

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

**PERCEPCIÓN DE RIESGO Y AFRONTAMIENTO A LA VIOLENCIA URBANA
EN PILOTOS DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS UNIDOS SAN JOSÉ
VILLA NUEVA, DEL MUNICIPIO DE VILLA NUEVA.**

ALEJANDRA CAROLINA RIVAS PAREDES

GUATEMALA, OCTUBRE 2024

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

**PERCEPCIÓN DE RIESGO Y AFRONTAMIENTO A LA VIOLENCIA URBANA
EN PILOTOS DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS UNIDOS SAN JOSÉ
VILLA NUEVA, DEL MUNICIPIO DE VILLA NUEVA.**

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

POR

ALEJANDRA CAROLINA RIVAS PAREDES

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

DIRECTOR

M. Sc. Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

M. SC. José Mariano González Barrios

REPRESENTATES DE LOS PROFESORES

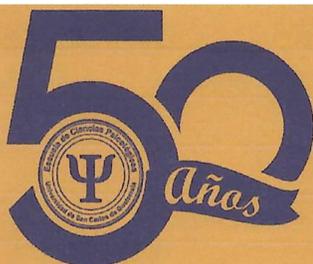
Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

REPRESENTANTE DE EGRESADOS



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

24 de julio de 1974

Cc. Archivo

CIEPS. 065-2024

UG. 451-2024

CODIPs. 2922-2024

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

27 de septiembre de 2024

Estudiante

Alejandra Carolina Rivas Paredes

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante **Rivas Paredes:**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto DÉCIMO OCTAVO (18°)** del **Acta CINCUENTA Y CUATRO- DOS MIL VEINTICUATRO (54-2024)** de sesión celebrada por el Consejo Directivo el 26 de septiembre 2024, que copiado literalmente dice:

“DÉCIMO OCTAVO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado:

PERCEPCIÓN DE RIESGO Y AFRONTAMIENTO A LA VIOLENCIA URBANA EN PILOTOS DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS UNIDOS SAN JOSÉ VILLA NUEVA, DEL MUNICIPIO DE VILLA NUEVA

de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Alejandra Carolina Rivas Paredes

Registro Académico 2012-17026

CUI: 2312-66480-0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por **Licenciada Lilian Lucila Guevara López** y revisado por **M.A. Ninfa Jeaneth Cruz Oliva**.

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. Sc. Julia Alicia Ramírez Orizábal de León
SECRETARIA

/Bky



UG-451-2024

Guatemala, 26 de septiembre 2024

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Presente

Señores miembros:

Deseándoles éxitos al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3°.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante **ALEJANDRA CAROLINA RIVAS PAREDES, Carné No. 2312-66480-0101; Registro Académico No. 2012-17026 y Expediente de Graduación No. EPS-141-2017-S ha completado los siguientes requisitos de Graduación:**

- 10 créditos académicos del área de Desarrollo Profesional
- 10 créditos académicos por Trabajo de Graduación
- 15 créditos académicos por haber aprobado el Ejercicio Profesional Supervisado

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"PERCEPCIÓN DE RIESGO Y AFRONTAMIENTO A LA VIOLENCIA URBANA EN PILOTOS DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS UNIDOS SAN JOSÉ VILLA NUEVA, DEL MUNICIPIO DE VILLA NUEVA"**, aprobado por la Coordinación del Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- el 17 de septiembre de 2024. La estudiante ANA REGINA HERNÁNDEZ CERMEÑO también participo en la elaboración del informe final quien se graduará hasta que cumpla con sus requerimientos de graduación.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.Sc. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
Docente Encargada
UNIDAD DE GRADUACIÓN



CC. Archivo

Adjunto expediente impreso y digital. Informe Final de Investigación



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas



CIEPs. 065-2024
REG. 065-2024

INFORME FINAL

Guatemala, 17 de septiembre de 2024

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Ninfa Jeaneth Cruz Oliva** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“PERCEPCIÓN DE RIESGO Y AFRONTAMIENTO A LA VIOLENCIA URBANA EN PILOTOS DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS UNIDOS SAN JOSÉ VILLA NUEVA, DEL MUNICIPIO DE VILLA NUEVA”.

ESTUDIANTES:
Ana Regina Hernández Cermeño
Alejandra Carolina Rivas Paredes
CARRERA: Licenciatura en Psicología

DPI. No.
2149058100101
2312664800101

El cual fue aprobado el 17 de septiembre de 2024 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 02 de septiembre de 2024, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c. archivo



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas



CIEPs. 065-2024
REG. 065-2024

Guatemala, 17 de septiembre de 2024

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

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

“PERCEPCIÓN DE RIESGO Y AFRONTAMIENTO A LA VIOLENCIA URBANA EN PILOTOS DE LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS UNIDOS SAN JOSÉ VILLA NUEVA, DEL MUNICIPIO DE VILLA NUEVA”.

ESTUDIANTES:

Ana Regina Hernández Cermeño
Alejandra Carolina Rivas Paredes
CARRERA: Licenciatura en Psicología

DPI. No.
2149058100101
2312664800101

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 17 de septiembre de 2024, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciada Ninya Jeaneth Cruz
DOCENTE REVISOR



c. archivo

Centro Universitario Metropolitano –CUM- Edificio “A”
9ª. Avenida 9-45, Zona 11, Guatemala, Centroamérica, Teléfono: 2418-7530
www.psicologia.usac.edu.gt / Email: info@psicousac.edu.gt

Guatemala, 06 de abril de 2021

Licenciado
Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)
"Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Ana Regina Hernández Cermeño, CUI 2149 05810 0101, y Alejandra Carolina Rivas Paredes, CUI 2312 66480 0101, realizaron en esta institución 25 entrevistas a pilotos como parte del trabajo de Investigación titulado: **"Percepción de riesgo y afrontamiento a la violencia urbana en pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos de San José Villa Nueva, del municipio de Villa Nueva."** en la fecha 27 de marzo del presente año, en horario de 10:00 a 11:00 horas.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradeceremos la participación en beneficio de nuestra institución

Sin otro particular me suscribo,

Joel Manuel Mazariegos
Presidente
Asociación de Transportistas Unidos San José
Del Municipio de Villa Nueva
Tel.:3085-8328

Transportes Unidos
San José Villa Nueva


Guatemala 14 de agosto de 2024

Coordinación
Centro de Investigaciones en Psicología - CIEPs –
“Mayra Gutiérrez”

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado *"Percepción de riesgo y afrontamiento a la violencia urbana en pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José de Villa Nueva, del municipio de Villa Nueva."* Realizado por las estudiantes Ana Regina Hernández Cermeño CUI 2149 05810 0101, y Alejandra Carolina Rivas Paredes CUI 2312 66480 0101.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, suscribo,

Atentamente,



Lilian Lucila Guevara López
Psicóloga
Colegiado Activo No. 13629
Asesora de contenido



Licda. Lilian Guevara
PSICÓLOGA
Colegiado 13, 629

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR: Ana Regina Hernández Cermeño

TAHIA GONZÁLEZ
ABOGADA Y NOTARIA
COLEGIADO NO. 10908

LUIS ALBERTO FLORES CERMEÑO
INGENIERO ELÉCTRICO
COLEGIADO NO. 15183

POR: Alejandra Carolina Rivas Paredes

JENNYFER ALEYDA AITKEN MONTERROSO
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
COLEGIADO NO. 9658

DEDICATORIAS A:

Dios: Por darme la vida, la oportunidad de alcanzar mis metas y proporcionarme la capacidad de adquirir el conocimiento necesario para ser una profesional de la Psicología.

Virgen

Santísima: Gracias por ser mi madre en la fe, por estar cerca de mí y cuidarme como hiciste con el niño Jesús. Gracias infinitas por interceder por mí y permitirme llegar a este momento.

Mis padres: Otto Roberto Hernández Q.E.P.D y Kenia Regina Cermeño por su apoyo incondicional en todo momento, por su cariño y cuidados. Este triunfo es fruto de sus esfuerzos y sacrificios.

Mi novio: Eddie Ernesto Hernández Cano, por ser fuente de inspiración para mi vida y por todo su amor.

Mis seres

queridos: Por su cariño y estar conmigo en todo momento.

Mi compañera

de universidad

y de tesis: Alejandra Carolina Rivas Paredes por su entrega, profesionalismo y por elegir acompañarme en este caminar lleno de sabiduría y buenos momentos.

Por: Ana Regina Hernández Cermeño

DEDICATORIAS A:

- Dios: Por su bondad y misericordia, pero sobre todo por su infinito amor.
- Virgen María: Por su misericordia, por guiar y cuidar mi camino, y por sobre todo por su infinito amor.
- Mis padres: Carolina y Juan José, por su esfuerzo, sacrificio y apoyo en los momentos difíciles, por su sabiduría y educación, para ser personas de bien.
- Mis hermanos: Alejandro y Fátima, por su paciencia y apoyo incondicional en las buenas y en las malas. Este triunfo es para ustedes.
- Mis tías: Lili, Lucy, Ody, por ser las mejores consejeras, por ese apoyo incondicional y sobre todo por ese gran cariño de madres.
- Mis amigos: Por todos los buenos momentos, las buenas prácticas y experiencias durante este recorrido y sobre todo por los gratos recuerdos.
- La memoria de: Santiago, Alberta, Agustín, Silvestra y Edwin Santiago.
- Mis ahijados: Santiago, Luciana y Mateo, por ser mi mayor motivación y mis gotitas de felicidad.
- Evelyn: Por su ejemplo de esfuerzo y dedicación en el área profesional y personal, por sus palabras de apoyo, motivación y sobre todo paciencia.
- Regina: Por su paciencia y este viaje que emprendimos juntas, por los aprendizajes y experiencias adquiridas.

Por: Alejandra Carolina Rivas Paredes

AGRADECIMIENTOS A:

LA GLORIOSA TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por ser nuestra casa de estudios y centro de formación profesional y de enseñanza
“ID y ENSEÑAD A TODOS”.

LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Por ser la Escuela formadora de psicólogos profesionales, con grandiosos catedráticos
transmisores de sus conocimientos.

LA ASOCIACIÓN DE TRANSPORTISTAS UNIDOS SAN JOSE VILLA NUEVA, DEL MUNICIPIO DE VILLA NUEVA

Por la información proporcionada para esta investigación. Especialmente a la Junta
Directiva, y a los pilotos de las unidades.

LICENCIADA NINFA JEANETH CRUZ OLIVA

Por su trabajo como revisora, su apoyo y la puntualidad en las observaciones realizadas.

LICENCIADO HERBERTH BOLAÑOS

Por sus conocimientos transmitidos, apoyo y asesoría en esta investigación.

LICENCIADA LILIAN LUCILA GUEVARA LÓPEZ

Por ser una fuente de confianza y asesoría en esta investigación.

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen	1
Prologo	2
Capítulo I.....	4
1. Planteamiento del problema, objetivos y marco teórico.....	4
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Objetivos.....	7
1.2.1 General	7
1.2.2 Específicos.....	7
1.3 Marco teórico.....	8
1.3.1 Antecedentes.....	8
1.3.2 Definición de violencia.....	14
1.3.3 Delincuencia	17
1.3.4 Violencia urbana.....	19
1.3.5 Percepción	26
1.3.6 Características de la violencia urbana	27
1.3.6.1 Uso indebido y tráfico de drogas	28
1.3.6.2 Miedo.....	29
1.3.6.3 Inhibición social	30
1.3.6.4 Silencio social.....	30
1.3.6.5 Desensibilización.....	32
1.3.6.6 Desesperanza	33
1.3.6.7 Aislamiento social	33
1.3.7 Afrontamientos a la violencia.....	34
1.4 Condiciones éticas	38
Capítulo II.....	39
2. Técnicas e instrumentos.....	39
2.1 Enfoque y modelo de investigación.....	39

2.2 Técnicas	40
2.2.1 Técnica de muestreo	40
2.2.2 Técnicas de recolección de datos.....	40
2.2.3 Técnicas de análisis de datos	41
2.3 Instrumentos	43
2.3.1 Consentimiento informado	43
2.3.2 Guía de observación	43
2.3.3 Guía de entrevista	43
2.3.4 Guía de grupo focal	44
2.4 Operacionalización de objetivos, categorías	44
Capítulo III	46
3. Presentación, interpretación y análisis de datos	46
3.1 Características del lugar y de la muestra	46
3.1.1 Características del lugar.....	46
3.1.2 Características de la muestra	46
3.2 Presentación e interpretación de los resultados	46
3.2.1 Análisis de la entrevista.....	47
3.2.2 Análisis del grupo focal	60
3.2.3 Análisis general	65
Capítulo IV	67
4. Conclusiones y recomendaciones.....	67
4.1 Conclusiones.....	67
4.2 Recomendaciones	68
4.3 Referencias	69

Anexos

Resumen

Percepción de riesgo y afrontamiento a la violencia urbana en pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José de Villa Nueva, del municipio de Villa Nueva.

Autoras: Ana Regina Hernández Cermeño

Alejandra Carolina Rivas Paredes

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar la percepción de riesgos y mecanismos de afrontamiento a la violencia urbana que vivencian los pilotos de autobuses, así mismo se determinó el tipo de violencia que experimentan los pilotos de autobuses, así como la percepción ante esa violencia urbana. El estudio permitió identificar qué tipos de afrontamiento ejercen ante esa violencia.

El estudio se realizó con pilotos de buses extraurbanos de la Asociación de Transportistas Unidos San José de Villa Nueva.

Se seleccionó un enfoque de investigación cualitativo principalmente recurriendo a la descripción del fenómeno. La técnica de muestreo fue no probabilística por conveniencia, de veinticinco pilotos.

Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron: a) observación, b) encuesta, c) grupo focal. Con respecto a las técnicas de análisis, se emplearon las siguientes: a) análisis descriptivo y b) análisis del discurso.

Se optó por una fundamentación teórica desde la teoría del aprendizaje social propuesta por Albert Bandura (1971) complementándose con los postulados de Lev Vygotsky sobre la importancia de la interacción social y su influencia en el individuo, la conducta violenta es aprendida y es reproducida también como un mecanismo de afrontamiento a la violencia. El análisis desde un enfoque histórico-cultural, permitió identificar que el contexto donde se realiza la investigación está históricamente marcado por antecedentes donde el uso de la violencia ha sido un medio para resolver los conflictos entre los grupos.

Se concluye en el estudio que la violencia urbana es para los pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José de Villa Nueva el mayor de los riesgos durante su jornada laboral, principalmente por el miedo y el estrés que genera en ellos. Esto les afecta psicológicamente generando algunos niveles de ansiedad, tensión y conductas negativas acompañadas de violencia. Les invaden algunos sentimientos de desesperanza, abandono, pesimismo y sobre todo falta de empatía, que ha llegado a desarrollar como mecanismos de defensa para tratar de contrarrestar el miedo que generan los actos delictivos por parte de los delincuentes.

Prólogo

La presente investigación evidencia la percepción de riesgos de los pilotos de transporte urbano del municipio de Villa Nueva, el afrontamiento que desarrollan ante la experiencia de violencia que tienen; posteriormente se hace un análisis desde una perspectiva histórica-cultural y social que permite explicar el contexto conflictivo en el que se desarrolló la investigación. Se pudo conocer las condiciones y dinámica del contexto social y cultural, que influye en el sujeto y que tiene como resultado una serie de vivencias que modifican sus formas de pensar y actuar. Los resultados pretenden ampliar perspectivas sobre la violencia delincinencial, mecanismos de afrontamiento y sobre todo necesidades y problemáticas psicosociales.

Para llevar a cabo el estudio se contó con el apoyo de la junta directiva de la cooperativa de transporte para tener el espacio de dialogar y realizar todos los procesos correspondientes en cuanto a la recolección de datos, por lo que se aprovecha el espacio para agradecer el espacio y el apoyo brindado.

La realización de la presente investigación se realizó bajo lineamientos cualitativos para dar cumplimiento a las líneas de investigación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y la Escuela de Ciencias Psicológicas como parte del compromiso social con la población.

Los testimonios, a través de la entrevista, relatados por la muestra, fueron la fuente primordial para el análisis descriptivo sobre la percepción de riesgos y mecanismos de afrontamiento ante la situación de este grupo de personas cuyo trabajo es esencial para la sociedad guatemalteca, pero que es poco visualizado por las ciencias sociales, así como tampoco se realizan estudios que permitan mejorar las condiciones laborales de estas personas.

Los datos reflejan que realizar esta labor representa mucho sacrificio, desgaste físico y mental, el sueldo es poco favorable y están expuestos a cualquier tipo de situaciones de riesgo.

Resaltan como necesidad sentida la seguridad y el compromiso por parte de la Asociación y de los dueños de las unidades de transporte extraurbano. Se observa en el texto la dinámica laboral, la percepción de la violencia urbana, pero sobre todo como los pilotos de las unidades se sienten al respecto y cómo afrontan la violencia urbana que vivencian. También se describen las consecuencias que conllevan a ejecutar o no una acción ante una situación de peligro derivado de los actos delictivos.

El estudio también describe el impacto psicológico que genera el miedo antes y después de las situaciones de riesgo a causa de la violencia urbana.

Capítulo I

1. Planteamiento del problema, objetivos y marco teórico

1.1 Planteamiento del problema

En Guatemala, se evidencian cotidianamente series de actos delictivos promovidos por dinámicas de organizaciones criminales mejor conocidos como maras, pandillas o clicas, que se dedican a una serie de actividades ilícitas como: robos, hurtos, amenazas, asaltos, secuestros, asesinatos, extorsiones, estafas, etc.; los cuales terminan afectando a las víctimas o en enfrentamientos o entre las mismas estructuras criminales.

Esa realidad marcada por actos delictivos expone a la población a ser víctima de cada uno de estos actos, todos los días a cualquier hora, en cualquier lugar, tanto área urbana como rural; que no sólo implica violencia física, sino que también emocional, esto va generado en la población desconfianza y miedo. Si se analizan las estadísticas de los actos violentos en el país, hace diez años se encontró en el Informe estadístico de la violencia en Guatemala desarrollado por el PNUD que el país se sitúa entre los más violentos a nivel mundial, con una tasa de homicidios por cada cien mil habitantes de 47 en el año 2006. Mientras que en la actualidad según la policía nacional civil (PNC) en el boletín estadístico correspondiente a enero del año 2018 la cifra tendía a “...364 homicidios en los 31 días de enero. Esto significa un promedio de 11.7 homicidios diarios, cantidad superior a la registrada en diciembre (10.4 diarios). (...). La tasa inter anual de homicidios en enero de 2018 es 25.5.”

La violencia experimentada por los guatemaltecos tiene consecuencias no sólo en la salud física de los individuos, sino también en la salud mental, esto debido a que esta situación no permite a las personas gozar de una tranquilidad mínima para su salud, provocando sensaciones negativas como ansiedad, tensión, inseguridad, temor a caminar por las calles hasta el punto de aislarse y encerrarse en la casa, esto con altas implicaciones negativas en las relaciones sociales. De igual forma estos actos violentos toman un lugar significativo en los medios de comunicación, quienes muestran los hechos sin cesura, lo cual también altera el estado emocional de las personas.

Hoy, las y los guatemaltecos están expuestos a ser víctimas de la violencia delincencial, pero específicamente los más vulnerables ante dicha situación son los pilotos, según el Grupo de Apoyo Mutuo (GAM) en su informe presentado sobre las profesiones más vulnerables, en base a un monitoreo realizado del 2009 al 2015 los pilotos de transporte colectivo ocupan el segundo lugar con 700 víctimas mortales, esto debido a los frecuentes hechos ilícitos a los que se encuentran expuestos. Esta profesión calificada como una de las labores más duras, ya que deben lidiar no solo con asaltos, extorsiones y amenazas, sino también con los diferentes caracteres y comportamientos de los pasajeros, que al igual que ellos, sienten el peligro que conlleva abordar una de estas unidades.

