momento pero que la darán más adelante, encontrándose totalmente sometidos a la voluntad y a los dictados de los extorsionistas. Es así porque viven con el temor de ser atacados y de perder la vida.

Dentro del marco teórico se señaló la agresión como un instinto natural del ser humano, el cual sirve como una herramienta de sobrevivencia pues le permite enfrentar situaciones de riesgo. En la práctica pudo comprobarse este aspecto ya que en diversas situaciones los pilotos del transporte urbano han sido asaltados y muchos de ellos, con el apoyo de otras personas, han visto que sus atacantes no llevan armas por lo que han tenido altercados y han llegado hasta los golpes físicos para defenderse. Lamentablemente no en todos los casos pueden actuar de la misma manera debido a que han sufrido la muerte de varios compañeros.

En muchos otros casos, la frecuencia y la intensidad de la violencia manifestada en los ataques de los que son objeto han instalado el dominio de los extorsionistas sobre ellos, permitiendo que la violencia se internalice y se naturalice, exteriorizándose como un hábito normal del diario vivir, tal como lo

afirma Marco Antonio Garavito citado en el marco teórico de la presente investigación.

El contexto en el que desempeñan sus labores los pilotos del transporte urbano, lamentablemente se ve empañado con violencia tanto física como psicológica, de las cuales ellos son víctimas y, en muchos casos, sus repercusiones los han llevado a la muerte. En esta investigación se logró confirmar que el conformismo y el miedo son una constante en la vida de los pilotos; dichas actitudes y sentimientos han sido tomados como estrategias de sobrevivencia en las que buscan de alguna manera tener la tranquilidad necesaria para continuar con sus vidas.

Como se ha mencionado en el presente trabajo, esto significa convivir con el delito y el riesgo que forman parte del diario vivir, no sólo de los pilotos sino también de la población guatemalteca en general.

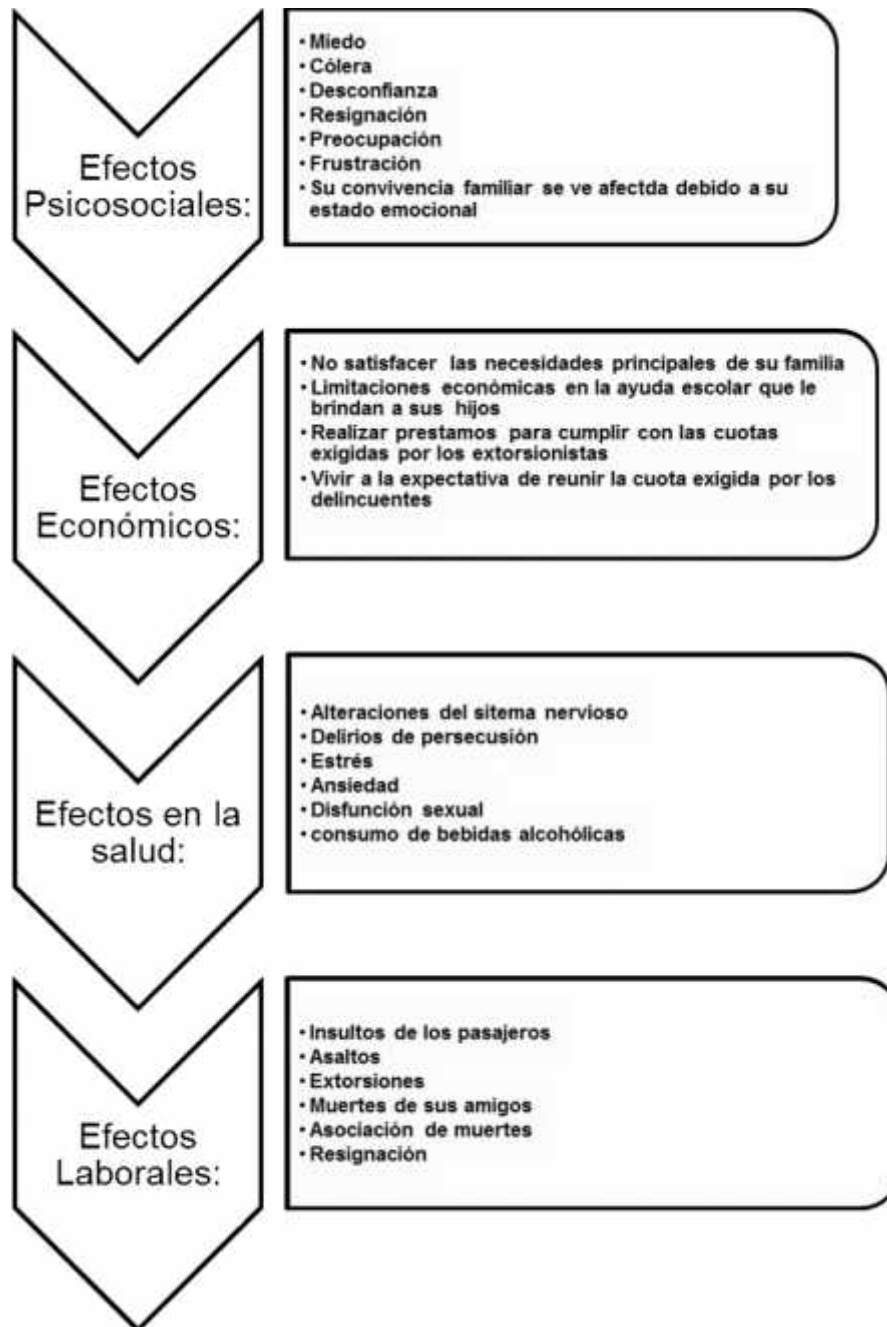
A lo largo de su historia, Guatemala ha sufrido de diferentes formas de violencia; sin embargo, en la actualidad ésta ha tomado diferentes características: en el pasado la delincuencia se basaba en asaltos que no llevaban a la muerte y si existían asesinatos estos eran esporádicos; en la actualidad, se ha transformado esta violencia manifestándose en asaltos en los que no únicamente se despoja a las personas de sus pertenencias sino además se les mata sin ningún respeto por la vida. Las extorsiones son sólo una herramienta que se utiliza con el fin de conseguir una remuneración económica, sembrando el miedo en la población.

Hoy, la violencia se presenta en formas más evolucionadas, tales como el crimen organizado, los secuestros exprés, el robo de vehículos, el asesinato de pilotos, los asaltos a buses del transporte urbano, la corrupción, la impunidad y

muchas otras, todas con el fin de sembrar el miedo y mantener el dominio sobre la sociedad.

Todo lo anterior genera en los pilotos sentimientos de temor e inseguridad. Temor porque subsisten sin saber en qué momento del día van a ser atacados e inseguridad ya que evidenciaron que han perdido la confianza en las autoridades (que deberían protegerles) debido a que pueden estar también involucradas en algunos actos delictivos o, simplemente no les importa lo que sucede y, por lo tanto, no hacen nada para evitar o detener tanta violencia.