Con el riesgo de asaltos y ataques armados día con día muchos pilotos salen a trabajar poniendo en peligro la vida y arriesgando la integridad física y mental. Desde el ámbito psicológico, existen diferentes consecuencias en la salud mental, ya que el ritmo de trabajo puede llegar a desarrollar en ellos diferentes adicciones, una es el consumo de drogas lícitas e ilícitas, especialmente el consumo marihuana, o los energizantes que según ellos los ayuda a soportar una larga jornada laboral, como refiere Coyoy (2009) citando a Villareal (2008) *"Los altos niveles de estrés de los conductores del transporte público, ocasionados por los tiempos y el tráfico, afectan su salud, por lo que algunos tienen incluso problemas de adicciones al alcohol o drogas"*. El ambiente laboral puede llegar a generar altos niveles de estrés que repercuten a nivel social y en las relaciones familiares, psicológicamente las personas que están en un espacio laboral con altos niveles de riesgo generan sensaciones de miedo e inseguridad y la tensión generada por la sensación de peligro y riesgo que deben afrontar. Están en ese trabajo por la necesidad de generar el recurso económico de sobrevivencia.

Por otro lado, Villa nueva es un municipio ubicado en el departamento de Guatemala, dentro del área metropolitana, este resulta ser uno de los municipios más poblados de la capital y es uno de los que más se ha sentido los tentáculos de la violencia urbana, desde robos, asesinatos, extorsiones, distribución de drogas, es por ello que en el presente estudio se tiene como objetivo identificar la percepción de riesgos y los mecanismos de afrontamiento a la violencia urbana que vivencian los pilotos de autobuses extraurbanos del

municipio de Villa Nueva, se da respuesta a las siguientes interrogantes: ¿qué tipo de violencia experimentan los pilotos de autobuses? ¿cuál es la percepción de la violencia urbana en pilotos de autobuses?, y ¿qué mecanismos de afrontamiento ejercen los pilotos de autobuses?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Identificar la percepción de riesgo y los mecanismos de afrontamiento a la violencia urbana que vivencian los pilotos de autobuses de la Asociación de Transportistas Unidos San José de Villa Nueva.

1.2.2 Objetivos específicos

Determinar el tipo de violencia que experimentan los pilotos de autobuses de la Asociación de Transportistas Unidos San José de Villa Nueva.

Identificar la percepción de la violencia urbana en pilotos de autobuses de la Asociación de Transportistas Unidos San José de Villa Nueva.

Definir qué mecanismos de afrontamiento ejercen los pilotos de autobuses de la Asociación de Transportistas Unidos San José de Villa Nueva.

1.3 Marco teórico

1.3.1 Antecedentes

Se han realizado diversos estudios en relación a la violencia, percepción y otros temas afines, que han servido como referencia para la construcción de la problemática planteada con anterioridad. Uno de ellos realizado por Sánchez–Vallejo, F. Rubio, J., Páez D. y Blanco, A., que realizan un estudio para la Universidad Autónoma de Madrid titulado Optimismo ilusorio y percepción de riesgo (1998) cuyo objetivo principal era: *“comprender y explicar sus mecanismos con el objetivo de diseñar programas de intervención conductual”*. Esto quiere decir que los individuos desarrollan pensamientos ilusorios para contrarrestar los posibles efectos negativos del contexto o alguna situación en particular. Existe una ausencia de percepción de riesgos entre los seres humanos, que se debe a la percepción que tienen los individuos acerca del mundo que les rodea, que pasan por alto las conductas preventivas. Estas ilusiones cognitivas se refieren a distorsiones en la manera de percibir e interpretarse de los individuos y de sus alrededores, que aparecen como una explicación ante esa ausencia de percepción de riesgo, que se convierten en predicciones hacia el futuro positivas para uno mismo que para el otro, lo cual ejerce como una estrategia de afrontamiento que reduce la percepción de riesgos, que a pesar de las situaciones presentadas sirve como un factor motivacional para los individuos y así ejercer profesiones y empleos que son de alto riesgo, esto supone la exposición de los individuos a los peligros fuera del hogar.

Por otro lado, Pedro Gil-Monte (2012) para la revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, realiza un estudio titulado riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional, orientada a *“Presentar tipos de riesgos, sus consecuencias y algunas recomendaciones para promover la salud en el trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población”*. En el estudio Gil-Monte (2012) concluye: *“que los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias, incluyendo el estrés laboral, suponen un coste económico y social importante, hasta el punto de que la dimensión de este problema se puede considerar una cuestión de salud pública”*. El estrés laboral es un tipo de presión que se incrementa en el área ocupacional, que puede llegar a provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no solamente afectan su salud física y mental sino trae consecuencias en el desarrollo social. Dentro del ámbito laboral se

presentan diversas situaciones tanto gratificantes como perjudiciales para el desarrollo del individuo, conforme el paso del tiempo los procesos laborales en la actualidad se han modificado, y se hace énfasis en los riesgos que conciernen a este tipo de actividades, lo cual incrementa los daños a la salud mental e impide el bienestar óptimo de los pilotos de autobuses extraurbanos.

Uno de los principales riesgos que afrontan los pilotos de autobuses es la violencia, esta lacra social ha sido tema de investigación a nivel Latinoamericano. Un estudio titulado *La Violencia Psicosocial y la inseguridad en Coahuila: Afrontamiento, emociones y redes de apoyo*; realizado por Petrzalová, J.; Chávez, M. A.; Zapata, J. y Rodríguez, M., (2015), cuyo objetivo eran determinar los: *“Efectos Psicológicos de la violencia e inseguridad psicosocial en la población juvenil y adulta del estado de Coahuila, México”*, en el cual se ha concluido que *“Los datos muestran que en la actualidad la violencia social se ha diversificado a niveles nunca antes vistos dentro esta región. Años atrás, se veía la violencia social como meras riñas entre pandillas o asaltos, entre otras manifestaciones menores”*. La violencia ha sido un hecho que ha trascendido históricamente, que también a través del tiempo se ha ido configurando, se percibe de manera distinta que hace cien años, pero en la actualidad la violencia se encuentra implícita en cada uno de los campos en los que el individuo se desenvuelve, que a su vez la naturaliza.

En el año 2019, el fenómeno de la violencia continúa siendo una preocupación para los guatemaltecos que día con día salen de sus hogares para laborar. Dicho problema sitúa a nuestro país como uno de los más violentos, la Fundación Libertad y Desarrollo (2016) en uno de sus artículos en línea manifiesta lo siguiente: *“13 personas asesinadas diariamente en todo el territorio nacional; lo que nos coloca como el décimo país más violento del mundo y el sexto más violento de América Latina”*. Tanto así que ha llegado a ser considerado por los gobiernos en turno e instituciones de seguridad y justicia como un problema de primer orden debido a los daños que ha llegado a causar física y psicológicamente. Basta informarse con algunas notas de cualquier medio de comunicación publicando información para darse cuenta de la realidad, como las siguientes notas publicadas por Prensa Libre:

“Un trabajador de un camión recolector de desechos fue atacado en la zona 3. Murió al ingreso del hospital (...) Un hombre atado de pies y manos con señales de violencia fue encontrado bajo un puente peatonal en la 24 avenida y 12 calle de la colonia Paraíso 2, zona 18 (...) Un hombre murió tras ser herido en un asalto ocurrido en el bus donde viajaba en la ruta al Pacífico, Amatitlán. El piloto del bus trató de llevarlo al hospital, pero al llegar ya había muerto”. (Pocón, 2018a)

Estos actos delincuenciales son realizados, según la nota periodística, en un setenta por ciento por jóvenes entre once y diecisiete años de edad; como el caso de una adolescente:

"La Picachu" tiene 16 años y trabaja como asesina a sueldo para una de las principales pandillas que operan en Guatemala...la adolescente se dedica a las extorsiones de comerciantes y a asesinar a todo aquel que no pague, por órdenes de los líderes de la pandilla (...) En el interior de su suéter blanco escondía una pistola nueve milímetros y 16 balas. (Pocón, 2018b)

Según el Informe de Desarrollo de la Violencia *“durante el periodo comprendido en los años 2017/2018 la tasa de homicidios se redujo a la mitad, en menos de 10 años la tendencia homicida mantiene una tendencia baja para ambos sexos, pero la más notoria es en el caso de los hombres por la proporción de las víctimas, la cual está entre los 8 hombres por cada mujer víctima”* (Mendoza, 2018).

Los jóvenes por su parte siguen siendo los más vulnerables y el arma más utilizada por los victimarios el arma de fuego. La violencia homicida nuevamente es un fenómeno de zonas urbanas marginales y por ello se concentra en la región metropolitana del país. El departamento de Guatemala en los últimos tiempos sigue siendo el más violento.

La calidad de la información y el análisis de los datos anteriormente mencionados dependen en gran medida de la calidad de los registros administrativos de las fuentes oficiales como lo son la PNC y el INACIF, como se puede observar en la siguiente tabla, tomada de este Informe, reflejando datos estadísticos provienen de estas dos entidades gubernamentales.

Tabla No. 1

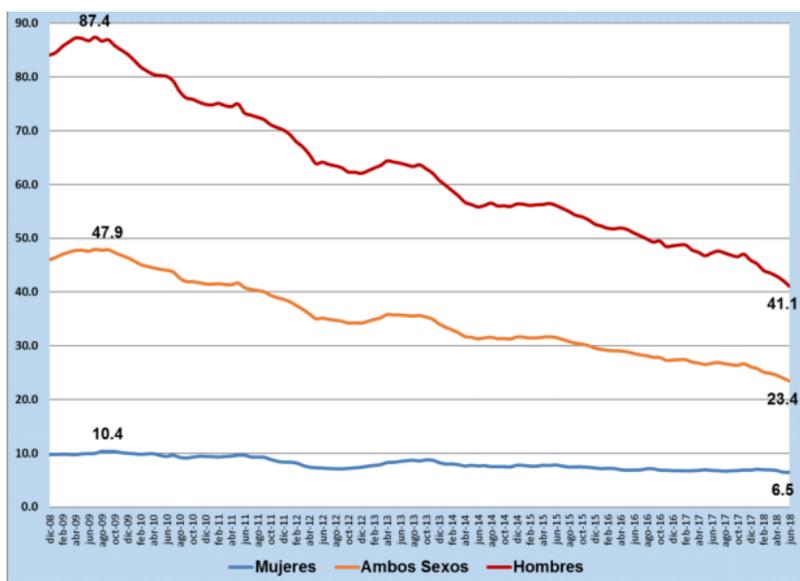
Gráfica 1: Ranking de departamentos según su tasa interanual al 30 de junio de 2018

RANK	DEPARTAMENTO	HOMICIDIOS	POBLACIÓN	TASA
1	GUATEMALA	1586	3,486,620	45.5
2	ESCUINTLA	365	803,488	45.4
3	ZACAPA	108	248,765	43.4
4	CHIQUIMULA	185	434,499	42.6
5	IZABAL	195	488,392	39.9
6	SANTA ROSA	135	397,873	33.9
7	PETEN	268	807,171	33.2
8	JALAPA	118	384,892	30.7
9	JUTIAPA	148	502,198	29.5
10	EL PROGRESO	51	178,085	28.6
	Total REPÚBLICA	4,012	17,268,861	23.2
11	RETALHULEU	77	354,383	21.7
12	QUETZALTENANGO	172	919,335	18.7
13	CHIMALTENANGO	113	741,176	15.2
14	SACATEPÉQUEZ	50	362,539	13.8
15	SUCHITEPÉQUEZ	80	608,663	13.1
16	SAN MARCOS	110	1,197,452	9.2
17	BAJA VERAPAZ	29	322,450	9.0
18	HUEHUETENANGO	81	1,351,037	6.0
19	ALTA VERAPAZ	76	1,367,432	5.6
20	SOLOLÁ	16	532,640	3.0
21	TOTONICAPÁN	17	584,078	2.9
22	QUICHE	32	1,195,693	2.7

Tomada de: Mendoza (2019, p. 4)

La tabla No. 1, que cita como fuente la PNC, utilizando proyecciones del INE para la cantidad de habitantes, muestra que el Departamento de Guatemala tiene la tasa más alta en violencia al igual que la población, seguidamente de los departamentos de Escuintla y Zacapa. Cabe resaltar que hay tres municipios en particular que resaltan con los niveles más altos de violencia, donde se encuentra Villa Nueva que ocupa el segundo lugar seguidamente de Mixco, siendo la Ciudad capital la primera, en los cinco municipios más violentos. Por otra parte, el Jefe Edil del municipio en su Informe de Gestión presenta la siguiente gráfica:

Grafica No. 1



Tomada de: Informe de Segundo año de Gestión Municipal presentado por Edwin Escobar.

La grafica No. 1, muestra la tasa por cada 100,000 hombres y mujeres entre el periodo 2009/2018 años en los que se ha elaborado el informe del desarrollo de la violencia en Guatemala.

A través de estos datos, se ve la incidencia de la violencia en la sociedad guatemalteca, dicho fenómeno psicosocial se va convirtiendo en un problema de mucho auge para los habitantes del mismo. No obstante, para la psicología, la violencia también ha sido un tema estudiado, especialmente en América Latina, a raíz de los conflictos políticos y sociales, que han tenido como resultado enfrentamientos armados entre los grupos, a nivel histórico y cultural, lo cual incide relevantemente en la estructura psíquica de los individuos, uno de los principales teóricos fue Martin-Baró víctima de estos conflictos, en su libro acción e ideología (1996) introduce un aporte importante para la psicología social, al considerar que sus bases en la psicología americana no son lo suficientemente adaptables para el contexto latinoamericano, por lo cual su enfoque y análisis sobre la violencia toma en cuenta la parte histórica de los individuos, planteando así entonces la psicología de la liberación, dirigir el que hacer de la psicología hacia las personas víctimas de estos conflictos. De igual forma estos aportes servirían de referencia para diferentes organizaciones mundiales como la

Organización Mundial de la Salud (OMS), con su Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. (2002) donde a nivel Latinoamericano presentaron un compendio estadístico sobre cómo este fenómeno social afecta a cada una de las naciones, diferentes contextos, causas y efectos. Dentro del territorio guatemalteco, la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG) presentó en el año 2007 el Informe titulado Violencia en Guatemala, de igual forma muestra gráficamente el índice de violencia a nivel departamental y municipal; al igual que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) con el Estudio de victimización en dos estratos del departamento de Guatemala (2011).

Jesús López Latorre en su libro Psicología de la Delincuencia (2013) indaga en temas relacionados a la delincuencia, como estos actos también pueden ser tomados en cuenta como signos del trastorno de conducta social, es decir cómo llegan a dañar la estructura psíquica del individuo a nivel social. Uno de los más recientes que abarca diversos contenidos acerca del tema con referencias sobre el contenido teórico de la violencia, e histórico sobre América Latina y la psicología en general, han sido Manuel Murrueta y Mario Orozco, en Psicología de la Violencia: Causas, prevención y afrontamiento (2015) que consta de dos tomos, los cuales explican la naturaleza de la violencia, como inciden en el ser humano y la sociedad.

Cada uno de estos estudios y compilaciones, son objetos de estudio que han surgido de las necesidades sentidas de las poblaciones que han sido víctimas de enfrentamientos, que han logrado sobrevivir a estos acontecimientos, cuyos autores y organizaciones han plasmado no solo para visibilizar la realidad, sino también el que hacer de la psicología, y el objetivo que tiene esta con los individuos, como se menciona anteriormente, se busca una psicología orientada al contexto, a la historia y a la cultura.

Para acercarse al fenómeno se hace necesario, entre tantos postulados que existen, situarse en uno que permita estudiarlo en el contexto de los pilotos de buses extraurbanos, siendo esencial definir la violencia desde un autor cuya génesis de estudios parte de la guerra.

1.3.2 Definición de violencia

Una de las entidades que han impulsado una comprensión de la violencia como fenómeno necesario de abordar es la Organización Mundial de la Salud, su definición va más allá de los daños físicos e individuales: *“el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte”* (2002)

En la Psicología Latinoamericana Martín-Baró es una referencia clave, porque sugiere sus postulados desde el contexto de Centro América. El define la violencia como:

“Violento es aquel o aquello que esta fuera de su natural estado, situación o modo. Que obra con ímpetu y fuerza... lo que uno hace contra su gusto, por ciertos respetos y consideraciones... que se ejecuta contra el modo regular o fuera de razón y justicia. La aplicación de una fuerza excesiva a algo o a alguien” (1996, pág.365)

Martin-Baró (1996) sugiere una concepción más orientada a la amplitud de formas que la violencia puede tener. La describe como *“una conducta multicausal que puede provocar daños físicos y psicológicos a otros seres y se puede manifestar de forma verbal o acciones, puede ser psicológica, emocional o política, a través de amenazas, ofensas o acciones. Estas formas de violencia son sancionadas por la ley o por la sociedad.”*

Un aspecto de la violencia que se debe tomar en cuenta es que ésta no necesariamente se trata de actos consumados y confirmados; la violencia puede manifestarse también como una amenaza sostenida y duradera, causante de daños no palpables a quienes la padecen y tiene repercusiones negativas en la sociedad.

Por ello es importante tener en cuenta que, en Guatemala, la violencia ha sido representada por la violencia delincriminal, la violencia intrafamiliar, violencia de género, violencia económica, violencia social y violencia política, la cual ha sido también punto

causal para muchos de los problemas actuales que afronta el país. Existen muchos tipos de violencia, no obstante, el papel que representa la violencia estructural en la concepción y desarrollo de la subjetividad tanto individual como colectiva, es relevante.

La Organización Panamericana de la Salud en su informe sobre violencia y salud clasifica el fenómeno de la violencia en tres clases que afectan desde lo individual hasta lo colectivo, es decir a quien va dirigida tomando en cuenta ambientes, grupos y relaciones sociales, dividiéndose entonces en (Salud, 2002):

- a) Violencia dirigida contra uno mismo: *“comprende los comportamientos suicidas y las autolesiones, como la automutilación. El comportamiento suicida va desde el mero pensamiento de quitarse la vida al planeamiento, la búsqueda de medios para llevarlo a cabo, el intento de matarse y la consumación del acto.”*

- b) Violencia interpersonal: se divide en dos sub categorías:
Violencia intrafamiliar o de pareja: en la mayor parte de los casos se produce entre miembros de la familia o compañeros sentimentales, y suele acontecer en el hogar, aunque no exclusivamente.
- Violencia comunitaria: se produce entre individuos no relacionados entre sí y que pueden conocerse o no; acontece.

- c) Violencia colectiva: *“es el uso instrumental de la violencia por personas que se identifican a sí mismas como miembros de un grupo frente a otro grupo o conjunto de individuos, con objeto de lograr objetivos políticos, económicos o sociales. Adopta diversas formas: conflictos armados dentro de los Estados o entre ellos; genocidio, represión y otras violaciones de los derechos humanos; terrorismo; crimen organizado”*

Existen muchas clasificaciones de la violencia. Sin embargo, solamente se tomará en cuenta la violencia urbana que es la que coincide claramente con la investigación por su amplitud en cada uno de los hechos a los que se enfrenta la sociedad.

Hay muchos factores que pueden intervenir a la hora de provocar la conducta violenta en una persona. Como el aprendizaje social, según Albert Bandura con su experimento básico del que una persona golpeaba a un muñeco inflable “bobo”, imitaban el comportamiento agresivo, este aprendizaje lo llamo: Aprendizaje Social (Ruiz, 2010). Esta teoría afirma que la violencia es aprendida y que se adopta fácilmente. En esto influyen los medios de comunicación, ya que las campañas publicitarias son insensibles ante su propaganda, ya que divulgan los acontecimientos de una manera amarillista que busca llamar la atención del espectador, mostrando sin censura alguna la realidad que se vive no solo en nuestro país, sino que a nivel mundial en cuanto a enfrentamientos y conflictos entre naciones.

Por su parte, Vygotsky llega a postulados muy similares. Indica que las posiciones constructivistas que el aprendizaje no sea considerado como una actividad individual, sino más bien social. Además, se han desarrollado investigaciones que muestran la importancia de la interacción social para el aprendizaje. Teorías del aprendizaje social (Bandura 1971) Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad (Bandura, 1963). Es decir, se ha comprobado como el alumno aprende de forma más eficaz cuando lo hace en un contexto de colaboración e intercambio con sus compañeros. (Driscoll y Vergara, 1997), citados por Correa (2011), explican: *“para que exista un verdadero aprendizaje colaborativo, no sólo se requiere trabajar juntos, sino que cooperar en el logro de una meta que no se puede lograr individualmente”*. Igualmente, se han precisado algunos de los mecanismos de carácter social que estimulan y favorecen el aprendizaje, como son las discusiones en grupo y el poder de la argumentación en la discrepancia entre alumnos que poseen distintos grados de conocimiento sobre un tema. (Salinas, 2000 Pág. 200) de igual forma citado por Correa (2011) define brevemente el término y *“señala que aprendizaje colaborativo es la adquisición de destrezas y actitudes que ocurren como resultado de la interacción en grupo”*.