Forma gráfica de regularidades de los efectos que sufren los pilotos del transporte urbano.



CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- En esta investigación se logró confirmar que el conformismo y el miedo son una constante en la vida de los pilotos; dichas actitudes y sentimientos han sido tomados como estrategias de sobrevivencia en las que buscan de alguna manera tener la tranquilidad necesaria para continuar con su vida.

- Se pudo comprobar que el diálogo, la negociación y el convencimiento ceden ante la fuerza de la violencia, debido a que los pilotos participantes del estudio pueden tener comunicación con sus agresores, pero ésta no es útil para dialogar o negociar, simplemente sirve para avisarles que se les dificultará dar la extorsión en un determinado momento, pero que la darán mas adelante, encontrándose totalmente sometidos a la voluntad y a los dictados de los extorsionistas.

- En Guatemala, los pilotos del transporte urbano son víctimas de insultos de los pasajeros, asaltos, extorsiones, ataques armados en contra de las unidades y muertes de sus amigos queridos. Entre los efectos psicosociales que presentan los pilotos del transporte urbano se pueden mencionar: miedo, cólera, desconfianza, resignación preocupación, frustración, incertidumbre, dolor y tristeza.

- En la manera de afrontar la violencia que viven los pilotos del transporte urbano se encontraron: rendirse ante las solicitudes de los delincuentes y hacer efectivo el pago de las extorsiones solicitadas, evitando así que cumplan sus amenazas su muerte.
- Dentro de las repercusiones económicas se pueden mencionar: búsqueda de alternativas económicas como lo son el prestar dinero específicamente para el pago de las extorsiones y no satisfacer las necesidades principales de su familia.
- En el ámbito familiar ocasiona discusiones con sus parejas por la exigencia del cambio de trabajo, así como reclamos porque sus esposas piensan que les son infieles al momento de tener intimidad, debido a que en raros casos por el constante estrés algunos de los pilotos presentan disfunción sexual, también la convivencia con la familia se ve afectada puesto que su estado emocional se mantiene alterado.
- El constante estrés al que se ven expuestos provoca alteraciones fisiológicas tales como: alteraciones en el sistema nervioso, disfunción sexual, delirios de persecución lo cual los mantiene hiperalerta.

4.2 Recomendaciones

En base a la violencia que afecta a los pilotos del transporte urbano, se recomienda lo siguiente:

❖ **A la Universidad de San Carlos de Guatemala:**

- Implementar manuales de apoyo terapéuticos para pilotos del transporte urbano, como un medio de afrontamiento hacia la violencia de la cual son víctimas directas.
- Por medio de los centros de apoyo psicológico que están habilitados en el CUM, realizar campañas para que los pilotos del transporte urbano tengan conocimiento sobre el apoyo gratuito que pueden recibir y así mejorar la calidad de vida de los mismos.

❖ **A la asociación de transportistas:**

- Organizar una comisión interna de apoyo psicológico que se encargue de trabajar con grupos de pilotos que han sido víctimas de la violencia, para disminuir los efectos que provoca en ellos.
- Crear espacios de apoyo para familiares de pilotos del transporte urbano, con el fin de afrontar las consecuencias de la violencia.

❖ **Al gobierno de Guatemala:**

- Agilizar las mejoras realizadas al transporte urbano, para evitar que los pilotos que aun laboran en las rutas que están pendientes de entrar en circulación en el Transurbano, entren en funcionamiento para que estos no continúen expuestos a dicha violencia.
- Crear tácticas de investigación que asegure la captura de los cabecillas de extorsionistas y así solucionar el problema de raíz.

BIBLIOGRAFÍA

1. Agencia PL y Diario Prensa Libre, de Guatemala. **Aumenta la violencia en el transporte urbano en Guatemala.** Mayo 17, 2007. [En línea] Disponible en: <http://www.radiolaprimerisima.com/noticias/13847>. Consultado el 10 de abril de 2011.
2. Bernal Torres, César Augusto. **Metodología de la investigación.** Editorial Pearson Educación. México, 2006. 286 Páginas
3. Corsi, Jorge y Peyrú, Graciela. **Violencias sociales.** Editorial Ariel S.A., Buenos Aires, Argentina, 255 Páginas.
4. Domenach, Jean Marie [et al.], **La violència y sus causas.** Editorial UNESCO, París, 1981. 303 Páginas
5. Fromm, Erich. **La patología de la personalidad.** Editorial Paidós, Barcelona España, 1991. 195 Páginas
6. Garavito Fernández, Marco Antonio. **La violencia en Guatemala, algunas perspectivas.** Editorial FLACSO/UNESCO, Guatemala, Guatemala, 2005. 364 Páginas.
7. Garavito Fernández, Marco Antonio. **Lo que se ganó fue un sentimiento que el país no se está gobernando bien.** [En línea] Consultado el 25 de marzo de 2009. Disponible <http://dca.gob:85/archivo/090325/nacional2.htm>

8. Garavito Fernández, Marco Antonio. *Violencia política e inhibición social*. Editores Magna Terra, Guatemala, 2003. 150 Páginas.
9. Hernández Sampieri, Roberto. **Metodología de la investigación**. Editorial Mc Graw Hill, México, 1998. 850 Páginas.
10. Rojas Marcos, Luis. **Las semillas de la violencia**. Editorial ESPASA-CALPE, Madrid España, 2005. 272 Páginas.
11. Sierra. **Guatemala: Infierno en el transporte urbano**. 27 de mayo de 2007 [En línea] Disponible en: www.laprensa.com.ni. Consultado el 10 de abril de 2011.
12. Vela, Manolo. [et al.]. **El lado oscuro de la eterna primavera, violencia, criminalidad y delincuencia de la post guerra**. Editorial Magna Terra, FLACSO sede Guatemala, 2001. 417 páginas.
13. Zapotoczky, Hanz-Georg. **Estrés en la vida cotidiana**. Editorial Lidiun, Argentina, 1987. 102 Páginas.

ANEXOS

ANEXO 1

TABLA DE RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS E INDUCTORES

Objetivos	Inductores
1. Describir los efectos psicosociales que suscita la violencia en los pilotos del transporte urbano.	1. ¿Qué siente usted ante los hechos de violencia que sufren los pilotos del transporte urbano diariamente? 2. ¿En qué aspectos de su vida siente que le afecta la violencia hacia los pilotos del transporte urbano?
2. Indagar en cómo afrontan esta violencia los pilotos del transporte urbano.	1. ¿Qué acciones toma usted para evitar hechos violentos hacia su persona?
3. Conocer las experiencias de vida de los pilotos del transporte urbano.	1. ¿Qué experiencias le ha tocado vivir como piloto del transporte urbano? 4. ¿Qué repercusiones ha tenido en el aspecto económico, familiar y en su salud?

ANEXO 2
FORMULARIO DE DATOS DEMOGRÁFICOS
PILOTO DEL TRANSPORTE URBANO

DATOS PERSONALES:

Número de testimonio: _____

Fecha del testimonio: _____

Persona que realiza el testimonio: _____

Edad: _____ Origen: _____

Idioma materno: _____ Religión: _____

Escolaridad: _____ Estado Civil: _____

Género de los agresores comunes hacia los pilotos:

Mujer: _____ Hombre: _____ Ambos: _____

¿Se grabó el testimonio?: Si: _____ No: _____

COMENTARIOS: _____

ANEXO 3
PROTOCOLO PARA RECABAR EL TESTIMONIO

1. ¿Qué siente usted ante los hechos de violencia que sufren los pilotos del transporte urbano diariamente?
2. ¿En qué aspectos de su vida siente que le afecta la violencia hacia los pilotos del transporte urbano?
3. ¿Qué acciones toma usted para evitar estos hechos violentos hacia su persona?
4. ¿Qué experiencias le ha tocado vivir como piloto del transporte urbano?
5. ¿Qué repercusiones ha tenido en el aspecto económico, familiar y en su salud?

ANEXO 4

PROTOCOLO DEL DIARIO DE CAMPO

Testimonio No. ____ Lugar y Fecha: _____

Tipo de actividad:

Objetivo:

Descripción:

Experiencia:

ANEXO 6

PROTOCOLO DE TABLA DE RESUMEN VACIADO DE TESTIMONIOS

No. de testimonio:

Datos generales:

Estado civil:

Género:

Origen:

Escolaridad:

Religión:

Edad:

Idioma materno:

Experiencias vividas	Sentimientos generados	Aspectos afectados	Acciones de evitación	Repercusiones familiar económico y salud	Frases Significativas

ANEXO 7

TRANSCRIPCIÓN DE TESTIMONIOS

Testimonio Piloto xxx 1.

¿Qué experiencias le ha tocado vivir a usted como piloto del transporte urbano?

Cuando uno tiene las experiencias de como piloto urbano, es un trajín muy duro peor en la mañana cuando son horas pico la gente lo maltrata a uno que por culpa de uno creen que van van a llegar tarde a su trabajo yy lo insultan yy como uno también queriéndose ganar pasaje eh se para en cualquier lado por subir a la gente entonces allí ya los demás, los demás pilotos también lo insultan a uno pero como ese es su chance uno se tiene que ir acostumbrando verdad.

a. así es, yyy con respecto aaa o sea a la violencia que se esta viviendo actualmente verdad en referente a las extorsiones verdad incluso hasta llegar a la muerte verdad queee o sea que es como el pan diario de cada día verdad usted como piloto del transporte urbano **¿qué siente ante los hechos de violencia que sufre el gremio verdad de pilotos del transporte urbano?**

p. Si, Uno le puede decir que ya está acostumbrado a eso pero es mentira eh de mi parte yo le puedo decir de que eh uno se levanta y le pide a Dios decirle Diosito que nos cuide durante todo el día verdad; porque uno no sabe en qué momento puedan tomar venganza o uno no sabe contra que uno se lo van a tirar o que le quieran hacer los estas personas que lo están extorsionando porrrrrque eh no hay momento de decir en la mañana a tales horas no le avisan a uno, entonces ya uno esta con aquel miedo una psicosis se podría decir individual va por qué y colectiva por que entre todos de mi parte uno la tiene y todos los demás compañeros compartimos eso de que mucha miren mataron a aquel a saber a quién le va a tocar mañana o dentro de un rato, uno no sabe pues verdad y eso es lo que nos da; nos da temor que salimos de la casa nos despedimos de nuestra familia sin saber si va a llegar uno a la noche a volverse a reencontrar uno con su familia

a. así es, yyyy **¿usted siente que estos aspectos afectan en su vida, en su vida familiar, social?.**

p. este, si, afectan ennn en nuestra vida familiar por que me dice mi esposa mira deja de trabajar allí, deja de trabajar allí y busca otro trabajo aunque sea de ayudante de un camión de de aguas pero también aquí esta duro púes por que uno ya esta acostumbrado a ganar sus lenes en cierta cantidad yyy uno quisiera llevar su gasto completo siempre a su casa pero como solo de piloto puedo andar entonces me tengo queee arriesgar y a comprometerme a seguir trabajando pues, pues de de piloto

a. si pues, máxime que verdad la situación en la que nos encontramos púes esta bastante dura verdad hablando, **p.** económicamente **a.** y hablando sobre oportunidades de empleo verdad.

p. Sí, por queeee decir yo fui estudiado para lograr superarme no que solo sexto bas, solo sexto primaria tengo no llegue a los básicos, hasta segundo básico de allí empecé como ayudante y ahora poco a poco fui aprendiendo hasta que adquirí mi licencia profesional y experiencia pa poder manejar como piloto y así es como me han dado oportunidades los, los patronos que me conocen desde allí he estado yo con ese temor también de que , que quisiera buscarme un mi trabajo pero me han ofrecido pero muy arriesgado también, me ofrecieron llevar un tráiler a Panamá o traer un tráiler de Panamá y que sabe uno que traen allí saberrr verdad.

a. Si púes, usted me comentaba acerca de la opinión de su esposa verdad pero usted personalmente también ¿ha pensado ennn cambiar o sea de trabajo?

p. Si, por que yo de mi parte si quisiera haber estudiado para haber tenido un buen, un buen trabajo y no solo de piloto pero como esta es la opción de que tengo y puedo desempeñarme como piloto no me queda más que otra aunque sea con miedo salir a trabajar y encomendarme vaa para que todo me salga bien y cualquier cosita ahí miro yo como me voy escabullendo también para haciéndome, para ganar el pan diario para mis hijos que ya están estudiando ahora que como cuesta con los niños, y eso que van a escuela pero mas sin embargo hay que comprar el uniforme, zapatos y y así lo que es puramente mi vida familiar; con mi esposa en las noches discutimos de que mira déjalo, que mira que déjalo oh entre veces yo me echo mis tragos por porrr eh no evadir la responsabilidad de la casa sino que por quitarme ese estrés de queeee me va a pasar algo el otro día y así y por los nervios vaa esque me echo mis traguitos pero no es de todos los días y eso me relajo, me relaja bastante

a. ah muy bien, eh o sea que entonces si ha tenido repercusiones ya sean en el aspecto económico, familiar y en su salud como lo mencionaba usted como es el hecho eh de tener estrés verdad que otros síntomas o sea ¿qué otras emociones experimenta usted verdad ante esta violencia que están sufriendo?.