Finalmente, se consideran los resultados del famoso experimento de la cárcel de Stanford, realizado por Philip Zimbardo (2007). Lo que Zimbardo afirma *“es que un contexto en el que suponemos que habrá violencia, nos impulsa a comportamientos*

violentos; es decir, si consideramos que se espera de nosotros una conducta violenta, tendemos a asumir ese rol violento que la sociedad espera que juguemos.”

La violencia entonces es un fenómeno social al que todos los seres humanos están expuestos y ante el cual son vulnerables. Está implícita en el contexto, lo cual se convierte en un problema para la sociedad por los modos en que opera y como va modificando el pensamiento, percepciones, ya que se hace parte de la realidad y del sentido común, casi llegando a percibirla como algo sumamente normal, necesario para la supervivencia. Y como resultado de la exposición a la violencia: agresión y destructividad, el ser humano presenta dificultades para desenvolverse en campo individual, familiar, social, educativo y laboral. Trae consigo como consecuencias la inestabilidad de las familias, la exclusión social de los jóvenes y su inclusión en la violencia delincuencia, maras y pandillas, el abuso de sustancias como el alcohol y las drogas, conductas agresivas, maltrato, inseguridad e intranquilidad dentro de la sociedad, y la asimilación de la violencia como un fenómeno natural y como una forma de resolver los conflictos rápidamente.

1.3.3 Delincuencia

Cuando se hace referencia a la delincuencia como tal, se debe comenzar con definirla, Herrero Herrero (2007) puntualiza la delincuencia como *“el fenómeno social constituido por el conjunto de las infracciones, contra las normas fundamentales de convivencia, producidas en un tiempo y lugar determinados”*, es decir es una muestra de descomposición social.

La delincuencia es uno de los principales problemas que afectan la sociedad guatemalteca desde hace ya varios años. Últimamente se han registrado la mayoría de los decesos a causa de un acto delictivo, asaltos, asesinatos, secuestros, narcotráfico, robos, etc., que han despertado en la población una gran inseguridad al momento de transitar por las calles, lugares aún más solitarios, al abordar algún transporte público, incluso en el propio hogar. Día con día se hace más palpable el crecimiento de las pandillas en la sociedad guatemalteca, la inclusión de más y más jóvenes y niños en grupos pandilleros, clicas, sectas y estructuras criminales organizadas; estas son personas que ven en este oficio una forma fácil de generar altos ingresos de dinero, que tiene como resultado una estructura de pandillas denominadas también como “maras” dedicadas a actividades de sicariato que cumplen con

normas establecidas según sea el bando, (en este caso MS o Mara 18) según Clavería (2013) en su informe sobre las maras estas:

Se organizan para la realización de múltiples actividades criminales. Poseen su propia estructura criminal y, en alguna ocasiones, son utilizadas por el crimen organizado(...) Están asociados a la territorialidad, a la expansión, a la criminalidad y a consolidar el poderío de un grupo sobre otro(...) operan sumamente cohesionadas, con un alto nivel de lealtad a la organización y al líder, así como un rito de iniciación(...) En esta óptica, las acciones que llevan a cabo estos grupos impactan y desorientan a la sociedad, ya que al ser jóvenes su objetivo, se pone en riesgo la seguridad.

Según los doctores Redondo-Illescas y Andrés-Pueyo (2007), las diferentes explicaciones psicológicas de la delincuencia que tienen apoyo científico se pueden resumir en cinco principales proposiciones. Estas son: “(1) *la delincuencia es una conducta aprendida*” desde el contexto histórico-cultural, propio de la sociedad, los actos delictivos constituyen una estrategia por ambas partes, opresor-oprimido, de generación en generación, estas conductas están implícitas en las dinámicas sociales. “(2) *existen rasgos y características individuales que predisponen al delito*”, a partir de la incidencia del fenómeno de la violencia en nuestro contexto, genera en la población ansiedad, crisis nerviosas y miedo, lo cual anticipa la actitud de los mismos, siendo vulnerables antes los grupos delictivos. “(3) *Los delitos constituyen reacciones a vivencias de estrés y tensión*”, estas acciones forman de igual manera una respuesta a las condiciones sociales y ambientales a las que la población está expuesta; “(4) *La delincuencia como el resultado de la ruptura de los vínculos sociales*”, a causa de los traumas históricos, luego de enfrentamientos entre la población y el estado, se ha producido un incremento en el uso de la violencia como mecanismo de opresión y defensa, que ha generado una herida en el tejido social, haciendo visible la vulnerabilidad de algunos grupos; y “(5) *El origen y mantenimiento de las conductas delictivas se relacionan con el desarrollo, especialmente durante la infancia y la adolescencia*”, la inclusión de conductas violentas en los patrones de crianza, ha sido un factor de desarrollo, la falta de atención, la ausencia de figura materna y paterna, ha incidido en las formas de llamar la atención, ya sea durante la infancia o adolescencia.

Hombres y mujeres, niños y niñas y jóvenes son víctimas de este fenómeno, en este caso, se enfatizará en uno de esos grupos de víctimas: los pilotos de transporte extraurbano. Pues en los últimos años este grupo (como otros a nivel nacional) ha sufrido dolorosas pérdidas de vidas humanas. El asesinato de pilotos y copilotos en el municipio de Villa Nueva ha provocado múltiples manifestaciones, paros y el cese de actividades por los mismos, lo cual ha venido afectando a los usuarios, quienes tienen la necesidad de abordar estas unidades. Este tipo de conductas y acciones delictivas, corresponden a un tipo de violencia que se compone de numerosos factores, y que a su vez ha tenido un largo recorrido histórico, el cual se explica a continuación.

1.3.4 Violencia urbana

En el caso de América Latina, la violencia ha sido el factor transgresor para la sociedad como tal hasta el día de hoy, desde las antiguas civilizaciones, hasta las recientes épocas, la violencia ha sido el ejercicio viable para la adquisición y conservación de poder, que ha venido a alterar el orden social en las últimas décadas; Briceño-León (2002) determinaba que *“La violencia no ha sido ajena a los procesos de cotidianidad o transformación social de América Latina: violenta fue la conquista, violento el esclavismo, violenta la independencia, violentos los procesos de apropiación de las tierras y de expropiación de los excedentes”*. Esto quiere decir que la violencia se ha expandido hasta involucrarse en otros aspectos, entre ellos la política, la educación, la economía, etc. Predecesora de la violencia estructural, viene a ejercer otro tipo de violencia, fuera de lo político, una de tipo delincuencia, ya se ha asociado con la criminalidad, denominada como violencia urbana cuyo escenario se centra en las áreas citadinas, principalmente en las zonas menos privilegiadas del área urbana. Briceño-León, Camardiel y Avila (1998) señalan como un rasgo significativo que: *“este tipo de violencia ocurre primordialmente entre los pobres de las grandes ciudades. La clase media y los sectores adinerados ven a los pobres como una amenaza, y se sienten a sí mismos como las víctimas de las agresiones y delitos (...)sin embargo, quienes verdaderamente padecen la violencia, y en particular la violencia más intensa o letal, son los pobres mismos, víctimas y victimarios en este proceso. Es una violencia de pobres contra pobres”*

Carrión (2008) define la relación entre violencia y ciudad, principalmente por darle a este primer concepto un sentido diferente, al concebirla más allá de una agresión física y emocional, así entonces citando a Guzmán (1994) la violencia es: *“necesario concebirla como un producto de una relación social de conflicto que, en consecuencia, vincula por lo menos a un par de oponentes, actores, individuos o colectivos, pasivos o activos en la relación”*. Mientras que la ciudad citando a Wirth (1988) es: *“un asentamiento relativamente grande, denso y permanente de individuos socialmente heterogéneos”*. Mencionado esto, es importante para poder analizar la violencia urbana concebir la ciudad como un espacio de relaciones y conflicto constantes por la diversidad de individuos que la habitan; para este autor, la ciudad está comprendida como un espacio de relaciones sociales donde se producen una cantidad de hechos y acontecimientos cotidianos, que a su vez pueden ser también conflictos de orden social, cuyas situaciones no son manejadas adecuadamente y que tiene como resultado acciones violentas, las cuales denomina violencia urbana, una expresión más de la violencia, que se caracteriza sencillamente por el escenario donde se produce, ya que la violencia de tipo rural va orientada hacia el daño de las tradiciones, mientras que la urbana va orientada hacia la propiedad, las pandillas, el vandalismo y la delincuencia.

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en su informe sobre desastres (2010) señalan que la violencia urbana está compuesta por *“el crimen organizado, la venta y distribución masiva ilegal de armas, el tráfico de drogas y las pandillas callejeras, que a su vez desarrolla una violencia de tipo delincencial.”* En la que también tienen mucho que ver características de la violencia política, social y económica. La transformación de las sociedades urbanas en cuanto al cambio en los ejercicios políticos, desde el fin de los conflictos y las guerrillas, ha dejado numerosas consecuencias, y una de ellas ha sido el modo de controlar y conservar el poder, no solo en la sociedad, sino también en pequeños grupos como familias y comunidades.

Dicho esto, el cambio en las estructuras políticas, ha traído como resultado, el incremento de la pobreza, la segregación social, y sobre todo la desigualdad, desde la violencia económica, la falta de oportunidades en el campo laboral, el acceso limitado a las oportunidades de trabajo, ha tenido como resultado el incremento de la delincuencia,

principalmente en áreas marginales de las ciudades, donde residen los habitantes considerados como una amenaza, que han tenido un acceso limitado a la educación; donde el vandalismo, el tráfico de drogas, secuestros, etc., son las acciones agravantes que pueden mejorar la economía de estos grupos vulnerables. A su vez es comprendida desde la violencia social, ya que las pandillas son un fuerte exponente de este tipo de violencia, que surgen de la exclusión social y económica, el simple hecho de pertenecer a un grupo y tener un status frente a otros, brinda a los individuos un sentido de pertenencia, como también un modo sencillo de mejorar la economía. La violencia política, reside en la incapacidad del sistema de justicia y el abandono policial, beneficiando al crimen organizado, al poner sus propias reglas y establecer límites territoriales, logrando así institucionalizar el ejercicio de la violencia.

Este fenómeno ha sido tema de mucha importancia para la acción social, diferentes ramas de las ciencias sociales, en especial la psicología desde una perspectiva histórico-cultural, se ha venido estudiando a este fenómeno social, que carcome el tejido social y que consume a los guatemaltecos cotidianamente, investigaciones, documentales históricos, que indagan en la génesis de los comportamientos violentos, como también en las consecuencias derivadas de estas, como la forma en que los individuos canalizan sus conductas ante estas situaciones, así como también los mecanismos de defensa y las estrategias de afrontamiento, una de ellas, la resistencia, a lo que también Garavito (2004) define como la resistencia cultural, dicho concepto según este autor alude a: *“un medio de resistencia, el fortalecimiento de todas aquellas prácticas culturales que mantuvieran la cohesión comunitaria, el sentido de pertenencia y diferenciación”*. Este concepto orientado principalmente al sentido de pertenencia de los pilotos, al identificarse como un gremio, y buscar como colectivo estrategias y hasta cierto punto soluciones para contrarrestar los efectos de la violencia urbana.

Por su parte existen diversas organizaciones que contribuyen a la erradicación de las estructuras del crimen organizado, con la posibilidad de aportar múltiples alternativas para continuar la lucha contra este cáncer social, por ejemplo: (consulte la tabla No. 2)

Tabla No. 2

NOMBRE DE LA INSTITUCION	PROGRAMAS Y PROYECTOS
GIZ, Programa de Prevención de la Violencia Juvenil en CA, PREVENIR	El proyecto Miles de Manos tiene como objetivo general consolidar un ambiente escolar de convivencia pacífica y democrática. Está orientado a crear condiciones de aprendizaje y éxito en el estudiantado por medio del desarrollo de habilidades sociales para la vida.
Secretaria de Bienestar Social de la Presidencia	Programa “Casa Joven” brinda a los jóvenes las herramientas necesarias para que tengan nuevas oportunidades de vida y, la vez, impedir que se involucren en pandillas, violencia juvenil, delincuencia común, crimen organizado y consumo de drogas.
Asociación Grupo Ceiba	Busca como resultado a largo plazo reducir los actos violentos en contra de comunitarios, particularmente de la juventud y niñez, por parte de grupos criminales locales que se dedican a ejercer violencia de tipo crónico.
Instituto Internacional de Aprendizaje para la Reconciliación Social – IIARS-	El Instituto Internacional de Aprendizaje para la Reconciliación Social -IIARS- desarrolla e implementa una estrategia pedagógica que aporta metodologías de aprendizaje y materiales educativos a docentes, estudiantes y otros interesados en el abordaje de temas conflictivos y postergados en Guatemala, de cara a una convivencia respetuosa de la sociedad. La prevención de la violencia es un eje transversal en su trabajo.
Organización Tierra Viva	Es una organización feminista, cuya misión es contribuir, desde la teoría y práctica feminista, a la transformación de las condiciones de opresión, subordinación y exclusión de las mujeres en Guatemala, así como también para la defensa de sus derechos sexuales y reproductivos y a la construcción de una cultura sin sexismo, racismo ni violencia.
OPS/OMS	La Organización Panamericana de la Salud (OPS) de la Organización Mundial de la Salud (OMS) es una organización cuya misión es liderar esfuerzos colaborativos estratégicos entre los estados Miembros y otros aliados, para promover la equidad en salud, combatir la enfermedad, mejorar la calidad y prolongar la duración de vida de la población de las Américas.
Conacmi	Prevención y atención a través de la coordinación interinstitucional. Atención directa a niñas y niños maltratados o abusados sexualmente, a través del centro de atención psicosocial.

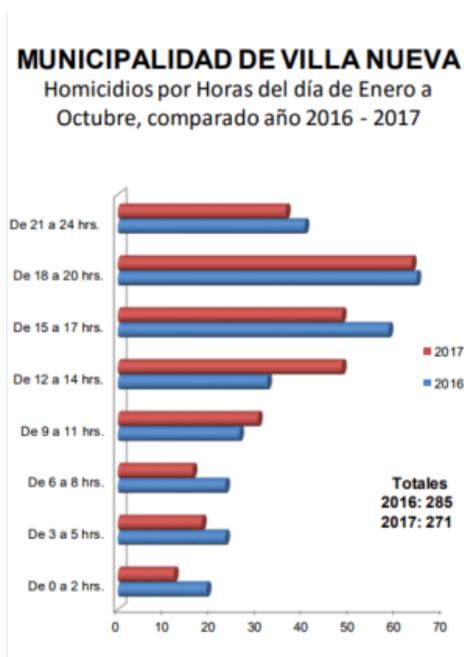
En los anexos de la investigación podrá encontrar una guía para ponerse en contacto con dichas instituciones.

A lo dicho se suma que una de las características relevantes de la historia del país, es el uso sistemático de la violencia. El abuso del poder, la estratificación de clases, cuyas secuelas se viven hoy en día a causa de esas malas estrategias utilizadas por líderes, que han

dejado un legado que implica la pérdida de vidas humanas, la agresión del otro para poder sobrevivir, incluso un pueblo reprimido por la misma violencia estructural que fue una política de Estado. Una sociedad inequitativa, crimen organizado, narcotráfico, pero principalmente corrupción, impunidad y discriminación, lo cual de igual forma favorece a los grupos delictivos, ya que el sistema de seguridad integral aún no ha podido hacer frente a este fenómeno social.

En el caso del municipio de Villa Nueva, entre el periodo de 2011 al 2017 según el informe de segundo año de gestiones municipales realizado por el Alcalde en curso Edwin Escobar se presentan las siguientes estadísticas.

Grafica No. 3



Informe de Segundo año de Gestión Municipal presentado por Edwin Escobar.

La grafica No. 3 identifica que la mayoría de homicidios suceden entre las 18:00 y las 20:00 horas del día.

Mientras que la Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia (UPCV) en su informe No. 1 Seguridad ciudadana y prevención de la violencia en Guatemala,

observatorio departamental, realizado en el febrero de 2019, presenta los siguientes datos sobre el municipio de Villa Nueva.

Grafica No. 4



Informe No. 1 Observatorio Departamental Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia de Guatemala, Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia.

La gráfica No. 4 demuestra la frecuencia de algunas actividades delictivas dentro del municipio de Villa Nueva, siendo las principales el robo de vehículos y homicidios. Mientras que la gráfica número 5 muestra las zonas más afectadas por estas actividades.

Grafica No. 5

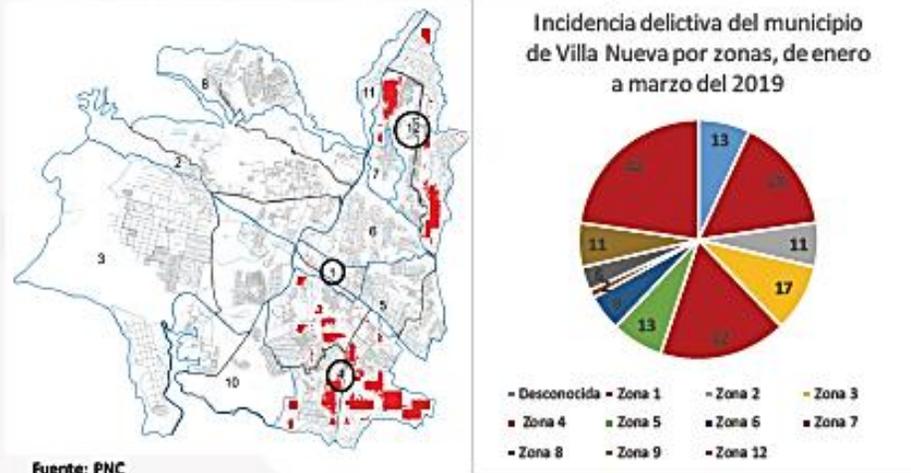
**iJuntos
avanzamos!**

Las zonas que mayor incidencia delictiva reportaron del municipio de Villa Nueva en el período señalado fueron la zona 12, la zona 4 y la zona 1.

En la zona 12 se encuentran ubicadas las colonias Villa Lobos, Mezquital, El Búcaro y La Esperanza, entre otros asentamientos.

En la zona 4 se encuentra ubicadas las colonias Mario Alioto Sánchez y Linda Vista.

En la zona 1 se encuentra ubicado el casco urbano del municipio.



Fuente: PNC

Informe No. 1 Observatorio Departamental Seguridad ciudadana y prevención de la violencia de Guatemala, Unidad para la prevención comunitaria de la violencia.

A lo que en general se menciona de la violencia, es un fenómeno psicosocial que afecta en distintos contextos, a la población en general, como ha sido clasificada en diferentes categorías, en esta investigación se toma relativamente la violencia urbana, y se aquilata, en uno de los sectores más vulnerables y menos visibilizados, los pilotos de buses extraurbanos, principalmente acá del municipio de Villa Nueva, estos en su cotidianidad, son víctimas de diferentes actos delictivos, que forman parte de lo que conocemos como violencia urbana, pero otra de las categorías de sumo interés para esta investigación, que se centra en uno de los principales objetivos, es saber cómo estos individuos catalizan estos actos, que opinan de ellos, que es para ellos, y que conocimiento tienen de ello, lo cual conlleva a tratar con el tema de la percepción, principalmente de estas experiencias en los pilotos de buses extraurbanos de Villa Nueva.

1.3.5 Percepción

Diversos autores en el campo de la psicología han aportado definiciones acerca de este concepto, el principal de ellos ha sido desde la corriente gestáltica, a principios del siglo XX cuando esta corriente surge, para Wertheimer, Koffka y Köhler citados por Oviedo (2004) “*consideran la percepción como el proceso fundamental de la actividad mental, y suponen que las demás actividades psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otros, dependen del adecuado funcionamiento del proceso de organización perceptual.*”

Por otra parte, Vargas (1994) citando a Carterette y Friedman (1982):

Es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto. Y el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

Es así entonces como una de las corrientes psicológicas clasifica a la percepción como un proceso cognitivo el cual reconoce, interpreta y da un significado que a su vez sirve para elaborar un juicio acerca de las sensaciones que se obtienen del entorno físico y social. De igual forma para este último enunciado, también se plantea el concepto de percepción social, según Vargas (2004):

La psicología ha generado también el concepto de percepción social para designar a aquella percepción en la que influyen los factores sociales y culturales y que tiene que ver tanto con el ambiente físico como social; en realidad, la percepción humana es social y se estructura con los factores sociales y culturales. De hecho, lo que

finalmente hacen es abordar otros aspectos sociales como las creencias, las actitudes, las opiniones, los valores o los roles sociales. Hay quienes han empleado ese concepto para referirse al reconocimiento que el individuo hace de las otras personas.