p. Si por que como eso eh hh también lo afecta psicológicamente a uno entonces yyyy, mentalmente uno disculpe señorita con todo el debido respeto entre veces ya uno no funciona pues verdad al tener uno relaciones con su esposa, -mira que andas con otra- y tal vez ella no sabe que uno anda, anda con nervios estresado de del mismo trabajo, de que se suban personas mareras aaa a la camioneta y uno ya anda con aquel miedo verdad y eso es lo que a uno le afecta, y -¡Hay ya andas con otra que no sé que!- Pero no es eso, es essss sería incorrecto andar, andar haciendo uno esas cosas pero si le afecta sexualmente también a uno la misma psicosis; entonces este es general también verdad.

a. Y con respecto a la violencia que afrontan los pilotos del transporte urbano estamos hablando sobre amenazas ya sea verbales verdad este físicas en muchas ocasiones e incluso hasta la muerte, **¿Qué experiencias le ha tocado vivir a usted como piloto del transporte urbano?**

p. Por ejemplo le voy a contar el último caso que hubo hace como quince días a mediados de enero tal vez, le cuento de que se subió un muchacho como de unos doce años tal vez, no no si mucho unos doce años solo se subió la camisa y me dijo: -¡mira a la vuelta me tenés que entregar la cuota yo sin saberlo solo le dije vaya le dije yo, pero ya hablaste con el dueño le dije me dijo, le dije si me contestó; entonces me dijo que me iba a mandar con vos la cuota pero yo sin saber nada que, que negociaciones tienen ellos el extorsionista connnn el patrón de la el dueño de la camioneta no le dicen a uno y uno tal vez sigue confiado trabajando y tal vez ellos ni han pagado, es por eso que hay compañeros que los matan sin saber porque pero es por lo mismo que no han dado la cuota los meros patrones, esa vez así me dijo el patojo ni doce años tenía y me sacó una gran escuadra y solo se subió la camisa a la vuelta me das la cuota que quedaron de mandarme; yy yo le llamé a mi patrón y me dijo hay pasas te voy a dar la cuota que eran como mil quetzales cabal yyy entonces a la otra vuelta que se subió el patojo se los di pero ya no llevaba el arma solo see me los recibió y salió huyendo y los estaban en esperando en una en una moto a la vuelta donde yo lo paré y me dijo a la próxima no vas a estar gritando por que si no te quiebro el culo como dicen vulgarmente ellos va y me enseñó otra vez Y ala otra si cargaba el arma y ese el el temor cuando uno tiene quee uno tiene ellos hacen sus negocios con el patrono y uno no sabe en que va a parar por que no le dicen mira decile que se espere y allí ellos no esperan para nada pues entonces ese es el temor que también ellos tienen de que cuando sin saberlo uno maneja yyy que si la camioneta ya esta como ellos dicen ya esta marcada va y al momento uno ya que quieres trabajar si aquí hay una camioneta sin saber uno que es la que están extorsionando va

a. Allí estamos, muchas gracias entonces

p. Allí estamos pa servirle seño

a. Gracias Dios me lo bendiga oye se lo agradezco mucho.

p. Bueno Seño

Testimonio Piloto xxx 2.

Entonces solo son únicamente cinco preguntas verdad que consisten en cómo les afecta a ustedes la violencia para trabajo de nuestra tesis y vamos a comenzar ah para que usted nos cuente, **¿Qué experiencias le ha tocado vivir como piloto del transporte urbano?**

p. como piloto del transporte urbano, **f.** aja. **P.** soloo, bueno yo pienso de que lo único de nosotros es lo de las extorsiones, **F.** ¿si, los extorsionan? **P.** Si porque eso está duro va y de allí peligra la vida de uno por que si uno no da el dinero pues lo pueden matar **F.** y ¿de todos los días? **p.** sii ¿ como le digo ya se arriesga uno pues va.

f. asaltos o. **p.** asaltos y todo y como usted sabe que aquí nosotros habemos unos que como le dijera yo esteeee, uno quisiera tratar al al usuario lo mejor que se pueda vaa pero entreveces el usuario no da entre veces dice uno les dice va, ya vieron pues uno los trata con cariño y ustedes no quieren va cuando vienen otros y les mientan hasta la que dijimos allí están contentos también va al menos s que uno los quiere tratar así y de buena manera pues y no quieren va, ese es el dilema de todos los días va, que todos los días lo mismo, lo mismo y lo mismo y la verdad que como dicen hay quienes hay que echarse una su vueltecita por otro lado va porque para despejarse uno va quitarse el estrés de todos los días va , pero si es bien duro eso usted.

FI. Y con las extorsiones Ud. **¿Qué siente, usted siente, o sea que siente ante los hechos de violencia? que usted nos mencione ahorita verdad de las extorsiones de asaltos,**

p. Pues si no lo doy me matan pues, lo tengo que dar paraaa que, para que no suceda eso va y póngale si no lo doy póngale que así como yo tengo un bus va y vengo yo y ahorita tengo el bus tirado y tengo que pagar la extorsión pero ahorita yo lo que me queda nada mas es llamar y decirles miren háganme el favor va que no les voy a poder dar esta semana pero igual les voy a reintegrar la otra semana va; y allí ya, ya allí si que lo desesperan a uno va pero de lo contrario nossss **F.** Si pues.

A. ¿Qué sentimientos le genera a usted esta situación que viven?

Ah da cólera va, da cólera por que póngale de que lo que usted puede agarrar para dárselo a sus hijos se lo da a otra persona que nada que ver pues va y la verdad es que a mi si me da mucha cólera pues va, porque no es dinero que uno lo pudiera agarrar para otras cosas pues va y el dinero es para ellos vaaa.

F. y ¿en qué aspectos de su vida le ha afectado a usted ese, esos hechos de violencia que vive todos los días?

p. ah cuando póngale así como ahorita pues vaaa, póngale que estoy con eso porque ahorita me fui a comprar un repuesto a boca va, pero le dije a mi ayudante méteme una recarga al teléfono y no no, saber que que no mandaron la recarga y andaba con ese trauma pues va de que yo les tengo que hablar para que nooo, para que no me hagan nada pues va y si no les hablo ahí vienen las consecuencias y eso ya le genera a uno miedo, ya le genera a uno miedo va por que esta uno de allá para acá, venia de que como le haces como se llama, en cambio ahorita yaa soluc, ya solvente el problema pues vaaa de que ya les dije que me esperaran y de allí pasan unossss ahorita que venía paraa, que iba para allá para... no me

mando la recarga aquel y yo enojado con el ayudante por que no me mandaba la recarga y uno quiera o no tiene que llamar antes de medio día va; porque sino ya son problemas va y la verdad que si, si le da miedo a uno pues va pues por que, ahí si que es el trabajo de uno y uno de eso vive, y uno en lo que mas piensa es en los hijos va, lo hijos va por que si a uno le pasa algo se quedan ellos yyy

fi. Y eso es lo malo verdad q ellos son los que...

P como se dice aquí en Guatemala ellos son los que pagan el pato dijo aquel va, si pues

FI. Y ustedes ¿qué acciones toman para evitar que se den estos hechos violentos?

P. Bueno por ejemplo, eso que le estaba diciendo si puesss, póngale de que no podemos, le soy sincero no podemos o que le dijera yo vamos a poner denuncias y todo de allí la verdad que no podemos por que a como esta la situación ahora de que ninguno se atreve a poner la denuncia, usted sabe que lamentablemente la policía no se le tiene confianza va póngale de que yo hoy voy a poner la denuncia mire son aquellos y de allí al poco tiempo me van a venir a matar a mi y así como dijo aquel: calladito como les vuelvo a repetir si duele pero lamentablemente no se puede hacer otra cosa que dar; por que no queda de otra va o si denunciemos... Yo estuviera de acuerdo en denunciar, en denunciarlos.....pero si hicieran algo verdad que los agarraran quee no es por, sin ir muy lejos mire a nosotros de la cárcel nosss extorsionan y supuestamente están controlados.... va eso es el, lo que le da cólera a uno púes de que ellos con su dinerito bien y uno jodido aquí, los buses tirados uno gastando y ellos no saben si uno tiene o no tiene y ellos solo exigen, exigen y exigen y ya y si uno esta bien económicamente a ellos no les interesa, a ellos lo que les interesa es su dinero va.

f. Eso es lo preocupante verdad **p.** Si eso es, si pues a ellos no les interesa si uno tiene o no tiene ellos le dicen bueno yo quiero lo de la semana yyy como lo conseguirán a saber por qué yo mi dinero cabal.

FI. No andan averiguado nada más.

p. Si, allí lo que le queda a uno es prestar o ver que hace uno va para ver de dar, la verdad que si le causa a uno miedo va pues al menos a mi en mi persona si pues va por que yo digo me pongo a pensar yo me les pongo al tiro va yyy me pongo a pensar quien va a mantener a mis hijos quien va a mantener a mi familia, uno como dice el dicho va uno se va a descansar va pero la familia los hijos se quedan pasando penas y todo vaa

fl. Y Su familia, su esposa que le dice de que siga trabajando en los buses.

p. Allí sí que como el bus es mío, allí sí que como es mi machete dijo aquel le tengo que hacer gancho todos los días pues

a. Eso le ha afectado en su relación familiar todo ese miedo que vive , p. entre veces si . Adri. Laboralmente, socialmente ¿Le ha afectado?

p. Eso si afecta, afecta bastante .a. **¿En qué manera ha sentido usted que le afecta?**

P. afecta va porque eh que póngale que como le repito va tal vez uno no tiene dinero y vienen los hijos y le dicen papa mira fijate que necesito sacar una investigación o algo y tal vez yo tengo pues y es lo de aquellos, como dijo aquel les digo mira ahorita no hay y eso ya le afecta a uno bastante y a veces uno deja a los hijos póngale hacer un trabajo otro día aunque lo lleven tarde va y así ya van saliendo con los estudios.

Fl. Sí, eso es cierto. Y en su vida o sea ¿A sentido usted que ha tenido repercusiones a nivel físico o en su salud la violencia que viven todos los días?

p. No, nooo, a entreveces solo póngale que los nervios, uno se pone nervioso cuando lo asaltan a uno va

f. Solo más que todo eso los nervios , **p.** Siiii fijese que la vez pasada a mi e me han asaltado bastantes veces vaa pero como dice el dicho va como les vuelvo a repetir el dinero en las camionetas esta duro el pasaje ahorita va cabal antes de la navidad se subieron dos, estaba mi hijo allí con nosotros va papa fijate que allá atrás vienen unos hombres haciendo mates de mareros pero yo bromeando le dije allí déjalos le dije y viene mi cuñado, mi cuñado andaba allí conmigo va y me dice va si vos allí vienen..... Pero yo bromeando va les dije no te preocupes hombre que aquí los maleados ya venimos cabales pero yo bromeando venia manejando y uno se me quedaba viendo va y sos brinconsito va y me le quedo viendo yo va seguí manejando va y me dice dame cincuenta pesos que la no sé qué empezó allí ya me había asustado vaaa x q le dice al otro saca el cuete vos saca el cuete yyy en eso a sacarme los cincuenta pesos iba cuando me dijo ya no te saqués nada aquí voy a sacar yo todo el fichero va pero como le digo que uno se enoja va x q le cuesta hacer a uno el dinero va pero donde vi que no tenían nada va me baje ahí si mire usted me me me enoje demasiado y donde se iba a bajar y vi que no tenían nada lo agarre del guerguero y lo hice que se sacara las fichas y el pasaje porque entre veces usted sabe que la gente lo ayuda a uno entre veces va le pegaron una cumbia de locos , pero como le digo pues entreveces se arriesga uno va es cierto de que el dinero se hace va pero entre veces uno viene y estaaa uno como dijo aquel económicamente no está bien va tiene que ver uno q hace así como este que se subió a asaltarme va uno son momentos de, de no sé qué le agarra a uno pues vaaa de agarrarlos va y eso bueno al menos

de mi parte póngale que eso al menos eso, eso dijera uno púes...de esos que les quite el dineo les pudiera dar una su cumbia de locos va pero yo se que eso no es así vaa esos si de una vez lo matan a uno.

f. Eso es lo peligroso verdad, **p.** Si lo peligroso.

f. Hay no pero allí si que lamentablemente verdad por la seg...la poca seguridad que tenemos ahorita . **p.** si, la verdad que si si porque fijese que varia gente lo ha dicho de que si aquí en Guatemala empezaran desde las cárceles a pues a a no permitirles nada allá dentro esto se compone pero lamentablemente como dicen usted este el soborno empieza desde el desde el Director de allí para adentro vaaa por que póngale que si no hubiera soborno no entrara ehhh, ellos creo que están mejores que uno usted, televisor, equipo de sonido, refri yo creo que están mejor que uno, les va a abrir la refri ja y mientras que uno su refri la va a abrir y hay Dios ni fresco tiene uno en la refri vaaa y eso es la cosa porque desde allá lo friegan a uno.

f. Siempre tienen que andar con cuidado ustedes verdad, **p.** Si no nos queda de otra uno le pide a Dios va

f. Es su trabajo y es de lo que ustedes viven entonces esas son las únicas cinco preguntas que nosotros les hacemos a ustedes verdad para nuestro trabajo de tesis y que va enfocada mas que todo a como les afecta a ustedes **p.** La verdad que si. **f.** lo que viven a diario entonces le agradezco mucho que usted nos haya ayudado con darnos su testimonio porque como nos decía la señora verdad a veces el miedo que usted mismo dice que les da verdad. **P.** Si a uno le da miedo pues por que uno nooo ahí si que como dice el dicho vaaa uno no sabe con quien platica va pues y entre veces igual los compañeros vaa entreveces por eso les da un poco de miedo va por que póngale que yaaa piensan de que uno poniéndoles el dedoo algo y eso esta mal... **f.** Si nosotros realmente cuidamos mucho la identidad de ustedes verdad de hecho por eso nosotras no les hacemos preguntas de nombres ni direcciones ni nada más por que sabemos que ustedes también temen por su seguridad pero si le agradezco mucho que nos haya apoyado y nos haya dado su testimonio

Testimonio Piloto xxx 3.