Para Moya (1994) citado por Barra (1998) en cuanto a la percepción social atribuye las siguientes características que ayudan al análisis de los comportamientos desde el proceso en que se captan los estímulos del entorno, que se refieren a otras personas y sus comportamientos:

- (a) Las personas son percibidas como agentes causales, capaces de controlar la información que presentan de sí mismas de acuerdo a sus objetivos e intereses.*
- (b) Tanto el objeto como el sujeto de la percepción son personas, lo que permite al perceptor hacer una serie de inferencias acerca de los sentimientos o actitudes de la persona percibida, en base a sus propias experiencias.*
- (c) La percepción de personas implica una interacción muy dinámica, donde la presencia, expectativas y conducta del perceptor pueden afectar la conducta de la persona percibida, en un proceso circular.*
- (d) La percepción de personas es usualmente más compleja que la percepción de objetos.*

En este estudio, la percepción es un proceso fundamental a considerar, ya que como bien define Vargas (2004) esta estructura que parte de los estímulos sociales y culturales, define relevantemente las conductas de la población que se pretende abordar. Principalmente la percepción de la violencia, por la profesión que desempeñan, por el contexto histórico y cultural en el que se desarrollan, la violencia es uno de los fenómenos que más inciden y afecta a la sociedad, especialmente a este grupo de trabajo poco visibilizado.

1.3.6 Consecuencias de la violencia urbana

La violencia suele ser percibida, sobre todo, a partir de sus consecuencias, tanto a nivel físico, emocional, de manera individual y colectiva, entre las cuales se mencionan: lesiones físicas: fracturas, hemorragias, discapacidades y el peor de los casos, muerte;

inseguridad, estrés, ansiedad, intentos de suicidio, baja autoestima, uso de drogas, deserción escolar, deshumanización, naturalización de estímulos negativos, es decir adaptar la violencia como un estilo de vida, conflictos, guerras, narcotráfico, estructuras criminales, impunidad, etc.; pero para la finalidad e interés de este estudio, se hará énfasis en las siguientes:

1.3.6.1 Uso indebido y tráfico de drogas

Fuera de los efectos e impactos que estas sustancias tienen en el cuerpo que de igual forma se hace mención, también se toma en cuenta el proceso y la dinámica por la cual se llega a obtenerlas, conceptualmente conocido como el narcotráfico; lo cual se refiere referencia a los carteles o grupos específicos que se dedican a la venta y distribución de las mismas, que a su vez también implica los ejercicios de robo, hurto y tráfico de estas sustancias, que genera conflictos y rivalidades; si bien existen actos perpetrados por personas bajo efectos de droga, también existen actos delictivos protagonizados por estructuras narcotraficantes, en conflicto de intereses con el fin de establecer un dominio en el mercado de drogas, que dicho anteriormente recae y recurre en actos delictivos como robos, asesinatos, extorsiones, secuestros, etc., que tiene un impacto significativo para las comunidades y la sociedad en general, al encontrarse en el punto medio del fuego cruzado entre carteles; desde un punto de vista psicosocial.

Esto quiere decir el reconocimiento del narcotráfico como consecuencia de la violencia, por su impacto a nivel colectivo, ya que implica delitos que recurren al uso indebido de agresiones contra los demás, como instrumento para conseguir dinero y drogas al mismo tiempo. Sin dejar a un lado el punto de vista basado en el individuo físicamente, que también se atribuye a los actos propios de un trastorno interno, en este caso disocial, donde se atribuyen todas estas conductas destructivas y agresivas que arremeten contra las normas sociales, el uso indebido de sustancias. Por consiguiente, no sólo las sustancias y el tráfico de estas son la principal causa, de igual modo, existen otras consecuencias que son producto del ambiente donde se desarrollan, como muestra, el miedo.

1.3.6.2 Miedo

El miedo es un mecanismo de alarma y protección imprescindible del ser humano. Como el dolor, el miedo es un maravilloso invento del organismo para su desarrollo en el proceso de evolución: ambos son necesarios para la supervivencia y no se puede prescindir de ellos. Sin embargo, ambos pueden degenerar y convertirse en enfermedad. En su evolución, el dolor y el miedo están estrechamente relacionados. Pero el dolor es más importante y significativo: existen unos conductos nerviosos particulares que se encargan de la conducción del dolor de forma rápida y efectiva. La defensa y la supervivencia del organismo dependen de que, a través de las sensaciones de dolor, recibamos el aviso de la existencia de peligros corporales inmediatos.

“Existen dos grandes teorías psicológicas que hacen referencia al miedo, estas son: el conductismo y la psicología profunda. El modelo de la psicología profunda es completamente distinto. En este caso, el miedo existente corresponde a un conflicto básico inconsciente y no resuelto, al que hace referencia. Existe miedo neurótico cuando la intensidad del ataque de miedo no tiene ninguna relación con el peligro. Ambos, miedo real y miedo neurótico”, fueron términos definidos por Sigmund Freud en su teoría del miedo.

En cuanto al conductismo el miedo sirve para sobrevivir, es un mecanismo adaptativo a un entorno que en ocasiones da motivos para temerlo, lo cual tiene que ver con la capacidad para reaccionar rápidamente ante situaciones peligrosas, ya que gracias a él procede a retirarse cuando existe una amenaza para la vida, seguridad y para el autoconcepto. Según el concepto conductista el miedo es algo aprendido.

El miedo o temor es una emoción caracterizada por una intensa sensación desagradable provocada por la percepción de peligro real o supuesto situado en el presente, futuro o incluso pasado. Es una emoción primaria que se deriva de la aversión natural al riesgo o la amenaza. El miedo resulta estar hilado con la ansiedad. Existe miedo real cuando su dimensión está en correspondencia con la dimensión de la amenaza. Del mismo modo emergen otras consecuencias.

1.3.6.3 Inhibición social

Producto del miedo y la opresión, viene arraigado el fenómeno psicosocial de la inhibición, al cual se le agrega el término social, por su impacto tanto individual como colectivo. Ante las situaciones de riesgo y peligro, los individuos reaccionan de diferentes maneras, que puede ser de igual forma perceptivo, lo que para unos puede ser normal, para otros puede ser anormal, y la inhibición es una de ellas, la interrupción de conductas habituales en el ser humano, ya sea producto de reacciones como peligro, miedo o impotencia, como argumenta Garavito (2004), en cuanto a la inhibición: *“es un fenómeno psicosocial que genera una especie de impotencia frente a la condición traumática de la realidad y que se expresa en una pasividad creciente frente a ella(...)que se ha ido formando a lo largo de siglos de violencia y opresión.”*

Esta es una de las consecuencias más graves de la violencia, porque la inhibición de conductas va adaptando a los individuos a nuevas conductas, que al final va favoreciendo a los grupos delictivos y estructuras criminales y políticas que ejercen la violencia urbana, en donde el individuo va forjando una conducta pasiva, dócil, insegura, y sobre todo de miedo, que da como resultado un afrontamiento disfuncional a la violencia, ya que carece de carácter propio para manejar dentro de una sociedad que está hecha a base de opresión, violencia y represión, lo cual impide a los grupos actuar de acuerdo a la voluntad propia, como es el caso de los pilotos de buses extraurbanos, quienes sufren más de este tipo de violencia, que salen con temor a laborar, lo cual influye tanto en el desempeño del oficio, como el trato hacia los usuarios, y demás seres que los rodean emocionalmente. En consecuencia, la inhibición social tiene como efecto establecer una cultura silenciosa.

1.3.6.4 Silencio social

Silencio social es el mecanismo que permite captar los cambios en la opinión pública. Sus supuestos brevemente resumidos son los siguientes: las personas temen a permanecer aisladas del entorno social y por este motivo prestan una atención continua a las opiniones y comportamientos por la mayoría de personas que los rodean. Estas se expresan de acuerdo con las opiniones y comportamientos mayoritarios. Por otro lado, hay dos tipos de opiniones y actitudes: las estáticas y las cambiantes. Con respecto a las primeras, el individuo puede

optar por definirse de acuerdo con ellas o por el contrario, permanecer aislado del entorno. Con respecto a las opiniones cambiantes, el individuo debe observar con atención en qué dirección se produce el cambio. Los individuos que entienden que el cambio se produce en la misma dirección que sus propias opiniones personales son las que exponen en público, pero por el contrario, si el cambio se produce en oposición a las suyas tenderán a ser más precavidos al exponerlas en presencia de otras personas.

Según el Elisabeth Noelle-Neumann (1977), en su libro el cual lleva el mismo nombre “el hecho de que un individuo hable o se quede callado depende de las observaciones que ha hecho sobre la mayoría pública y decida cuál será su posición”.

Los medios de comunicación influyen para que la gente se entere o no de lo que sucede cotidianamente. En primer lugar las personas son más valientes para apoyar públicamente una opinión si esta aparece como dominante en los medios de comunicación. En segundo lugar, los medios ofrecen a los ciudadanos, las palabras, los textos, los medios, los argumentos e ideas con las que defienden las opiniones en debate. Generalmente habla de cómo se forma la opinión pública que parte de la observación que hace el individuo de su entorno social.

En palabras de la autora “el resultado es un proceso en espiral que incita a otros individuos a percibir los cambios de opinión y a seguirlos hasta que una opinión se establece como la actitud prevaleciente, mientras que la otra opinión la aportarán y rechazarán todos, a excepción de los duros de espíritu, que todavía persisten en esa opinión. He propuesto el término espiral del silencio para describir este mecanismo psicológico” Noelle-Neumann (1977).

El fenómeno es calificado de espiral de silencio porque la lógica de fondo que se sostiene es que, cuanto más se difunde la versión dominante por los medios, más guardarán silencio las voces individuales contrarias, con lo que se produce un proceso en espiral. Por esta razón, los individuos optan por callar y no socializar ningún punto de vista, lo que ha

resultado en naturalizar una cultura silenciosa y la violencia urbana como parte de contexto social, lo cual va desensibilizando a los individuos.

1.3.6.5 Desensibilización

El miedo, una de las principales causas, sin darse cuenta, ha penetrado en la construcción de la sociedad guatemalteca, como también en sus personalidades, se ha venido fomentando desde los tiempos coloniales como ya se ha mencionado, gracias a esa praxis, se ha logrado modificar la dinámica emocional de los guatemaltecos, de alguna manera como refiere Garavito (2004) en cuanto al miedo: *“Su práctica constante ha forjado algunos fenómenos de índole psicosocial, que son determinantes el día de hoy para explicar la conformación de la dinámica subjetiva de los chapines(...)se han generado procesos adaptativos frente a los miedos como un recursos para la sobrevivencia”*

Dicho de esta forma, la sociedad guatemalteca se ha limitado a accionar y participar activamente en la política, especialmente como Estado, tanto como seres como grupos, pero su causa radica principalmente en lo que Garavito (Pág. 98) llama psicosocialmente “desensibilización”, a ir restando relevancia a todos estos sucesos y actos violentos, que tiene como resultado, la coerción de los individuos, en cuanto a conductas frías, e inexpresivas, como también distantes, que según estos, garantiza la seguridad y tranquilidad, como también la mayor posibilidad de no correr riesgos.

Lo que supone la participación pasiva personal y entre los sujetos, que no residen en una explicación física, sino de carácter social, a raíz de los antecedentes históricos de la sociedad guatemalteca, que carece hasta cierto punto de cohesión social, que está condicionada por el miedo y la violencia, y que puede ser evidente y visibilizada, en diferentes grupos, y este caso se observa desde los pilotos de buses extraurbanos, que poseen un carácter hostil y que carecen de sensibilidad emocional, pero que es fruto de una reacción ante acontecimientos sociales, que los han llevado a afrontar de esta forma la violencia urbana, puesto que de la misma manera que la desensibilización ciertamente causa una ruptura anímica, que hace perder a los individuos toda motivación o mecanismos para afrontar estas situaciones de amenaza, riesgo o peligro.

1.3.6.6 Desesperanza

Surge cuando el individuo no emite respuestas para evitar la estimulación aversiva ya sea porque no encuentra ningún reforzador ante la conducta de escape, o bien porque le es imposible escapar. Psicológicamente hablando tal estimulación puede llevar a los individuos a perder la motivación, la esperanza de alcanzar metas, una renuncia a toda posibilidad de que las cosas salgan bien, se resuelvan o mejoren. Debe señalarse que desesperanza no es decepción ni desesperación. La desesperanza se presenta como la percepción de una imposibilidad de lograr cualquier cosa, la idea de que no hay nada que hacer, lo que plantea una resignación forzada y el abandono de la ambición y del sueño; y es justamente ese sentido absolutista lo que la hace aparecer como un estado perjudicial que puede llegar a tener algunas repercusiones en la salud mental.

Stotland (1969) quien concibe la desesperanza *“como un sistema de esquemas cognitivos que tienen en común ciertas expectativas negativas acerca del futuro, sea este inmediato o remoto”*. El autor afirma que las personas que presentan este tipo de conductas nunca podrán salir adelante por sí mismas, que jamás tendrá éxito en lo que intenten, que en ningún caso podrá alcanzar objetivos importantes y que nunca podrán solucionar los diversos problemas que afronte en la vida.

1.3.6.7 Aislamiento social

El aislamiento social es la ausencia del contacto con el resto de personas y casi siempre es la consecuencia de alguna dolencia o suceso traumático que han llevado a la persona a evitar el contacto con los demás.

Una persona con algún tipo de fobia o psicosis se verá empujada a aislarse como forma de evitar daño de los que le rodean. En efecto algunas personas han vivido sobreprotegidas y no han podido desarrollar habilidades sociales y de gestión de conflictos suficientes como para tolerar los desacuerdos que surgen en las relaciones sociales. Cada historia personal hacia el aislamiento social ha trazado un camino distinto para llegar al mismo destino, y todas han tenido un denominador común: el dolor.

“Las relaciones sociales nos estimulan a nivel cognitivo, nos ayudan a estar más activos, nos empujan a cuidarnos más y cuidar de los demás y nos ayudan a sentirnos valiosos dándonos un estatus. Estas cosas se pierden cuando una persona se aísla. Por no hablar de la desregularización de los ritmos biológicos de sueño, alimentación, etc... así como de una mayor probabilidad de caer en malos hábitos como el tabaquismo o el consumo excesivo de alcohol. El aislamiento severo afecta también a la atención, el aprendizaje y la toma de decisiones. Esto desembocará en una baja autoestima y un bajo autoconcepto, que nos dificultará tomar la iniciativa de intentar romper el aislamiento perpetuándolo.”

1.3.7 Afrontamientos de la violencia

Diversas acciones han sido tomadas y utilizadas como estrategias para enfrentar el fenómeno de la violencia, desde los tiempos coloniales, tanto españoles como indígenas, han utilizado mecanismos de represión y enfrentamiento, Garavito (2004) en *Violencia Política e Inhibición Social* menciona algunas de estas acciones utilizadas en diferentes periodos históricos de la población guatemalteca, que en la actualidad siguen siendo utilizadas como estrategias de afrontamiento a la violencia.

La violencia, como refiere dicho autor, ha sido utilizada como una estrategia de afrontamiento, *“la violencia de la población en contra de las dictaduras (...) constituyo una alternativa para enfrentar la represión y explotación despiadada en contra de la fuerza de trabajo”* Garavito (2004); hoy en día, actos de índole violenta son utilizados tanto por grupos delictivos, como grupos de pilotos, quienes deciden utilizar las mismas acciones para enfrentar las constantes amenazas, extorsiones y asaltos, de los que son víctimas diariamente. Hay que recordar que desde épocas coloniales se ha venido institucionalizando el fenómeno de la violencia, desde los sistemas judiciales, hasta los sistemas económicos, con el objetivo de poder ejercer un control en sectores vulnerables de la sociedad. Es por ello que la violencia como tal viene a convertirse en un afrontamiento reciproco entre ambas partes, *“la violencia política también ha sido una necesidad en el esfuerzo del pueblo por conquistar su libertad política y económica. La violencia revolucionaria ha sido una forma de afrontamiento, justa y valida”* Garavito (2004), y es que hoy en día, diferentes estudios psicosociales han

clasificado el fenómeno de la violencia en diferentes conceptos, y es que habla de una violencia política, que a su vez forma parte de una violencia económica, social, y sobre todo urbana.

Desde un margen psicosocial, estas estrategias de afrontamiento parten desde la necesidad de los colectivos, los grupos, y de los sectores, que están expuestos a estos peligros que derivan del ejercicio de la violencia urbana. Desde una perspectiva de la psicología en general, Lazarus y Folkman (1984) hacen referencia a dos categorías en cuanto a las estrategias y estilos de afrontamiento, las cuales se clasifican en: “afrontamiento centrado en el problema, que supone la resolución de los problemas mediante la incorporación de nuevas conductas que ayuden a contrarrestar el efecto amenazante en el individuo y el entorno. Incluyen lo que ellos llaman la liberación hacia las drogas, *“que constituye el uso de sustancias como el alcohol y las drogas para evitar pensar en las situaciones amenazantes para el individuo y su entorno”*, o conocido también como evitación, que causa un impacto y alejamiento de la realidad que resulta negativo para el individuo, que lo lleva a experimentar diferentes comportamientos que no son aceptados socialmente, considerado como conductas no adecuadas socialmente.

Y la segunda categoría llamada afrontamiento centrado en las emociones, que consiste en el control de los estados emocionales, como se maneja ante la situación amenazante y sus esfuerzos para contrarrestarla. *“En términos generales, estos objetivos se pueden conseguir evitando la situación estresante, reevaluando cognitivamente el suceso perturbador o atendiendo selectivamente a aspectos positivos de uno mismo o del entorno”* (Lazarus & Folkman 1986). En esta categoría, se incluye como estrategia de afrontamiento, la capacidad resiliente de los individuos ante las situaciones transgresoras.

La resiliencia es la capacidad que posee la persona para resolver y enfrentar situaciones adversas y traumáticas en donde se logra una situación normalizada y esta se produce a través de la interacción entre sus variables o características personales con las contextuales en las que se desarrolla.

Resiliencia según Bermejo (2010) es:

La capacidad, fruto de la interacción de diferentes variables personales con factores ambientales, que permite al individuo enfrentarse y resolver de manera adecuada e integrada en su entorno cultural, diferentes situaciones de adversidad, riesgo o traumáticas por diferentes motivos, permitiéndole alcanzar una situación normalizada y adaptada a su medio cultural.

Según la cual las personas son capaces de resistir, proteger su integridad a pesar de las amenazas y además salir fortalecidas, transformadas positivamente por la experiencia. Incluye los procesos de regeneración, reconversión, reorganización personal y en su caso social, la apertura a las nuevas oportunidades surgidas a raíz de la crisis (...) enfatiza las capacidades de las personas para la adaptación a los cambios, la capacidad de aprender, la creatividad, la orientación hacia el futuro, las fortalezas y oportunidades, más que los peligros y las debilidades (...) los desastres pueden llevar a ser oportunidades para cambiar o mejorar las deficientes condiciones de vida de los afectados. (Pág. 9)

La resiliencia entonces, consiste en uno de los afrontamientos con resultados positivos para los individuos, ya que reúne todas las capacidades y habilidades dentro de sí, para contrarrestar los malestares producidos por los actos delictivos en este caso. Que trata de orientar a los mismos, a una práctica consciente sin repercusiones tanto en la salud emocional como física, individual como colectivo. Por consiguiente, relativo a estas dos categorías, *“aunque si bien ambos autores a través de sus estudios han demostrado que ambas estrategias junto con otras no son tan efectivas, ya que generan un impacto negativo en el individuo y su forma de canalizar y enfrentar los problemas, las situaciones y emociones que generan en ellos aún más miedo, estrés y ansiedad, lo que por ultimo puede llegar a convertirse en una adicción, es decir un problema más”*.