Muy bien entonces buenas tardes verdad, como le decíamos le agradecemos mucho por su colaboración verdad déjeme le cuento, nosotros somos estudiantes de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad de San Carlos verdad entonces nosotras ya estamos con fines de graduación para ello tenemos que hacer un trabajo de investigación que la facultad deja verdad entonces nuestro tema o sea lo escogimos con respecto a la violencia que sufren los pilotos del transporte urbano verdad, el mismo se titula: Los efectos psicosociales que sufre el piloto del transporte urbano verdad con respecto a la violencia que afrontan verdad entonces para ello este necesitamos cubrir esos nuestro objetivos de la investigación con 5 preguntas las cuales le vamos a hacer a usted el día de hoy verdad mi nombre es Adriana Bran y el de mi compañera Flor Morales verdad y entonces voy a empezar con la primer pregunta verdad y...

Cuénteme a usted ¿Qué experiencias le ha tocado vivir como piloto del transporte urbano?

Dee eh y eso de que atentados o algo así... **a.** Sí o hechos violentos verdad que le han tocado vivir en su experiencia como piloto del transporte urbano

p. Ah La vez pasada venia yo en mi ruta va y de este lado va de cómo nosotros donde salimos damos la vuelta aquí y salimos por aquí vaaa allí en la esquina me hizo la parada una doñita y que casualidad de que yo cabal le pare va, entonces en donde yo le paro miro para delante así va que pasara la doñita; y todo vaa y la doñita subió conmigo vaaa yyyy cabal cuando volteo a ver pues vaaa ví unos muchachos con pistola va tonces yo dije esto que será para mi o que va pero me quede de una vez estancado vaa , donde me quede estancado ohh y en vez de darle pa delante le di para atrás a la camioneta y me vine para atrás mejor entonces cuando los muchachos vieron de que yo le di para atrás ellos me empezaron a correr entonces como yo en ese momento mejor me baje de la camioneta y se la di al ayudante va y me vine a empezar aquí esa fue mi experiencias masss, **a.** Esa fue una de las más duras, **p.** Lo más duro que he vivido vaa si porque si me hubiera quedado cubriendo va talvez allí me hubieran matado o saber qué hubiera pasado va y esa es la experiencia más dura que he llevado en la camioneta va.

a. Es cierto y como massss muy bien y cuénteme usted ¿Qué sentimientos tiene usted verdad ante esos hechos de violencia que a ustedes les afecta? , ¿Qué le provoca a usted?

p. Ah temor, **a.** temores. **P.** si pues va, por que por lo menos uno dice va por lo menos uno ya esta grande pues va y póngase que a la hora de que Dios no quiera va le pase algo a uno lo que uno piensa pues es en la familia vaaa de queeee como uno es es el que les lleva suuu para su comida y todo eso va ya allí uno esta con eso temor va pues que le pase algo y que la familia se quede sufriendo y ese es el temor que uno tiene vaa **A.** A diario verdad... **p.** Si a diario

Y ¿En qué aspectos de su vida le ha afectado a usted esa violencia que le ha tocado vivir verdad o que escucha que les sucede a los compañeros a diario?

p. Aquí a lo menos a nosotros es poco la violencia va pero cuando nos toca también nos toca así algo duro vaa por que si hemos llevado, hemos llevado sorpresas dijo aquel vaa y ha sido duro va por que la vez pasada mataron a un compañero aquí en la salida en si no andaba manejando va pero era compañero de nosotros **a.** ya asocia uno verdad **p.** a siiii ya asocia uno pues peor que el era compañero pues, era compañero, compañero de trabajo de nosotros aquí mas unido va por que el nos trabajaba a nosotros, el nos sacaba los turnos nosotros descansábamos así vaaa

a. yyy ustedes que acciones, ¿Qué acciones toman para afrontar esta violencia que les afecta a diario?.

p. Ahhh allí si esta duro jajaja va. **F. ustedes que es lo que por ejemplo si tratan de evitarla oh ceden a lo que les piden.**

p. Si exactamente, cedemos a lo que nos piden ellos para evitar la violencia va quiere decir que entre veces nosotros, nosotros la verdad va como decimos no lo quisiéramos dar vaaa por que va, es algo que a uno le duele pues va por que uno anda sudando para ganarse el dinero todos los días va; y para que en un ratito ellos vengan yy a ley va si no se da va nos atenemos a las consecuencias va, entonces para evitar esto cedemos a eso mejor va si pues a las extorsiones.

a. ¿Ha traído repercusiones en los aspectos familiares, en el aspecto social en su vida y hasta en su salud ha tenido repercusiones? .

p. No gracias a Dios no, por el momento no **a.** No ha tenido ninguna en su familia verdad como a veces el mismo clima de tensión que uno esta viviendo provoca verdad que uno tenga roces **p.** si, y todo eso viene a que uno con el alcohol pero de allí por el contrario por el estrés y todo eso vaa, pero como le repito vaaa almenos nosotros tenemos así como, al dueño le decimos para descansar y todo eso va entonces casi no nos molesta pues vaa, ahora si que al trabajar así de corrido siii estamos con aquella cosa va de que entreveces uno se levanta así de mala gana y todo eso va pero no . **f.** No le ha dado mayor problemas

p. no, no gracias a Dios no va, eso que usted dice si entre veces si llama diabetes todo eso las enfermedades

a. genera tensión, estrés verdad

Bueno entonces eso es todo verdad, esas cinco preguntas son las principales porque nosotras nos hemos enfocado en esas por que esas cumplen como le decía el objetivo de nuestra investigación verdad; entonces nosotros allí si que de todo corazón le agradecemos mucho su colaboración oye y que usted nos haya cedido su tiempo, su espacio y en si su experiencia verdad, entonces le deseamos bendiciones verdad y que el Señor allí siempre lo proteja verdad día con día... **p.** Sí pues y ahora que le contara toda mi experiencia ja!! Jajajaja no si va pero bueno más asustón es este va por que por un poco mas dispararon. **f** Tenían arma? **p.** Así si le zamparon un disparo a la camioneta de bravos vaaa que no pudieron alcanzarme va le zamparon un disparo.