No obstante, existen otros afrontamientos fuera de esta categorización mencionada, una de ellas, la negación, que supone no prestar especial atención a las situaciones o hechos, o bien olvidarlos, Según Di-Colloredo, Et. Al. (2007) citando a (Calvanese & cols.) la negación:

Implica ignorar el estresor, puede en ocasiones reducir el estrés y favorecer el afrontamiento y ser útil en un periodo de transición, sin embargo, si se mantiene puede impedir una aproximación activa. En un estudio realizado a personas en proceso de hemodiálisis se encontró que la negación explica el manejo menos efectivo de la enfermedad y una participación más pasiva, con manifestaciones elevadas de ansiedad, depresión y bajo nivel de ajuste psicosocial.

Esto quiere decir que, la negación puede ser algo positivo, como también negativo, donde al igual que la resiliencia, las capacidades emocionales y fortalezas inciden mucho en el efecto y resultado de este afrontamiento. Donde también incide la cohesión de grupo, es decir la participación y sentido de pertenencia de los individuos, al ser parte de un colectivo específico.

La cohesión de grupo, se hace referencia a la organización social, también es considerada como un afrontamiento positivo, como bien se menciona, formar parte de un grupo específico que cumple roles administrativos y sociales, es una variable a favor de los pilotos, ya que en esta organización social, encuentran ellos el espacio y la unidad de convivencia, ser parte de, ayuda también a los individuos para tomar en cuenta diferentes situaciones y perspectivas acerca del trabajo que ellos desarrollan cotidianamente, derivado de estas mismas convivencias con los demás compañeros de trabajo. De igual forma la presencia de una organización social que toma en cuenta estas variables, se plantea objetivos para dar solución a diversas problemáticas, como la inseguridad en las rutas, dentro de esto los asaltos y los asesinatos en las unidades, las extorsiones en ambiente laboral y el estrés es resultado de estas acciones, agregando los conflictos diarios con algunos usuarios.

Esto quiere decir, que depende significativamente de la conciencia del individuo, al reconocer una situación transgresora, y elegir el mecanismo de afrontamiento con el cual buscar una solución conveniente a este malestar, siempre y cuando sea una estrategia positiva que no atente contra los demás individuos, ya que como se menciona, a raíz de estas situaciones, se corre el riesgo a que la misma violencia sea utilizada como afrontamiento contra sí misma, que contribuye únicamente a fomentar el uso de la violencia como solución

a los problemas sociales, incrementar la tasa de mortalidad, y un conflicto psicosocial que supone un reto para la psicología en Guatemala.

Al revisar los antecedentes teóricos escritos por otros profesionales de la psicología y de otras ciencias sociales se reconoce a la violencia y sus derivados como un fenómeno complejo de carácter psicosocial, no solo porque afecta al individuo a nivel intrapsíquico sino también a los grupos y a nivel social y cultural. En el caso de los pilotos de transporte público del municipio de Villa Nueva, esta problemática llega a desarrollar en ellos otras maneras de afrontamiento ante la situación como lo son el estrés, depresión, ansiedad, adicciones, etc., y el resultado es –muchas veces- la conformidad ante lo experimentado día con día, y el desarrollo de conductas no saludables. Es preciso mencionar que se deben identificar riesgos y afrontamientos en este sector laboral para transformar las acciones pertinentes ante los riesgos que se perciben asociados a la violencia.

1.03 Consideraciones éticas

A lo largo de la elaboración de esta investigación, se han tomado en cuenta los siguientes aspectos éticos para garantizar la seguridad y viabilidad del estudio.

Uno de ellos es el consentimiento informado, donde los participantes estarán enterados sobre lo que se pretende realizar con la información recopilada tanto de la entrevista como del grupo focal, es decir de la narración de sus conocimientos y experiencias.

Se han tomado en cuenta la confidencialidad, manejo de riesgos, y según APA (2010) entre los principios importantes a tomarse en cuenta en una investigación son: 1) Beneficencia y no maleficencia, fidelidad y responsabilidad, integridad, respeto por los derechos y dignidad de las personas, integridad y justicia.

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2.1 Enfoque y modelo de investigación

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar la percepción de riesgo y mecanismos de afrontamiento a la violencia urbana que vivencian los pilotos de autobuses de la Asociación de Transportistas Unidos San José de Villa Nueva; lo cual se realizó mediante lineamientos de la investigación cualitativa, que posee una metodología integral “*que concibe a los individuos, los grupos, el ambiente y el contexto histórico-cultural en el que se desarrollan como un todo, sin excepción alguna*” (Rodríguez 2011), considerando que la investigación cualitativa analiza el contexto donde se encuentra el sujeto y su desarrollo en la vida cotidiana, se llevó a cabo un estudio que implica lo individual y lo social, que busca explorar, describir y comprender a partir de las experiencias individuales y colectivas dentro del escenario donde se producen estos encuentros.

Para lograr la finalidad de este estudio, se utilizó un diseño descriptivo, que como bien lo indica su nombre, no es nada más que la descripción del fenómeno a estudiarse, que es en este caso, la violencia urbana, a través de las técnicas e instrumentos seleccionados, con el propósito de aprehender y conceptualizar la percepción de la violencia urbana, el tipo de violencia que experimentan durante las jornadas laborales, y los mecanismos de afrontamiento que utilizan para contrarrestar dichas situaciones amenazantes; en el enfoque cualitativo y el diseño descriptivo, se buscó la comprensión e interpretación del conocimiento y de los significados que tienen en este caso los pilotos de autobuses de la Asociación de Transportistas Unidos San José de Villa Nueva sobre sí mismos, y la realidad que los rodea, partiendo de un proceso que fue apoyado de una construcción teórica, de la que ya se ha hecho mención en los antecedentes históricos y teóricos. Lo cual requirió todo un proceso desde la selección de la muestra, hasta el análisis de los datos recolectados, pero cuya fuente principal de comprensión y recolección, se encontraron en el diálogo entre los individuos y los investigadores, donde se captaron esos significados sociales que fueron de vital importancia para la investigación.

2.2 Técnicas

2.2.1 Técnica de muestreo

Se utilizó una muestra no probabilística por conveniencia debido al tipo de investigación cualitativa, que pretendía conocer la percepción de riesgo y los mecanismos de afrontamiento ante la violencia urbana.

El estudio se realizó con los pilotos de buses extraurbanos de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva, con una muestra de 25 pilotos. El proceso para determinar a los pilotos que participaron se llevó a cabo mediante la organización con el presidente administrativo de la cooperativa, quien indicó la hora a convenir para que se realizara una visita al predio donde se encontraba la muestra esperada. Era necesario para formar parte del estudio, que los criterios de inclusión fueran los siguientes: pilotos de sexo masculino, mayores de edad, víctimas de violencia urbana.

2.2.2 Técnicas de recolección de datos

Para obtener información sobre la percepción de riesgo y mecanismos de afrontamiento en pilotos de buses extraurbanos se utilizaron las siguientes técnicas:

2.2.2.1 Observación

La observación de tipo sistemática, que se utilizó para detectar el lenguaje corporal de los pilotos de autobuses de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva, de modo que con la guía de observación se recolectaron los datos, válidos y confiables de los comportamientos o conductas violentas, así como el desarrollo social entre ellos mismos u otras situaciones observables en los pilotos, a través de un conjunto de categorías y subcategorías, durante el periodo en que los demás instrumentos fueron aplicados, que tuvo lugar en uno de los predios asignados por la cooperativa.

2.2.2.2 Entrevista

Por medio de la entrevista abierta se pudo obtener datos de modo rápido y eficaz con el objetivo de utilizar una serie de preguntas abiertas enfocadas en violencia urbana, percepción de riesgo y mecanismos de afrontamiento, mediante las cuales se captó y analizó

una serie de datos de una muestra, en este caso fueron los pilotos de autobuses extraurbanos de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva. Se aplicó en dos grupos en un tiempo estimado de una hora, durante las visitas programadas en uno de los predios de dicho municipio.

2.2.2.3 Grupo focal

Se llevó a cabo un grupo focal en una reunión con quince personas seleccionadas por los investigadores donde se discutió desde la experiencia personal y el discurso, acerca de la percepción de riesgo y mecanismos afrontamiento a la violencia urbana en pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva. Se realizó el predio donde a los pilotos de autobuses se reúnen comúnmente, y se dio inicio a la ronda de preguntas, en el cual cada uno fue comentando y compartiendo su experiencia.

2.2.3 Técnicas de análisis de datos

Con las mismas técnicas se estudió el tipo de comunicación por parte de los participantes de una manera objetiva y sistemática, que cuantificó los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías sometiéndolo a un análisis de calidad y profundidad de la información. (Tamayo, 2003). En este sentido se utilizaron únicamente las técnicas de análisis descriptivo, del discurso, mapa conceptual y transcripción.

2.2.3.1 Análisis descriptivo

El análisis descriptivo consistió en describir las tendencias claves dentro de los datos previamente recabados, esto generó categorías y subcategorías que permitieron comprender la percepción de riesgo y mecanismos de afrontamiento a la violencia urbana en pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva. Esto se llevó a cabo a través del análisis de los datos recabados en la entrevista, grupo focal y guía de observación.

2.2.3.2 Análisis de contenido

Consistió en recibir datos no estructurados a los cuales se proporcionó una estructura, mediante la categorización; fueron datos muy variados, consistieron esencialmente en las narraciones de los participantes, específicamente los pilotos de la Asociación de

Transportistas Unidos San José Villa Nueva.; para lo cual se llevó un registro de estos discursos mediante la grabación del grupo focal. Posteriormente se realizó un análisis derivado de la categorización, que se llevó a cabo al momento de transcribir las narraciones grabadas.

2.2.3.3 Análisis interpretativo

Esta herramienta teórico metodológica, se utilizó para explicar y reflexionar sobre las premisas narradas por los pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva, para comprender el impacto que tiene el fenómeno de la violencia urbana, su percepción de riesgo y los mecanismos de afrontamiento hacia la misma, de modo que dichas narraciones pudieran ser interpretadas desde un enfoque psicosocial. Cuyo análisis interpretativo se elaboró a través de la transcripción de los relatos, esto garantizó una mejor comprensión del fenómeno y objeto de estudio, mediante la estructuración del contenido a través de un mapa conceptual. Que fue elaborado en el Centro Universitario Metropolitano.

2.2.3.4 Mapa conceptual

Permitió organizar las ideas de manera significativa, por medio de una organización y estructuración plenamente realizada con anterioridad a los conceptos principales de la investigación los cuales son violencia urbana, percepción de riesgo y mecanismos de afrontamiento, el cual se realizó con los pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva, durante el proceso de reproducción de material que fue impartido a los mismos.

2.2.3.5 Transcripción

La transcripción del contenido fue de tipo literal, con el objetivo de documentar todos los sonidos emitidos durante el relato de los pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva, por medio de una grabadora, dichas grabaciones fueron transcritas en un documento, incluyendo las palabras inacabadas, repetidas, erróneas, etc., en resumen, todo aquello que se dijo en el audio, al momento que se realizó el grupo focal.

2.03 Instrumentos

Para la presente investigación se utilizaron las siguientes herramientas que permitieron recolectar la información en la muestra establecida.

2.3.1 Consentimiento informado

Este documento garantizó a los participantes que la intención de participar en la investigación era completamente voluntaria, donde se plantearon los objetivos y los posibles beneficios de la misma. En donde colocaron iniciales de su nombre, fecha y firma.

2.3.2 Guía de observación

La guía de observación se basó en una lista de indicadores que orientaron el trabajo de observación, para señalar aspectos relevantes como las reacciones y conductas de los pilotos de autobuses de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva, al momento de aplicar los demás instrumentos. La cual estaba estructurada en 9 ítems, siendo del 1 al 5 en torno a la participación y conocimiento sobre la temática a abordar, del 6 al 9 sobre la comodidad e interés entre ellos mismos y sobre la actividad a desarrollarse. Esta guía estaba estructurada como un check-list, para esto las investigadoras marcaron con un sí o no según lo observado.

2.3.3 Guía de entrevista

La guía de entrevista escrita, constaba de doce preguntas abiertas que fueron aplicadas por las investigadoras a los pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva, en uno de los espacios previamente solicitados, dentro del predio de Autobuses ubicado en la zona 2, del municipio de Villa Nueva. Se abordaron temas como percepción, miedo y violencia urbana, entre otros.

La guía de la entrevista fue validada por Jennyfer Aleyda Aitken Monterroso, colegiado activo número 9658 y María de los Ángeles Guerra, colegiado activo número 10507.

2.3.4 Guía de grupo focal

Las investigadoras como moderadoras realizaron una serie de preguntas abiertas que abarcaban diversos roles. La guía estaba elaborada por seis preguntas en donde se tocaban temas relevantes para la investigación que eran la percepción de riesgos, violencia urbana y el afrontamiento hacia la misma. Las preguntas fueron respondidas por el grupo dentro de un ambiente relajado e informal donde los participantes se sintieron cómodos, libres de hablar y comentar sus opiniones en el lapso de una hora.

La guía del grupo focal fue validada por Jennyfer Aleyda Aitken Monterroso, colegiado activo número 9658 y María de los Ángeles Guerra, colegiado activo número 10507.

2.3.5 Grabadora

Este dispositivo electrónico, se utilizó para registrar todas las narraciones hechas por los pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva, durante el grupo focal, dicha herramienta fue pieza fundamental para el análisis del discurso e interpretación posterior, partiendo de la transcripción completa de toda la actividad.

2.04 Operacionalización de objetivos, categorías.

Violencia urbana: según La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en su informe sobre desastres (2010) está compuesta por *“el crimen organizado, la venta y distribución masiva ilegal de armas, el tráfico de drogas y las pandillas callejeras, que a su vez desarrolla una violencia de tipo delincencial.”* En la que también tienen mucho que ver características de la violencia política, social y económica.

Percepción de riesgo: un proceso cognitivo el cual reconoce, interpreta y da un significado que a su vez sirve para elaborar un juicio acerca de las sensaciones que se obtienen del entorno físico y social.

Mecanismos de afrontamiento: esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas e internas.

Tabla No. 3

Objetivos Específicos	Definición Conceptual Categorías	Definición Operacional Indicadores	Técnicas/ Instrumentos
Identificar la percepción de riesgos y los mecanismos de afrontamientos a la violencia urbana que vivencian los pilotos de autobuses de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva.	Percepción de riesgos. Mecanismos de afrontamiento Violencia urbana	Percepción de riesgo Elaborar un juicio acerca de las sensaciones provenientes de situaciones amenazantes que vienen del entorno. Violencia Urbana Asaltos a mano armada, asesinatos, llamadas telefónicas para amenazar, intimidar. Mecanismos de afrontamiento Negación de las situaciones amenazantes, evitación de las mismas. Desarrollo de conductas no sanas para contrarrestar el malestar.	Observación/Guía de observación Entrevista/Guía de entrevista 1-12 Grupo focal/Guía de grupo focal 1-6
Determinar el tipo de violencia urbana que experimentan los pilotos de autobuses de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva.	Violencia urbana		Entrevista/Guía de entrevista, Pregunta 1-4 Grupo Focal /Guía de grupo focal Preguntas 1-2
Identificar la percepción de la violencia urbana en pilotos de autobuses de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva.	Percepción de riesgos Violencia urbana		Entrevista/Guía de entrevista, Pregunta 5-8 Grupo Focal /Guía de grupo focal Preguntas 3-4
Definir qué mecanismos de afrontamiento ejercen los pilotos de autobuses de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva, ante la violencia delincuencial.	Mecanismos de Afrontamiento	Negación de las situaciones amenazantes, evitación de las mismas. Desarrollo de conductas no sanas para contrarrestar el malestar.	Entrevista/Guía de entrevista, Pregunta 9 -12 Grupo Focal /Guía de grupo focal preguntas de 1-5

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

3.1 Características del lugar y de la muestra

3.1.1 Características del lugar

La Asociación de Transportistas Unidos por San José Villa Nueva, está ubicada en la zona 2, más conocida como Aldea San José, del municipio, la cual presta el servicio de transporte extraurbano, ofreciendo dos rutas de recorrido, de la aldea hasta la Central de Mayoreo (CENMA), y de la Aldea hasta el Mercado Concepción de Villa Nueva, comúnmente conocido como el mercado nuevo. Cuenta con dos predios principales y su oficina administrativa, donde los buses son resguardados para su mantenimiento, limpieza, abastecimiento de combustible y sobre todo inspección por parte de la asociación, como también de las autoridades municipales del área de transportes. Debido a la emergencia sanitaria por el COVID 19, cuentan con área de limpieza específicamente para la sanitización de las unidades de transporte en los puntos de carga de pasaje.

3.1.2 Características de la muestra

La investigación se realizó con pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos por San José Villa nueva, siendo la mayoría residentes de la aldea de San José Villa nueva y zona 1 de Villa Nueva, la jornada laboral es de 8 a 9 horas al día manejando las unidades de transporte extraurbano proporcionadas por los integrantes de la junta directiva de la asociación de transportes. Los participantes en esta investigación, son de sexo masculino, ladinos, entre los 35 a 60 años de edad aproximadamente, la mayoría de ellos padres de familia, pocos de ellos son casados, mientras que el resto únicamente están unidos, la mayoría de ellos cuenta con educación primaria y media.

3.2 Presentación e interpretación de los resultados

El proceso de investigación y recopilación de datos realizados, se llevó a cabo bajo lineamientos cualitativos. Para indagar la generación de la violencia urbana, se plantean tres interrogantes importantes para el curso de la investigación, esto permite tener una base y un punto de partida, ¿qué tipo de violencia experimentan los pilotos de autobuses?, ¿cuál es la

percepción de la violencia urbana en pilotos de autobuses?, ¿qué mecanismos de afrontamiento ejercen los pilotos de autobuses?

La investigación se centró principalmente en el conocimiento, discurso popular y la participación activa dentro del contexto en que se desarrollan.

3.2.1 Análisis de la entrevista

Las estrategias metodológicas de recopilación de información utilizadas fueron: entrevistas, estas se realizaron con los pilotos de la Asociación que amable y voluntariamente decidieron participar, lo cual creó un aprendizaje significativo, un espacio de análisis y crítica tanto para los pilotos de la asociación como para las investigadoras, ya que para ellos no es común que alguien se interesara en su dinámica laboral, más aún en un plano emocional.

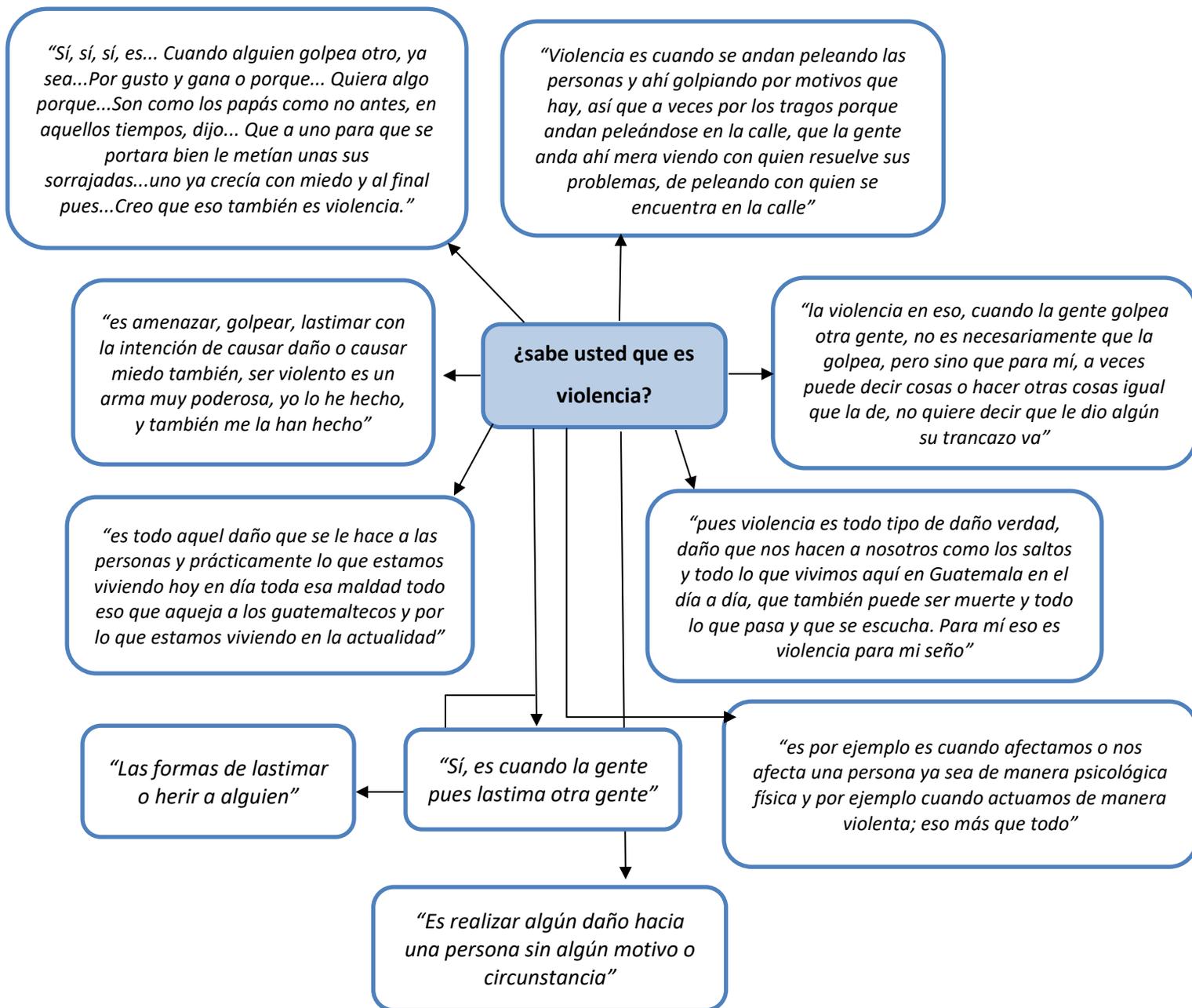
Fue realizada de manera individual, donde cada uno fue respondiendo a la investigadora según su vivencia cotidiana, al principio fue difícil para algunos organizar sus ideas, para ellos había una gran cantidad de sentimientos y emociones, pero las palabras se quedaban cortas expresando todo esto, principalmente varias de las preguntas de la guía de entrevista tenían el objetivo específico de recabar la información principal sobre ¿qué riesgos percibe durante su jornada laboral? ¿qué piensa sobre el peligro al que se enfrenta día con día durante su jornada laboral? ¿qué mecanismos de defensa utiliza usted ante la situación?