F. pero porque sería ¿asalto? p. Esque fíjese que un patojo de esos me estaba haciendo la parada allá en la trece calle va pero vine yo va y como ando algo rápido va ¡pase de largo va! y le pare como a media cuadra antes va y le pare va, y lo llamaron va pero el patojo no quiso caminar ni correr vaa solo me hizo

hay vas a ver me dijo va; pero póngale que uno que va a saber va y que cabal a la vuelta me estaba esperando va como les digo va vaya que me di cuenta si noo **a.** Y si no ahí si que no lo estuviera contando. **f** Y por algo tan sencillo **P.** si, por algo tan sencillo y si no hubiera caminado nada hubiera pasado vaa.

a. Exactamente, como le decíamos verdad le agradecemos mucho allí si que su colaboración.

Testimonio Piloto xxx 4.

F. ¿Qué experiencias le ha tocado vivir a usted como piloto del transporte urbano?

¿Qué experiencia?, una de las situaciones es estar atentos ante todo pues por la delincuencia vaaa, por que tanto nos presionan con eso de las extorsiones que cuando uno llega uno a su casa llega uno ya con aquello quee los nervios ya ni los aguanta uno mismo va, esa es una de las cosas que a uno pasa va llega uno todo estresado, todo de mal humor llevando problemas del trabajo para la casa yy ya uno vive con aquel temor de que ya hasta a la casa de uno lo van a buscar; eso es lo que uno pasa allí en el servicio urbano

f. y hechos violentos dentro delll de la unidad o en su ruta. **P.** Si, porqueee cuando hemos visto pues cuando pasan allí haciendo esos que les llaman carteristas que bolsean a las demás gente va pero uno no puede hacer nada vaa por temor a que a uno le pase algo mas adelante , **a.** Si pues es algo general como dicen ahora ya nadie se mete verdad porque le va mal a uno.

p. sii exactamente, al menos yo si miro, solo miro como solo miro y callo va Yo lo que pienso es mi familia vaa y póngale que si yo respaldo .a otras personas las otras personas no van a venir y poner la cara por uno va, esa es una de las cosas va

¿Qué siente usted ante esos hechos de violencia que sufren todos los días?, ¿Que sentimientos le genera a usted?

Al menos por decirlo así nosotros ya nos acostumbramos por que lo vivimos a diario no solo es un día sino es toda la semana todo el resto del mes del año, entonces uno ya esta acostumbrado a vivir con los nervios de punta

f. ¿En qué aspectos de su vida siente usted que le ha afectado más la violencia?

p. Ah pues ennn, en los aspectos que cuando a veces tal vez uno anda trabajando así tranquilamente cuando de repente suben yyy tal vez nos están presionando por la cuotas que ellos quieren

F. Y cada cuanto les piden... **P.** a esos semanal **F** no hay día que por ejemplo el día que no la tengan o...

Pi. La tenemos que dar a como de lugar por que si no, nos amenazan con que nos van a matar y ya saben donde vivimos y todo eso.

f. Y ¿cómo saben dónde viven? Saber a base de que se informan ellos como vivimos o algo así por el estilo, pero ellos conocen desde donde caminamos, hasta donde vivimos, donde nos mantenemos todo eso y a veces vive uno con los días contados.

Y a nivel de su familia o con sus amigos, usted siente que le ha afectado... que se preocupen o que le digan queeee ya no trabaje allí

p. Sí, mi esposa me dice a veces que deje esa clase de trabajo pero como le digo yo que yo vengo trabajando desde hace 15 o 20 años en el servicio urbano tonces yo yaa me adapte mas que todo a estar teniendo esa clase de situaciones así; peroooo hay veces que también me he enfermado mucho de los nervios vaa por que uno vive muy estresado.

f. ¿Qué acciones toman ustedes para evitar la violencia?, ¿Que hacen para evitarla o como hacen para afrontarla?.

p. O sea para afrontarla lo que hacemos es en el sentido de queeee pero lo que tenemos que hacer es colaborar con tal de que ellos no nos frieguen a nosotros

por temor a que nos pase algo por que ya han matado a varios compañeros de nosotros de aquí . **f.** por lo mismo. **p.** si, por lo mismo y con un día que se retrase uno o una semana le, le hacen clavo a uno.

f. Y como saben quienes ya dieron ooo . **p.** Ellosss, como ellos, tienen el listado de todas las unidades y allí es donde ya lo andan buscando a uno para sacarle para sus chicles jijijijiji

f. Para sus chicles o para sus aguas, **p.** sii,

f. Yyy bueno a nivel deeee, **a nivel físico y de su salud si le ha afectado, P.** también , siiii a ley por que póngale que a veces uno anda , anda pensando en cosas queeee no tienen nada que ver en el trabajo y uno pensando uno en su familia cuando de repente va lo llaman a uno por teléfono y lo amenazan a uno va entonces uno ya no piensa en la familia vaa porque ya va pensando uno que va a suceder en el transcurso del día y pidiéndole a Dios regresar a casa

f. estas son las cinco preguntas que nosotras necesitábamos para nuestra investigación , le agradecemos mucho que haya colaborado con nosotros verdad y por su tiempo ante todo verdad por que sabemos que ustedes se mantienen ocupados y máxime en estos días verdad. **P.** sí pero ahorita esta silencio. **F.** ah sí, **P.** si por eso fue que me les escape porque, como hay un medio espacio ahí

f. si pues. Nosotros entendemos que tiene que ver como hacen su dinero verdad, p. siii.

FI. Eso seria todo verdad, le agradecemos mucho

Testimonio Piloto xxx 5.

a. Muy bien antes como le decía verdad o sea buenos días. P. buenos días. Yyy A le agradezco mucho verdad el que usted haya tomado parte de su tiempo que sabemos que es muy valioso y para agradecerle verdad la colaboración pues le cuento que nosotras somos estudiantes de la carrera de licenciatura en Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala verdad y estamos en nuestro como en la etapa final verdad para obtener el digamos el titulo. P. Aja. a. Para lo cual estamos o sea hay que presentar el informe final con fines de graduación verdad yyy nosotros o sea nuestra tesis verdad esta enfocada hacia los pilotos del transporte urbano verdad esa violencia que están sufriendo ellos actualmente y el tema se titula así: Los efectos psicosociales provocados por la violencia hacia los pilotos del transporte urbano verdad para ello nosotros nos hemos basado en tres objetivos los cuales son: describir los efectos psicosociales que suscita la violencia en los pilotos del transporte urbano, indagar en como afrontan esta violencia los pilotos del transporte urbano, y determinar las consecuencias de la violencia que sufren los pilotos del transporte urbano a nivel relacional o sea de familia o de contactos verdad. p. Aja. a. Su familia y amigos etc. entonces para ellos nosotros nos hemos planteado cinco preguntas verdad que creemos son las que cubren esos objetivos que nosotros queremos alcanzar verdad para nuestro trabajo de tesis entonces la primera pregunta dice:

¿Qué experiencias le ha tocado vivir a usted como piloto del transporte urbano?

p. Pues la verdad me ha tocado perder a muchos amigos, este gente adulta que púes uno aprendió con ellos a trabajar yyy... púes que más le puedo contar.

a. ¿Alguna experiencia que usted ha escuchado?

p. De algún piloto? Han sido un montón, han sido...

a. ¿Alguna que le ha causado mayor impacto?

p. ¿Impacto? O sea si. Un día, un día viernes o jueves que estuve en el taller con un chofer una persona ya adulta, este yyy el día siguiente el día sábado este también por cierto aquí por la, por la Corpùs Christi lo mataron a el porrr que parece que no pago tres semanas la cuota que tenía que pagar; yy púes supieron que era el y looo, lo mataron y ese día iba a acompañado por su ma por su esposa y por su hija . a. que duro verdad la situación, pi. Si muy fuerte aja.