Al momento de comenzar con las entrevistas, varios de ellos se mostraron atentos, mientras que un par se mostraron reacios, pero durante el curso de la entrevista en el momento de dar un breve resumen de su historia de vida, fueron modificando su perspectiva sobre las intenciones de las investigadoras y el propósito de la dinámica, logrando así mostrarse más atentos y contestar con mayor claridad las preguntas que se les realizaban. Ante la primera pregunta de la guía de entrevista elaborada ¿sabe usted que es violencia? Los 10 pilotos entrevistados, manejan una definición muy general y básica “*Las formas de lastimar o herir a alguien*” varios de ellos se inclinaron también como un medio para ejercer presión o dominar a las demás personas para lograr que hagan lo que ellos quieren, también hicieron

énfasis en el miedo que se genera hacia una persona que recurre a la violencia, y que esto también es una manera de dominar a los más débiles.

Mapa conceptual No. 1

Percepción de violencia



Para la mayoría de los pilotos entrevistados, así como definen la violencia de una manera muy básica, vale la pena mencionar que son ajenos al conocimiento de tipos de violencia, y por ende el concepto de violencia urbana como tal, ya que al momento de preguntar sobre los tipos de violencia, han sido pocos los que han hecho mención únicamente de la violencia contra la mujer y el bullying, pero fuera de ello, la mayoría desconoce los tipos de violencia existente, por lo cual se les hizo mención los tipos de violencia, y especialmente de la violencia urbana, que de hecho lograron identificar varios aspectos de la violencia urbana dentro de su dinámica laboral cotidiana.

Los pilotos al momento de mencionarles de manera general las diferentes características de cada tipo de violencia, varios de ellos tienen claro que son y comentan que han sido víctimas de las diferentes ramas y manifestaciones de la violencia como tal. También comentan que han experimentado altercados violentos con los usuarios del transporte, lo que resulta en su mayoría de veces en discusiones con lenguaje agresivo y soez, y en varios casos en el intercambio de golpes o daños a la unidad de transporte. (Véase mapa conceptual No.1) Algunos de ellos con un tono más serio indican que así como han sido víctimas también deben de defenderse, para evitar en lo posible ser intimidados y vulnerados, (algunos de ellos ante el hecho de reconocer que han sido víctimas, muestran un poco de resistencia a aceptar que en efecto han sido vulnerados) pero esto también es resultado de vivir en una sociedad que históricamente ha fomentado el machismo, por lo cual es difícil que el sexo masculino pueda reconocer y aceptar el rol de víctima ante las problemáticas sociales, que afectan física, emocional y psicológicamente, tanto a hombres como mujeres.

Determinado el tipo de violencia que sufren los pilotos de autobuses de la Aldea de San José de Villa nueva, que es la violencia urbana, se les plantearon las siguientes interrogantes ¿qué riesgos percibe durante su jornada laboral? y ¿qué piensa sobre el peligro al que se enfrenta día con día durante su jornada laboral? se detallan en la siguiente tabla:

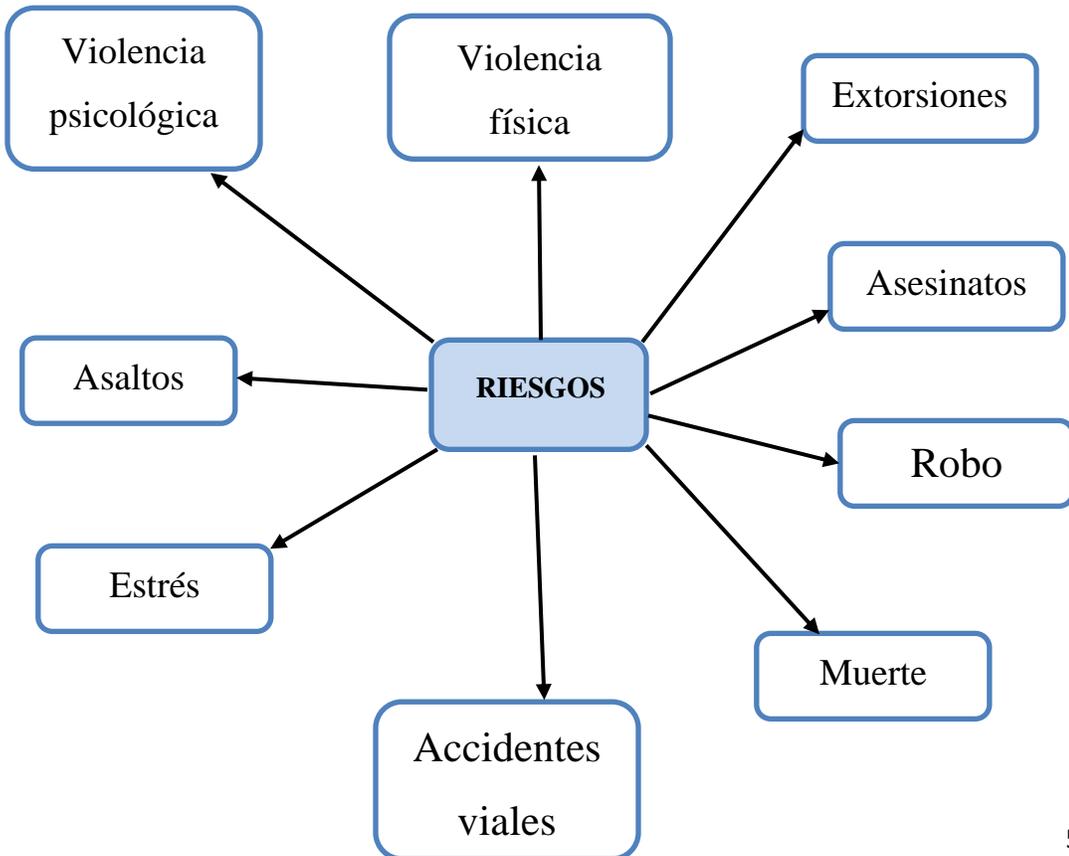
Tabla No. 4

Riesgos que perciben los pilotos durante la jornada laboral

Fuente	Transcripción Literal	Categorización 1er orden
Entrevista No. 1 RDMS	<i>“me han asaltado una unidad, pues, y es un riesgo que uno ya no puede identificar quién es bueno, quién es malo... que la situación y la gente porque también la gente que usa el servicio también, uno nunca sabe con qué tipo de gente se va a topar, a veces uno es amable y uno les pide el pasaje cabal y... ah mire para que le cuento, es meterse a clavos, ajj entonces riesgo eso de saber a quién subir, porque si no lo van asaltar a uno, a veces también la hora en el que uno circula, ... y de los accidentes va usted que esos nunca faltan”</i>	Asaltos Accidentes viales
Entrevista No. 4 JMDCL	<i>“Me ha tocado que han asaltado la unidad... me ha tocado que se han asaltado la unidad y yo voy como pasajero...Uno sube diferente gente y a veces la gente no anda como que muy católica y no andan muy de humor y con uno se desquitan... encontronazos, agresiones verbales y, por cierto, punto también físico”</i>	Asaltos Violencia física Violencia psicológica
Entrevista No. 3 JDHL	<i>“Así que riesgo de...de sufrir cualquier situación, de que le grita uno la gente, la gente viene muy desesperada, pero uno va conforme a la unidad, a la ruta, ¿verdad?... uno va manejando correctamente y ahí sí que, uno nunca sabe qué, ¿qué puede pasar? No es cierto, es cierto es que, no puede uno predecir o decir, a ver ahorita se me va a quedar el carro, ahorita voy a topar a este o algo, verdad”</i>	Violencia psicológica Asaltos Accidentes viales
Entrevista No. 5 MFLV	<i>“han saltado la unidad dos veces y pues sí me han quitado un poquito de dinero... lo amenacen a uno y le quitan las pertenencias a los pasajeros...a mí pues que me van vigilando que no pare la marcha, que no bajé a nadie, que no suban a nadie tampoco. Y también pues lo de las extorsiones, verdad, que también hay temporadas que van a dejarle a uno el celular, ahora que ya le indiquen a uno cuanto es pero yo en mi caso pues se lo voy a dejar al inspector de ahí que mire el que hace porque al final pues eso es es problema de ellos, tienen que ver cómo nos responden porque también ellos también son unos pandilleros disfrazados porque también le exigen a uno una cuota, y las vueltas ya mero también quieren que les demos la vuelta completa y eso que ellos son una institución pues.. “</i>	Asaltos Violencia psicológica Extorsión
Entrevista No. 2 JJGP	<i>“a que me maten, a que me puedan hacer daño y talvez no me matan pero quedo invalido o algo si, como que ya no quedo igual, o que por defenderme pueda poner en peligro a los pasajeros o peor aún, a mi familia”</i>	Violencia física Asesinato
Entrevista No. 6 MX	<i>los riesgos son robo, muerte y lo que más seño es el maltrato verdad, que pues uno sale tranquilo de su casa y uno se enoja; créame que ir manejando 16 horas al día es bien estresante, el tráfico que a uno lo pone de mal humor y también es riesgo que nos choquen la unida, riesgo que nos maltraten o inclusive que nos peguen porque también hay gente enojada que anda viendo con quién remata”</i>	Robo Muerte Violencia física y psicológica Estrés Accidentes viales
Entrevista No. 7 GAGR	<i>“la verdad que los riesgos que más nos pasa en el transcurso de los días semanas es el robo a mano armado e igualmente continúan las extorsiones es algo que no tiene fin”</i>	Robo Extorsión

Entrevista No. 8 ACC	<i>“las extorsiones no paran. Las extorsiones siguen y es triste seño trabajar solo para pagar la extorsión, aunque es el patrón el que realmente se encarga de eso, pero recuérdese que pues por justos para pecadores y el patrono no llega un día a pagar Pues a nosotros nos matan...el riesgo es de preocupación ante la vida de uno y otra cosa de parte de la familia lo que queda es agradecerle a Dios y que venga uno sin novedad. También los días pasan y no sabe uno el día que ya no regresa a su casa”</i>	Extorsión Asesinato
Entrevista No. 9 EAFM	<i>“Asaltos, extorsiones, muerte y maltrato psicológico... he sufrido de ambas, violencia física y psicológica; he sufrido como trabajador y he sufrido como usuario asaltos, extorsiones, también han muerto compañeros; prácticamente le sé decir que he sufrido porque me han afectado sus muertes”</i>	Asaltos Extorsiones Asesinatos Violencia física y psicológica
Entrevista No. 10 EJPM	<i>“Asaltos malos tratos gritos violencia en el tráfico porque a veces vamos manejando bien pero como tenemos mala fama de que todos los choferes somos abusivos por justos pagamos pecadores y a veces es un riesgo porque nos maltratan y a ver qué hora hay gente que no se tienta el alma y anda armada y yo la verdad trato de seguir mi camino y andar bien pues porque uno nunca sabe quién le puede salir con pistola”</i>	Asaltos Violencia psicológica

Mapa Conceptual No. 2
Percepción de riesgos ante la violencia urbana



Los pilotos de autobuses son conscientes de la situación actual dentro del municipio de Villa Nueva, especialmente del sector donde circulan, la Aldea San José Villa Nueva, indican que al salir a laborar se exponen al riesgo de padecer: violencia física y psicológica, robo, extorsión, asesinato, accidentes viales y estrés, lo cual puede terminar en muerte.

La mayoría de los pilotos entrevistados indicaron el riesgo de su integridad física, como se ha mencionado, los asaltos o las discusiones con los usuarios, son de las situaciones más recurrentes a las que se exponen, y en varias ocasiones han sido víctimas de lo que ellos denominan el “peor” peligro de todos, la extorsión, ya que esto implica que están siendo observados por las “clicas”.

“Recibir” los celulares o ser intimidados directamente de viva voz por los integrantes de las maras, tiene implicaciones, según ellos esto los mantiene en alerta, con la expectativa ante cualquier persona que a su criterio parezca sospechosa, intranquilidad y paranoia, por el simple hecho de saber que su vida puede terminar en cuestión de segundos, esto genera un desgaste físico y emocional, varios de ellos indican que han conocido compañeros de labores que de la noche a la mañana cambian su forma de ser y su aspecto se va demacrando, que sin necesidad de decir palabra alguna, van conociendo quien en ese momento está siendo víctima de extorsión como tal.

Se conoce y se identifica que la profesión de ser piloto de autobús es una de las más peligrosas, que ponen la vida en peligro constantemente y esto puede ser dentro y fuera del horario laboral.

Sensaciones y sentimientos negativos, principalmente el miedo, son la clave de su diario vivir, estas llevan a los pilotos a modificar la conducta para poder afrontar las situaciones de peligro.

Tabla No. 5

Percepción de los peligros en la jornada laboral y el miedo en el desempeño de sus funciones.

Fuente	Transcripción Literal	Categorización 1er orden
Entrevista No. 1 RDMS	<p><i>“¿pa qué le voy a mentir? Sí, me da miedo. Sí me da miedo, pero bueno, es que aquí nadie nos está escuchando...¿va usted? mire, a veces sí, uno no quiere pasar por ciertos puntos, o a veces uno no quiere subir a ciertas personas, porque también ha tocado, ¿verdad? que a veces... mira unas caras y no saben ni que hacer...lo ponen a uno con los pelos de punta... pero...el miedo sí...sí...tiene mucho que ver, ...no sé, pero yo sí siento algo así, bien, bien feo, y a veces me pongo nervioso y eso que manejando seño si le soy sincero uno no se puede dar ese lujo de poder ser nervioso, tenso o tener miedo, porque uno mismo jala las cosas malas, imagínense yo, del miedo me distraigo o algo, me voy a ir a hacerla lata a alguna parte”</i></p>	Miedo Nervios Desconfianza
Entrevista No. 2 JJGP	<p><i>“creo que es algo a lo que nosotros tenemos que estar conscientes, de una u otra forma yo salgo así, yo sé que me puede pasar algo pero que sea lo que Dios quiera, total nadie hace nada, ni los dueños de los buses, ni la asociación, mucho menos esos huevones de la PNC ..., todos los días sale uno con miedo a trabajar, pero yo recibo la bendición de mi esposa y de mi mamá y eso medio me tranquiliza, pero si tengo miedo me va a costar concentrarme y puedo chocar con alguien, y me sale peor el asunto”</i></p>	Miedo Desesperanza Frustración
Entrevista No. 3 JDHL	<p><i>“Pues la verdad, así que, el peligro, pues, va a uno corriendo diario verdad, es que a veces es de que sale uno de su casa también, porque uno va manejando la unidad y ahí sí que, cualquiera que siente puede pasar en él, transcurso, verdad, que uno va manejando correctamente y ahí sí que, uno nunca sabe qué, ¿qué puede pasar? No es cierto, es cierto, es que, no puede uno predecir o decir, a ver, ahorita, se me va a quedar el carro, ahorita, voy a topar a este o algo, verdad... uno dice que no tiene miedo, pero si uno corre riesgo, corre peligro, porque, como comentaba, hace la violencia, la delincuencia, siempre está el orden del día, y entonces, uno no sabe”</i></p>	Miedo Desconfianza Incertidumbre Miedo
Entrevista No. 4 JMDCL	<p><i>“pienso pues que es algo que ya es parte de y que no se puede hacer nada, no se puede combatir ese tipo de peligros porque para uno muerto, para uno muerto y con qué necesidad, entonces nada más que, nada más que sobrellevarlo y es cuando toca pues toca, cuando hay que defenderse pues hay que defenderse y si no pues ir uno tranquilo, que también si uno es brincón porque eso sí he visto en otros compañeros que a veces ni es para tanto y luego también es exaltan y todo, pero no sé qué cargan ellos en la cabeza o es también por los antecedentes como ya ve que varios de nuestros compañeros se han quedado ahí en el camino, eso es van manejando y solo se asoman los matan y ahí se acabó todo, entonces, pienso yo qué, siempre hay que estar ahí en paz con todos, los asuntos que uno tiene...pienso que el miedo es importante porque es como le explico, es lo que uno siente cuando uno está ahí en el momento que está pasando algo, no sé si me entiende”</i></p>	Resignación Miedo
Entrevista No. 5 MFLV	<p><i>“mire, pues yo pienso que son cosas que se pueden evitar o bien inevitables, yo lo sé, solo único que pienses de que mientras no se metan conmigo yo no voy a meter con ellos y yo en la calle ahí como le digo pues gracias a Dios de a uno va ahí conociendo de qué mal padecen verdad, pero ahí sí que es nomás de cuidarse las espaldas porque peligros van a ver y ahí sí que cada quien es responsable de ver cómo que hace o qué no hace, ¿verdad? Entonces yo pienso que es que a la aprender a vivir con esos peligros donde hay más que todo es sobrevivir o ver cómo es como no salir afectados, ¿verdad? como le digo, a mí de nada me sirve tener miedo, me hace más inútil y así no sirvo de nada, ni para esta gente, ni para los que usan el bus, si uno tiene miedo no quiere hacer nada, entonces se queda uno en lo mismo, y si uno no tiene miedo, ahí se va poco a poco haciendo las cosas, peligros</i></p>	Prevención Enojo Frustración

	<i>siempre van a haber, esta gente maldita siempre va a existir, y lastimosamente solo nos queda ir adaptándonos a esa situación”</i>	
Entrevista No. 6 MX	<i>“Pues realmente es trabajo seño y tenemos que hacerle ganas a todo lo que nos enfrentamos día con día. Solamente hay que pedirle a Dios que nos ayude y que pues terminemos bien nuestra jornada laboral... el miedo siempre está lo que pasa es de que la costumbre yo no tengo estudio y me da poca oportunidad de trabajo buscar otra cosa entonces yo lo que hago es pues salir encomendado con miedo sí, pero toca seño es el día a día”</i>	Miedo Resignación
Entrevista No. 7 GAGR	<i>“La verdad es que hay que andar de un lado para otro preparado porque la con esta situación no le asegura a uno llegar a su casa al final de la de la tarde es algo muy muy complicado se podría decir... La verdad es que resignación, toca cumplir con el trabajo día con día</i>	Incertidumbre Resignación
Entrevista No. 8 ACC	<i>“Más que todo el riesgo es de preocupación ante la vida de uno y otra cosa de parte de la familia lo que queda es agradecerle a Dios y que venga uno sin novedad. También los días pasan y no sabe uno el día que ya no regresa a su casa... Bueno el miedo es algo que para nosotros no existe porque día con día nos arriesgamos para que la demás gente llegue a su trabajo e igualmente es una fuente de empleo para nosotros”</i>	Incertidumbre
Entrevista No. 9 EAFM	<i>“Qué toca, que lamentablemente por no estudiar en mi caso no tengo tanta oportunidad. El trabajo que nos tocó no le voy a negar que sacamos para los frijoles, pero es riesgoso muy riesgoso todo el tiempo ha sido riesgoso, pero es con lo que me ha tocado sacar adelante mi familia... Miedo... qué difícil seño, pues el miedo ahí está pienso yo, pero lo manejamos porque si no, no salimos a trabajar”</i>	Resignación Miedo
Entrevista No. 10 EJPM	<i>“Nada que hay que trabajar y eso es en lo que andamos yo ya tengo 32 años de ser piloto y ya me acostumbré así que pues toca... antes mucho miedo, era el miedo era protagonista en mi vida pero uno se acostumbra se acostumbra y sabe cómo lidiar con lo que se le presenta a uno sabe cómo manejarlo porque Imagínese Cuántas veces a mí no me han asaltado entonces a cómo reaccionaba las primeras veces no es igual a como reacción ahora pues y siempre el miedo existe pero ya sabemos cómo manejarlo bueno en mi caso ya sé cómo manejarlo”</i>	Resignación Indiferencia Miedo

En el discurso de los pilotos se percibe miedo, incertidumbre y desesperanza, también indiferencia, resignación y frustración, como se muestra en la tabla No. 5, como consecuencias de ser víctimas de la violencia urbana y su postura al respecto ante la situación que viven, no solo ellos, sino sus demás compañeros.

Lo que perciben los pilotos al estar cerca del peligro al que se enfrentan cotidianamente durante las labores, es el miedo como principal consecuencia de la violencia urbana, manifestándose al momento de peligro, que se da una sensación de estar cerca de la muerte, y sobre todo que es una situación que puede volver a repetirse constantemente, los pilotos comienzan a percibir entre sí que algo no está bien, y comienza a observarse un desgaste físico y emocional, el estado de alerta que se comienza a desarrollar se va reflejando principalmente en el discurso y las formas de actuar, y la mayor parte de ellas de una manera pasivo-negativa.

A pesar de que los pilotos de buses extraurbanos estén conscientes de la situación, el miedo es una de las sensaciones implícitas en la dinámica laboral, esta sensación lleva a los pilotos a muchas más consecuencias entre ellas la inhibición social, ya que algunos de los pilotos, han adoptado una conducta pasiva ante estas situaciones, ceder ante las demandas de los grupos delictivos, tener la debida precaución y cuidado para salvaguardar las vidas, aun si ello conlleva no reaccionar y mostrarse indiferentes antes estos conflictos y sobre todo guardar silencio y no realizar las denuncias correspondientes,

Guardar silencio, ante la violencia que sufren pueden comportarse de dos maneras: pasiva o agresivamente, y no necesariamente con los delincuentes, sino con los usuarios del transporte o bien las demás personas con las que conviven, así también suelen aislarse emocional y socialmente, lo que permite que estos sean más vulnerables.

Estos pueden ir desarrollando una conducta indiferente, que de igual forma lleva a la desensibilización, donde gradualmente van asimilando la situación en la que se encuentran, naturalizando estos actos delictivos, haciéndolos parte de su dinámica y finalmente restándole importancia a estos actos violentos, es decir la naturalización de la violencia urbana como tal, referido en el marco teórico como conductas frías e inexpresivas, distantes, que según estos, garantiza seguridad, tranquilidad y la mayor posibilidad de no correr riesgos, que para los pilotos es una forma efectiva de poder afrontar la violencia urbana.

Tabla No. 6

Mecanismos de afrontamiento que utilizan ante la violencia urbana

Fuente	Transcripción Literal	Categorización 1er orden	Categorización 2do orden
Entrevista No. 1 RDMS	<i>“mecanismos de defensa...mire, cuando asaltaron la unidad yo no hice nada, no me puse el brinco ni nada, sólo lo único que le dije fue que estuviera tranquilo, que ahí estaba el dinero y todo, ¿verdad? porque sí que feo que lo apunten a uno con un arma, ¿verdad? y más que se la ponen a uno en la cabeza, ¿hay cómo? pero yo así no, no física, así de decir que lo voy a dar a golpes, y no, seño, y pues me encomiendo a Dios, y ahí sí que salgo a mi trabajo y todo, y me encomiendo a Dios, ¿verdad? ahí sí que, media vez uno anda de la mano con Dios, pues uno anda tranquilo y todo y sabe que... las cosas en paz, porque si uno se pone ahí al brinco, viera que es más fácil que le sampen a uno un su plomado y ni adiós dijo, sí, está difícil la situación, pero sí yo, yo eso es lo que hago, ¿por qué? de</i>	Miedo Inhibición social Evitación Religiosidad	Afrontamiento centrado en las emociones y en el problema

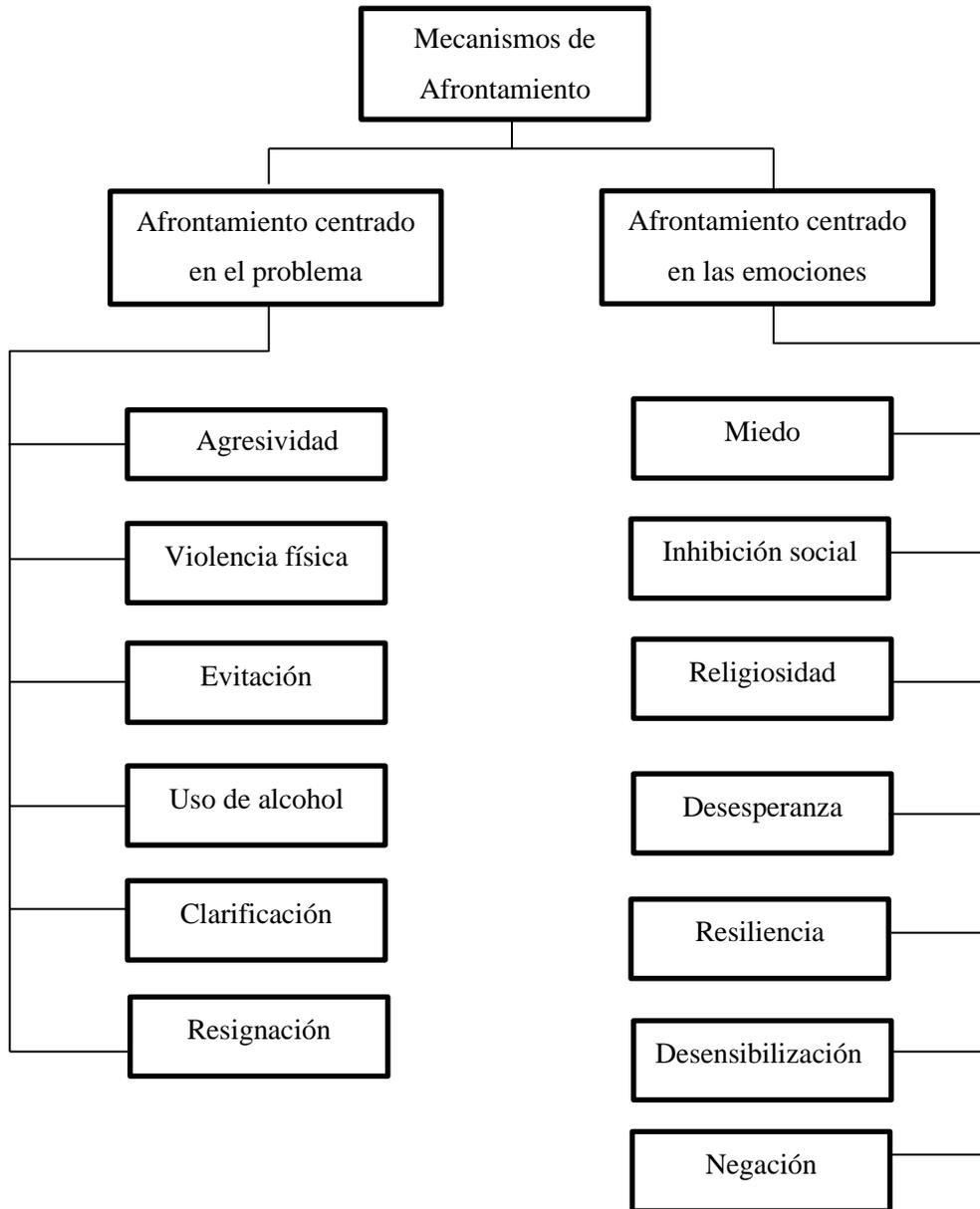
	<i>qué me sirve a mi enojarme o ponerme a discutir con ellos o algo, o sea, cae mal, porque cae mal, pero gracias a Dios”</i>		
Entrevista No. 2 JJGP	<i>“yo trato de defenderme, la gente piensa que nosotros somos malos por no mostrarnos amables, pero es necesario que estemos a la defensiva, mostrarnos fuertes para no afectarnos tanto nosotros, que miramos de todo andado en la calle, no solo de los mareros hay que cuidarse, sino de la gente que también se quiere aprovechar de uno pero también tengo que ser abusado, pilas porque si me pongo al brinco donde no es me matan, así que en la mayoría de los casos no pongo atención a lo que escucho, ni veo en la televisión o en el teléfono las noticias, para no andar más nervioso sino me estreso y así como le digo me sale peor el asunto”</i>	Agresividad Violencia física Evitación	Afrontamiento centrado en el problema
Entrevista No. 3 JDHL	<i>“Pues, ahí solo uno, encomendarse a Dios, porque no, no veo como uno defenderse, igual, no, uno puede andar portando a arma, ¿por qué? Ya, sí, sí. Ya crea otro tipo de conflicto, ¿verdad? Y la verdad que, que nos coloquen un policía o algo, pues, es otro costo que, imagínense, nosotros, por lo menos, mantenemos, un sueldo más o menos, o sea, para mantener un costo de, de que tengan policía por unidad, esa, es complicado, la situación”</i>	Desesperanza Religiosidad	Afrontamiento centrado en las emociones
Entrevista No. 4 JMDCL	<i>“lo que hice fue que estando en el predio me tomé un trago, le conté el inspector y todo y me mandó ahí a un cuartito que ellos tienen ahí pues ahí me tomé un mi trago y sentí que eso me ayudó a que me regresara el alma, de ahí cuando llegué a mi casa pues le conté a mi esposa y me eché a llorar, a llorar y el siguiente día pues amanecí un poquito incómodo por esa situación, pero así que pensé en mi familia y todo hoy y eso es lo que hago todos los días verdad, este pienso mi familia”</i>	Uso de alcohol Clarificación Resiliencia	Afrontamiento centrado en el problema y en las emociones
Entrevista No. 5 MFLV	<i>“yo no le pongo asunto a eso, me es indiferente, porque si me preocupó mucho por eso, yo solo me jodo ahí poniéndole atención a todo eso que pasa, para mi es mejor ir y venir haciéndome el loco, además uno va con las autoridades, hasta son peor que esas lacras, lo tratan a uno de indio ignorante y también termina dándose uno trancazos con ellos”</i>	Desensibilización Negación Evitación	Afrontamiento centrado en las emociones
Entrevista No. 6 MX	<i>“salgo a la calle pues es pidiéndole a Dios seño, que no nos pase nada. Como le digo, que tengamos un día tranquilo. Se gana, no le voy a decir que no, para los frijoles, pero el miedo siempre está y pues mi único respaldo es ese, porque usted sabe que ni siquiera se puede contar con las autoridades. Bueno aquí el patrono nos apoya en ciertas cosas, pero uno quisiera tener apoyo de la policía. Entonces toca salir día a día a ganarse los el pan y darle con todo gracias”</i>	Religiosidad Desesperanza	Afrontamiento centrado en las emociones
Entrevista No. 7 GAGR	<i>“La verdad, la verdad, es que yo siempre ando con un bate por cualquier situación. Así se puede defender uno”</i>	Violencia física Desensibilización	Afrontamiento centrado en el problema.
Entrevista No. 8 ACC	<i>“Dios es mi único consuelo porque no podemos actuar por nosotros mismos, ni confiar en las autoridades porque pues uno se mete a problemas entonces lo único que queda es resignarse y pedirle a Dios que no nos pase nada en el día y no tener que usar ningún mecanismo de defensa”</i>	Religiosidad Resignación Desesperanza	Afrontamiento centrado en las emociones

Entrevista No. 9 EAFM	<i>“ser positivo, salir a trabajar con la mentalidad de que estamos haciendo un servicio y un trabajo. Hay de toda verdad porque hay personas que lo tratan bien a uno y personas que lo tratan mal a uno como que pues unos tuvieran en este trabajo por diversión pero cómo le comento y creo que mi positivismo y mis ganas de salir adelante es lo que me ha permitido darle estudio a mis hijos que no les falte la comida”</i>	Resiliencia	Afrontamiento centrado en las emociones
Entrevista No. 10 EJPM	<i>“pienso que la resignación... qué más le puedo decir, mire antes yo no sé si usted alguna vez escuchó porque yo la miro jovencita pero antes uno andaba ahí con algún artículo verdad para para defenderse, pero ahora es meterse a problemas y aparte aquí en la asociación no nos lo permiten entonces pues lo que hacemos es nada más mecanismo de defensa andar juiciosos en nuestro trabajo y evitar problemas”</i>	Desesperanza	Afrontamiento centrado en las emociones

Como se puede observar en la Tabla No. 6, los pilotos de autobuses extraurbanos mencionan como mecanismos de afrontamiento el desconfiar de todo y de todos, tal como lo ha mencionado uno de los entrevistados *“la gente piensa que nosotros somos malos por no mostrarnos amables, pero es necesario que estemos a la defensiva, mostrarnos fuertes para no afectarnos tanto nosotros, que miramos de todo andado en la calle, no solo de los mareros hay que cuidarse, sino de la gente que también se quiere aprovechar de uno”*(JG comunicación personal, 27 de marzo de 2021) para no preocuparse cuando ven que algo los amenace, mientras que otros argumentan de diferente forma, mostrando cierta inconformidad tanto con la cooperativa de transporte como con las autoridades.

Mapa conceptual No. 3

Mecanismos de afrontamiento en pilotos de autobuses



Tal cual lo ha mencionado Garavito (2004) se denota como la violencia es concebida como una estrategia/mecanismo de afrontamiento para algunos de los pilotos, quienes partiendo de sus necesidades de dar una solución o respuesta al problema llegan a estos extremos al no ver una respuesta clara tanto del patrono como de la ley; esto supone que paso a paso la violencia se convierte en una herramienta natural implícita en cada conflicto.

Dentro del discurso de los pilotos de autobuses, se encuentran ambas categorías de estilos de afrontamiento definidas por Lazarus y Folkman (1984), la primera de ellas, el afrontamiento centrado en el problema, que consiste en la incorporación de nuevas conductas que ayuden a contrarrestar el peligro que sienten los individuos. Claro está que los pilotos de autobuses al momento de experimentar la violencia urbana, modifican su conducta y presentan un cuadro de desensibilización, como resultado de la constante exposición a la violencia, el cual tiene como consecuencia la disminución de las reacciones emocionales negativas y juicios adversos hacia la violencia, al volverse precavidos, desconfiados, al sentir miedo, y principalmente volverse agresivos, o acercarse más hacia una religión específica volviéndose más creyentes, también el consumo de alcohol para evitar pensar en esas situaciones amenazantes.

La población con mayor desensibilización a la violencia (CIJ) también es aquella que en su mayoría ha vivido más violencia directa, cultural y estructural, como lo anticiparon Grinberg et al. (2005), Rojas (2012), Vázquez (2012) y Yurrebaso et al. (2022) los últimos asocian lo anterior a la esperanza a un entorno que por muchos años no ha mejorado la situación sino por el contrario con el pasar de los días esta incrementa.

La segunda categoría centrada en las emociones, como bien lo dice, enfocarse en las emociones que aparecen luego de haber experimentado un hecho de violencia urbana, para algunos de los pilotos ha sido un impacto negativo significativo, ya que canalizar todas esas emociones para ellos no es tan fácil, lo que para ellos se convierte en una carga emocional que la mayoría de ellos no puede manejar debidamente, la incorporación de conductas agresivas o bien inhibitorias socialmente que los alejan de la sociedad aislándolos a tal punto, de no poder convivir tranquilamente desde su espacio laboral, social y familiar.

Esto implica un malestar emocional y psicológico, ya que los pilotos manifiestan conductas indiferentes, especialmente hacia sus sentimientos propios y hacia los demás, esa falta de poder expresarse libremente y de reconocer que han sido vulnerados, genera en ellos malestar que poco a poco se convierte en estrés, ansiedad y depresión. Al contrario, son pocos los pilotos que son resilientes, y dentro de este afrontamiento centrado en las emociones han encontrado la forma de hacer catarsis en la religión, irse adaptando a los peligros de la violencia urbana, a través de la fe.

Otro mecanismo de afrontamiento ha sido la cohesión de grupo, junto con los usuarios, como se ha mencionado anteriormente, la improvisación de una red de alertas a través de los grupos en las redes sociales ha sido una estrategia esencial de los pilotos, ya que los previene no solo de accidentes viales sino también de peligros en puntos, horarios y personas claves que puedan atentar en contra de ellos.

3.2.2 Análisis del grupo focal

Se realizó un grupo focal con los mismos participantes de las entrevistas para indagar y poder realizar un análisis general sobre la percepción de riesgos y los mecanismos de afrontamiento. Antes de realizar el grupo focal se realizó un conversatorio con los transportistas para solicitar de su colaboración y permiso para realizar notas sobre el testimonio que fuesen dando sobre hechos delictivos que sufrieron o sufren al ser víctimas de violencia durante su trabajo, posteriormente se establecieron los parámetros sobre la misma y se procedió a firmar el documento de conocimiento informado.

Tabla No.6

La victimización por violencia urbana en pilotos de buses extraurbanos

Fuente	Transcripción Literal	Categorización 1er orden
Grupo focal	<i>“Lastimosamente es el pan casi diario para nosotros los pilotos de buses extraurbanos”</i>	Miedo Resignación
Grupo focal	<i>“Seño, yo también he sido víctima de la violencia día con día ya que este tema es algo común, no solamente en el municipio de Villa Nueva sino en toda Guatemala. En mi caso los asaltos siguen siendo el común denominador en la profesión que ejercemos no se respeta las pertenencias ajenas y siempre salimos perjudicados ya que la gente o en este caso el usuario, piensa que uno es cómplice de los malhechores”</i>	Desesperanza
Grupo focal	<i>“Sí seño, yo he sido víctima de la violencia desde hace 20 años que comencé con esta profesión, porque quiera que no día con día es lo que vivimos los guatemaltecos experimentamos a saltos maltratos hasta presenciamos a veces hechos de violencia a compañeros o hechos que suceden en la calle es decir vivimos rodeados de violencia y quiera que no de una u otra forma estamos jodidos”</i>	Resignación
Grupo focal	<i>“Claro que sí todos los días nos vemos afectados por esta ola de violencia que vive el país, no solo ahorita sino de siempre es algo que ya está fuera de las manos de cualquier persona e incluso de las autoridades se lo digo porque uno que anda en la calle día con día experimenta esto hechos y nos damos cuenta que en lugar de disminuir los hechos van para arriba es lamentable que seamos víctimas de asaltos extorsiones y que estemos propensos a la muerte y eso que no le he contado que todos los días nos maltratan”</i>	Miedo Desesperanza
Grupo focal	<i>“Si seño, confirmo que hemos sido Víctimas de violencia urbana dentro de las unidades de buses extraurbanos debido al alto índice de violencia que está atravesando el país, este tema es una de nunca acabar”</i>	Desensibilización Resignación
Grupo focal	<i>“Considero que todos los días soy víctima en la violencia porque usted sabe que las cosas aquí en Guatemala están muy peligrosas y no hay día que no sintamos el miedo de que algo nos pueda pasar como le repito somos víctimas hasta de la incertidumbre de no saber si vamos a regresar a casa. Realmente lo que más vivimos son asaltos malos tratos e incluso hasta las extorsiones”</i>	Miedo

Durante el relato de los pilotos, se confirmó la forma en como cada uno de ellos vive la violencia en carne propia acompañado del miedo, la resignación y la desesperanza, como

también mostraron rechazo ante las circunstancias. Ya que las consecuencias de ser víctimas de la violencia urbana no la padecen únicamente ellos sino la sociedad en conjunto.