A. Y cuénteme esas extorsiones semanalmente es que piden las cuotas

p. Este eh aquí con los de los choferes de estas rutas que van para la universidad este eh, todos los días miércoles se paga, se pagan doscientos quetzales semanales por bus, esteee hace como ocho meses o tal vez un poquito más se estaba pagando dos días, ya estaba muy difícil la situación trabajar allí por que se pagaba el día martes y se pagaba el día jueves peroooo agarraron a los que se les pagaba el día mierrr, martes yy ya solo se quedo pagando un día pero si elll ya era muy difícil en ese tiempo trabajar por que era dos días los que se pagaban.

a. Era como doble cuota se puede decir o

p. Si, por que eran unos de alguna parte, de alguna de la cárcel y eran algunos otros de que conocieron por que estos los agarraron afuera esteee pues algunos que estaban afuera y eran los que nos cobraban el día, el otro día

a. Gracias

¿Y qué siente usted ante estos hechos de violencia?

Ah pues bastante tristeza, frustración, esteee impotencia por que eh nosotros consideramos que si se puede hacer algo para erradicar todo esto, pero por falta de voluntad de de nuestras autoridades, de las personas que están encargadas del servicio urbano; de la parte de arriba ellos no les importa.

a. Es cierto verdad, si hemos coincidido con lo que usted dice verdad que a veces muchos de los pilotos nos mencionaban que hasta la policía tenían miedo de denunciar porque estaban implicados.

p. Si, lo lo que pasa es de que o sea la información pues como es sabido a veces viene, viene de de de alguna persona que trabajo como brocha o yyy y se retiro de eso y empezó a delinquir y ya estando preso conoció a alguna persona que le dijo y entonces ya el consiguió la información el que trabajo de brocha con algún otro que esta afuera, se las llevaron a los de adentro y entonces allí es como ellos ya empezaron a conocer que choferes trabajaban, donde vivían, y se hacia mas difícil o sea negarse a pagarles

a. Muy bien gracias

Y ¿En qué aspectos de su vida siente usted que le afecta la violencia que sufre, que sufren los pilotos del transporte urbano?

Pues hubo una vez quee confundieron mi número de teléfono connn, con el gerente de una empresa y me empezaron a llamar, a llamar y a llamar y habían veces lo apagaba yo o sea el tono de ese de de de teléfono que tenia en ese entonces cuando lo escucho otra vez este me recur... me trae recuerdos y este

pues cuando prendía el teléfono pues me aparecían llamadas y como suenan los teléfonos cuando entra un mensaje sonaban varias y varias veces cuatro, cinco o seis veces y platicue con ellos y yo les explicaba que yo no tenía nada que ver con ese gerente de esa empresa al que querían extorsionar y púes me seguían llamando.

A. que cosas bastante serio

a. ¿Usted cree que eso ha tenido repercusiones en su vida en el aspecto económico, familia o en su salud?

p. Sí, si en todo por que pues este tengo una niña, mi esposa y pues el pensar de que algún día les pueda faltar yo o el sustento es es es es feo sentir eso, yyy pues pero ahorita gracias a Dios como se les está pagando púes a estado un poco ha estado un poco mas tranquilo por que ya o sea este la cifras que se decían antes que pues eran como cinco o seis choferes por semana de diferentes rutas, de diferentes empresas pero pues ahorita gracias a Dios pues ha bajado bastante ya es; esteee púes hay veces los choferes tienen fama de Don Juan y púes hay veces de que ellos se aprovechan de andar haciendo algo malo y una persona que les quiere hacer daño se los hace y no les importa si andan en la ruta o andan en sus descansos.

a. Es cierto

a. Y ¿Qué acciones toman ustedes para evitar estos hechos violentos hacia su persona?

P. Pues ponernos de acuerdo y mantener el dinero que ellos piden al día y pués; hay algunas mmm unidades que cargan policiales pero hay veces pues es imposible porque pues ellos tratan la manera deee uno dice voy a estar viendo quien me viene siguiendo o quien pasa a la par mía pero en cierto momento del día pues se le olvida a uno eso y pues allí es cuando pasan las cosas.

a. alguna otra cosa que quisiera allí agregar o

p. Pues este una de las últimas, el va a hacer, hizo un año ahorita en enero que había unnn unnn esteee un dueño de buses que lo conozco yo y el celebraba convivios y pues este ese ese diciembre vine yo al convivio que él tuvo de sus choferes y estuvimos compartiendo ahí con él y esteee, un día que venía de regreso para mi casa me encontré que había cinta y habían policías allí por donde el parqueaba sus carros y yo le marque su número de teléfono a él para ver que había pasado si sabía algo; y pues cuando marqué el número esteee iba llegando allí la el agente de policía oyó que sonó un teléfono y era el de él y levantó el para ver que estaba sonando su teléfono, si ha sido uno de los, si duro va aja. **a.** que experiencia verdad. **p.** si así es muy fuerte

a. allí si que como usted yo siento que es a nivel de o sea ya de pilotos del transporte urbano y también a nivel de ...

p. Ah y de de gerentes de socios del transporte urbano, si a. ese temor que también se vive,

a. Ese temor que se vive verdad

p. Si, aja.

a. bueno entonces estas son las cinco preguntas que como le comentaba verdad con las que nosotros creemos abarcar esos objetivos o cumplirlos verdad para demostrar nuestra investigación yyy como le repetía verdad le agradecemos mucho su colaboración verdad el que usted se haya tomado parte de su tiempo tan valioso verdad para colaborar con nosotros y también allí si que de mi parte le deseo muchas bendiciones verdad. **p.** Gracias. **a.** y éxitos y ahí que el Señor siempre lo guarde y proteja verdad

p. Y ojalá que también esto sirva para que las personas que van a leer esto si algún día pueden hacer algo por los choferes lo hagan.

a. Primeramente Dios este va a ser un punto así como que de arranque verdad porque si es primera o sea nosotras revisamos en el temario de tesis yyy.

p. Aja

a. Nadie había hecho algún trabajo de esto verdad entonces esperamos ahí
Pues éxitos como le repetía verdad y bendiciones.

p. Gracias

a. Muchas gracias