Lo que perciben los pilotos, y lo que opinan acerca de los peligros a los que se enfrentan cotidianamente durante las labores, se va observando claramente en las consecuencias de la violencia que se han nombrado previamente en el marco de teórico de esta investigación.

El municipio de Villa nueva es área señalada por los medios de comunicación como "zona roja", debido al alto índice de delincuencia, ocasionado por la existencia de pandillas o "Maras". En todo momento se resguardó la identidad de las víctimas, quienes expresaron no tener confianza en las autoridades de seguridad nacional, así también mencionaron sospechar de muchas personas quienes se conocen que anteriormente han pedido extorsiones en ese mismo sector, pero que por temor a sufrir atentados en contra de sus vidas y las de sus familiares no hacen uso de la denuncia o la pronunciación ante tal situación sino que prefieren vivir el día a día debido a que hacen mención que las autoridades de esa colonia tienen conexiones con los delincuentes que operan en dicho sector.

Tabla No. 7

¿A qué se encuentran expuestos los pilotos durante su jornada laboral?

Fuente	Transcripción Literal	Categorización 1er orden
Grupo Focal	<i>“Yo pienso que se está expuesto principalmente al maltrato psicológico y también al físico. Es triste que tengamos que estar expuestos a tanta violencia cuando no hacemos daño a nadie, estamos trabajando, pero no nos queda de otra más que salir a ganarnos la vida y ver qué pasa. Lamentable es que contra todo esto que está pasando no podemos ya ni confiar en las autoridades y tener la esperanza que un día esto termine”</i>	Violencia Desesperanza Abuso
Grupo Focal	<i>“Siempre estamos expuestos a saltos y extorsiones indirectas, pero somos nosotros quien da la cara. También estamos expuestos a maltratos, insultos, robos y la muerte qué es lo que más miedo me da. También estamos expuestos a accidentes de tránsito porque uno va bien y hay otras personas que lo involucran a uno”</i>	Susceptibilidad Abuso Desconfianza
Grupo Focal	<i>“A todo. No hay otro trabajo más peligroso que el de nosotros”</i>	Desensibilización

Grupo Focal	<i>“Generalmente estamos expuestos a todo seño, dígame usted que no se ve en la calle. Estamos expuestos a malos tratos, a que nos roben y a que nos maten. Para para mí andar en la calle es extremadamente peligroso, como le repito se está expuesto a todo”</i>	Miedo Resignación Desensibilización
Grupo Focal	<i>“Lastimosamente en la calle es donde uno está expuesto a todo y pues de lo que ustedes nos están preguntando, a lo que más estamos expuestos es a no regresar un día vivos a casa ya que como usted sabe ese trabajo es bien peligroso y no hay modo de que la situación mejore al contrario la situación va para peor cada día presenciamos algo diferente y no queda de otra porque este es el medio por el cual nosotros llevamos un pan a la casa”</i>	Desesperanza Muerte

Los pilotos de buses extraurbanos de San José Villa Nueva salen de sus hogares exponiéndose al peligro, resignados a volver o no ante tal situación. La resignación a la necesidad de trabajo, a la buena ganancia y a que las oportunidades de empleo en el país son nulas, que es lo que se ha instalado en la mente de estos individuos y no les permite salir del círculo.

El 100% de los entrevistados manifestaron que durante su jornada laboral están expuestos a actos delictivos, los cuales incrementan sin medida y no *“les queda de otra”* más que ejercer porque es la *“única”* manera de llevar el sustento a casa como *“cabezas del hogar”* nuevamente hacen énfasis a que esta labor es de los menos valorados por el usuario y por la población en general, ya que las circunstancias a las que deben de enfrentarse es de las cosas más difíciles, poniendo en juego la vida propia pero que ya es parte de la labor y han llegado a un estado de comodidad y conformidad.

Tabla No. 8
Medidas que toman los pilotos de buses extraurbanos para afrontar la violencia durante su jornada laboral

Fuente	Transcripción Literal	Categorización 1er orden
Grupo focal	<i>“Mi mecanismo de defensa es encomendarme a Dios y salir tranquilo a trabajar porque si estoy pensando en que me pueden hacer daño de primero me enfermo de los nervios”</i>	Religiosidad Resignación Resiliencia
Grupo focal	<i>“Yo realmente salgo encomendado y a la mano de Dios porque solo él es el que decide qué va a pasar ante toda la situación que nosotros vivimos día con día ya que como le repito estamos expuestos a tantas cosas que solo él sabe qué va a pasar y nos toca seguir adelante”</i>	Religiosidad Resignación

<i>Grupo focal</i>	<i>“Ignorar la situación, laborar y echarle ganas porque la situación es incontrolable y no se puede confiar en las autoridades”</i>	Desconfianza Desensibilización
<i>Grupo focal</i>	<i>“Lo que le puedo mencionar prácticamente es que lo que yo hago es salir resignados a que pueda pasar”</i>	Resignación Desmotivación
<i>Grupo focal</i>	<i>“Confiar en Dios porque es al único que podemos decirle qué es lo que sentimos ante esta situación, ya que con nuestras autoridades no se puede confiar, de todos los años que llevo en esta profesión, al contrario, en vez de ir reduciendo los índices de violencia estos incrementan”</i>	Religiosidad Desconfianza Desesperanza
<i>Grupo focal</i>	<i>“La resignación seño, que pase lo que tenga que pasar. Por eso le digo a mis patojos que estudien para no agarrar un trabajo como este. Yo no le hice caso a mi papá y es de esto como pude sacar adelante a mi familia y es bastante duro vivir rodeado de miedo y tanta cosa mala”</i>	Resignación Conformismo Frustración

Durante el discurso los participantes resaltan que una de las medidas para afrontar las distintas formas en las que se manifiesta la violencia en el transcurso del desempeño de sus labores en su mayoría es la religiosidad. A lo largo de esta investigación la religión se define como el padre de los mecanismos de defensa frente a la condición de los participantes, ya que en ella se centra la fuerza y la motivación que los impulsa a seguir realizando esta actividad. La religión influye en nuestras creencias y emociones, actuando como un mecanismo de control e interpretación cognitiva de las activaciones neurovegetativas ante la toma de decisiones.

Las familias de estos transportistas juegan un papel importante, que independientemente su creencia, solamente ponen en oración la vida de cada uno de ellos. En cuanto a la rutina en los hogares, resultado del desgaste físico y mental que los pilotos experimentan diariamente, esto genera estrés, tensión y ansiedad, lo que supone un estado prevaleciente en ellos de agresividad y de enojo, que termina en discusión y momentos incómodos ya sea con la pareja, hijos, padres, hermanos, etc.

En 1907 Freud estableció que las actividades religiosas tienen todos los elementos para ser consideradas como actividades fundamentadas sobre condiciones de vida neurótica. Las obsesiones neuróticas son la característica del ejercicio religioso.

No obstante, en el desarrollo de la actividad, se pudo observar en los participantes un interés y curiosidad tanto de conocer lo que los demás compañeros pasaban como también de contar la experiencia propia, pero sobre todo hacer de conocimiento la crítica, las necesidades sentidas y que era lo que hacían ellos para sobrellevar estas situación que en su mayoría son proveedores del hogar, y como su mentalidad ante esta situación para no afectar a sus familiares; al final cada participante comento como se había sentido con el desarrollo de la actividad y lo importante de conocer y dar a conocer la situación y experiencias, ya que hay un punto en común que es la violencia urbana, pero cada persona reacciona de diferente manera, ya sea activa o pasivamente, pero que al final afecta a unos de manera más significativa que a otros, y es un fenómeno que viven día con día del cual nadie les había preguntado con anterioridad como se sentían, como tampoco nadie se había interesado en ellos.

3.2.2 Análisis general

La percepción de riesgo que identificaron los pilotos de buses extraurbanos en el municipio de Villa Nueva fueron violencia física, violencia psicológica, extorciones, asesinatos, robo, accidentes viales, asaltos, estrés y muerte.

Pedro Gil-Monte (2012) concluye en la revista peruana “que los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias, incluyendo el estrés laboral, suponen un coste económico y social importante, hasta el punto de que la dimensión de este problema se puede considerar una cuestión de salud pública” Los riesgos identificados por los pilotos provoca en ellos estrés laboral, saturación física y mental que afecta en su entorno y desarrollo social.

En cuanto a los mecanismos de afrontamiento los transportistas coincidieron en que su mayor escudo ante la situación es la religiosidad, la agresividad, la resiliencia y la resignación.

Para Fernández Abascal (1997) “las estrategias de afrontamiento serían los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las situaciones desencadenantes” en este estudio los participantes afirmaron que han desarrollado conductas de afrontamiento para contrarrestar las consecuencias que se derivan

de la violencia urbana dentro y fuera de las unidades del transporte que operan en el municipio de Villa Nueva.

Los pilotos han sido víctimas de violencia física y psicológica tal como lo indica Martín Baró (1996) esta es una conducta multicausal que se manifiesta de forma verbal o por medio de acciones y se concluye con que el fenómeno de la violencia en todas sus manifestaciones ha repercutido en la historia y cultura de esta población, en este estudio se enfatizó en uno de los grupos más vulnerables y afectados en los últimos años.

La violencia es mucho más que delincuencia, sea robo, extorsión, malos tratos en la vía pública o la muerte, la violencia en general es la matriz histórica en que se viene desarrollando la sociedad guatemalteca desde hace muchos años.

Capítulo IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

Para los pilotos de autobuses extraurbanos, la violencia urbana, es un fenómeno psicosocial que los vulnera, parte de sus mecanismos de afrontamiento, saca de ellos sus “peores” conductas a su criterio, para poder contrarrestar los efectos que deriva ser víctimas de la violencia urbana y delincuencia, lo cual los impulsa a reaccionar de la misma manera, en contra de su victimario, usuarios del transporte, familiares y la sociedad en general fuera del ámbito laboral.

Los pilotos de autobuses extraurbanos afirman que son víctimas de la violencia urbana y delincuencia, como también de los peligros a los que exponen su vida al momento de laborar, principalmente cuando el patrono/dueño se niega a cumplir con las demandas de los grupos extorsionadores, lo cual los deja a ellos en medio del campo de fuego.

Para ellos la percepción de riesgo ante la violencia urbana representa toda forma de agresión, insulto y prepotencia que pongan en riesgo su integridad física y mental, dentro y fuera de su entorno laboral.

Entre los mecanismos de afrontamiento utilizados por los pilotos ante la violencia urbana que experimentan están la desensibilización e inhibición social, resignación y por último la religiosidad.

4.2 Recomendaciones

La violencia en general, su percepción y afrontamiento a la delincuencia siguen siendo uno de los principales problemas que vivencian día con día los pilotos de buses extraurbanos, debido a la creciente ola de robos, asaltos, malos tratos y muertes.

En el marco de fomentar la cultura del autocuidado es recomendable trabajar en un estado de calma y no responder de inmediato ante los estímulos que el posible maltratador emita, este pudiendo ser un insulto, una orden, un mal gesto, etc. En lo que a esto corresponde se hace la invitación al gremio y sus representantes a realizar capacitaciones en las cuales enseñen a los pilotos técnicas de control emocional, para mantener una actitud de preservación de la integridad mientras se busca apoyo, así mismo tener al alcance las líneas telefónicas que ofrezca el gobierno de Guatemala para pedir ayuda o auxilio.

Siguiente, que las instituciones encargadas de la seguridad pública realicen campañas para promover la denuncia de este delito y promover la seguridad de la integridad física y emocional de las víctimas en general.

Por último, la creación de un centro de Salud Psicológica para atender a la población en general que ha sufrido de violencia urbana física y psicológica, ya que en este sector no solo existe el flagelo de la extorsión, el consumo excesivo de sustancias sino también, muchas otras problemáticas psicosociales que afectan a los villanovanos en general.

Bibliografía

- Arias, C. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horizonte Pedagógico*. 8(1), 9 – 22. Recuperado de:
<https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/rhpedagogicos/article/view/590/54>
9. El 29 de enero de 2019
- Barra, E. (1998) *Psicología Social*. Universidad de Concepción. Recuperado de:
http://www.sibudec.cl/ebook/UDEC_Psicologia_Social.pdf. El 03 de febrero de 2019.
- Bermejo, R. C. (2010). Resiliencia. Una visión positiva para la prevención. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídica*. 27(3). Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18113757004>. El 03 de febrero de 2019.
- Canal, N. (2006). Técnicas de Muestreo. Sesgos Frecuentes. *Revista Eden*. 13(15) 121-132. Recuperado de: <http://www.revistaseden.org/files/9-cap%209.pdf>. El 03 de marzo de 2019
- Centro de Investigaciones Económicas (2018). *Boletín Estadístico de Delitos. Índice de Denuncias de Delitos y reporte de los principales indicadores del delito en Guatemala actualizados a enero de 2018*. Recuperado de:
<http://www.cien.org.gt/wp-content/uploads/2018/02/Boletin-estadistico-delitos-enero-2018.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México, D.F.: McGraw-Hill. Recuperado de:
<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>. El veinticinco de febrero de 2019.
- Clavería, J. (2013). *Las Maras. El Fenómeno Criminal del Siglo XXI*. Universidad Galileo. Recuperado de: <https://www.galileo.edu/ies/files/2011/04/LAS-MARAS.-El-Fen%C3%B3meno-criminal-del-siglo-XXI.-Ensayo.pdf>. El 03 de febrero de 2019.

Coyoy, G. (2014). *"Ansiedad Y Estrés En Conductores De Transporte Urbano De La Cabecera Departamental De Quetzaltenango (Estudio realizado en Asociación de Transportistas de la cabecera departamental de Quetzaltenango)"* (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/22/Coyoy-Guillermo.pdf> El 21 de noviembre de 2018

Di-Collaredo, C., Aparicio, D. y Moreno, J. (2007) Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psychologia. Avances de la disciplina. 1(2)*. 125-156. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>. El 21 de noviembre de 2018.

EFE (2014) Los niños sicarios ganan terreno en las calles de Guatemala. *El Tiempo*. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14438295> El 21 de noviembre de 2018

El Observatorio de los periodistas (2013). *Guatemala el quinto país con más estrés de todo el mundo y el segundo lugar de Centro América*. Recuperado de: <https://cerigua.org/article/guatemala-el-quinto-pais-con-mas-estres-de-todo-el/>. El 21 de noviembre de 2018

Fundación Libertad y Desarrollo (2016). *Problemas Psicosociales de los Guatemaltecos*. Fundación Libertad y Desarrollo. Guatemala. Recuperado de: <http://www.fundacionlibertad.com/articulo/problemas-psicosociales-de-los-guatemaltecos>. El 21 de noviembre de 2018

Gonzalez, A. (2015). Ansiedad, una Epidemia Humana. *Prensa Libre*. Recuperado de: <http://www.prensalibre.com/ansiedad-una-epidemia-urbana>. El 21 de noviembre de 2018.

Grupo de Apoyo Mutuo. (2016). *Informe sobre Profesiones más vulnerables en los últimos 8 años 2008 al 2015*. Guatemala. Recuperado de:

http://areadetransparencia.blogspot.com/2016/06/informe-sobre-profesiones-mas_16.html El 21 de noviembre de 2018

- Hamui, A. y Valera, M. (2019). La Técnica de Grupos Focales. *Revista de Investigación en Educación Médica*. 8(29). Recuperado de: <http://riem.facmed.unam.mx/node/104>. El 01 de marzo de 2019.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Macedo, A., Gandolfo, M. y Mitjans, A. (2016). Epistemología Cualitativa de González Rey: una forma diferente de análisis de “datos”. *Revista Tecnia*. 1(1). Recuperado de: <https://revistas.ifg.edu.br/tecnica/article/download/3/6>. El 03 de marzo de 2019.
- Martín-Baró, I. (1996) *Acción e Ideología*. San Salvador, El Salvador: UCA Editores
- Murueta, M. y Orozco, M. (2015). *Psicología de la Violencia: Causas, prevención y afrontamiento*, Tomo I. México, D.F.: El Manual Moderno, S.A.
- Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (2011). *Violencia en Guatemala. Estudio de victimización en dos estratos del departamento de Guatemala*. Recuperado de: <http://www.odhag.org.gt/pdf/Violencia2estratos.pdf>. El 21 de noviembre de 2018
- Organización Panamericana de la Salud (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la Salud: resumen. La violencia, un problema ubicuo. Definición de la violencia*. Washington, D.C.
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Violencia*. Recuperado de: <http://www.who.int/topics/violence/es/>. El 21 de noviembre de 2018
- Organización Panamericana de la Salud (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la Salud: resumen*. Washington, D.C. Recuperado de: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf. El 21 de noviembre de 2018
- Petrzelová, J.; Chávez, M. A.; Zapata, J. y Rodríguez, M. (2015). Efectos Psicológicos de la violencia e inseguridad psicosocial en la población juvenil y adulta del estado de

Coahuila, México. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. (20), 3, Septiembre-Diciembre. Tomado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29242800005>

Pocón, R. (2018). Mueren 891 personas por causas violentas en 70 días. *Prensa Libre*. Recuperado de: <https://www.prensalibre.com/guatemala/justicia/entre-enero-y-febrero-ocurrieron-787-muertes-violentas-segun-el-inacif>. El 21 de noviembre de 2018

Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia del PNUD Guatemala (2007) *Informe Estadístico de la Violencia en Guatemala*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo-Guatemala. Recuperado de: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/national_activities/informe_estadistico_violencia_guatemala.pdf. El 21 de noviembre de 2018

Rodríguez, J. (2011) Métodos de Investigación Cualitativa. *Revista de la Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo*.8.1-34. Recuperado de: <http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>. El 15 de febrero de 2020.

Ruiz, Y. (2010). Aprendizaje Vicario: Implicaciones educativas en el Aula. *Revista digital para Profesionales de la Enseñanza*. 10. 1-6. Recuperado de: <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7465.pdf>. El 21 de noviembre de 2018

Sayago, S. (2014). El análisis del discurso como técnica de investigación cualitativa y cuantitativa en las ciencias sociales. *Cinta de Moebio*. 49. 1-10. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10131417001>. El diez de marzo de 2019.

Secretaría Técnica del Consejo de Seguridad Nacional (2017). *Reporte Estadístico Enero 2017*. Dirección de Monitoría y Comunicación. República de Guatemala. Recuperado de: https://stcns.gob.gt/docs/2017/Reportes_DMC/reporteenero2017.pdf. El 21 de noviembre de 2018

- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica. Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. México, D.F.: Limusa Noriega Editores.
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría gestalt. *Revista de Estudios Sociales*. 18. 89-96. Recuperado de: <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/pdf/10.7440/res18.2004.08>. El 03 de febrero de 2019
- Uriarte, J. (2013) la perspectiva comunitaria de la resiliencia. *Psicología Política*. 47. 7-18. Recuperado de: <https://www.uv.es/garzon/psicologia%20politica/N47-1.pdf>. El veintitrés de febrero de 2019
- Vargas, L. (1994). Sobre el Concepto de Percepción. *Alteridades*. 8. 47-53. Recuperado de: <http://biblioteca.ues.edu.sv/revistas/10800277-4.pdf>. El 03 de febrero de 2019.
- Zañartu, L. (2011). Aprendizaje colaborativo: una nueva forma de Diálogo Interpersonal y en red. *Revista digital de educación y nuevas tecnologías*.1-12. Recuperado de: <https://tic.sepdf.gob.mx/micrositio/micrositio2/archivos/AprendizajeColaborativo.pdf> El 03 de febrero de 2019.

Anexos

Anexo No. 1

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) “Mayra Gutiérrez”



Percepción de riesgo y afrontamiento a la violencia urbana en pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva, del municipio de Villa Nueva.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES

Yo _____ (nombre y apellidos)

En caso de ser menor de edad este consentimiento deberá ser llenado por uno o ambos padres en su efecto el tutor legal.

- He leído la hoja de información al paciente en relación al estudio arriba citado

- He tenido la oportunidad de comentar los detalles del mismo con el investigador
_____ (nombre)

- He recibido suficiente información sobre el estudio.

- He entendido por completo el propósito del estudio

Estoy de acuerdo en tomar parte en esta investigación tal y como se me ha explicado, y entiendo que puedo retirarme del mismo:

- en el momento en que lo desee,

- sin tener que dar explicaciones.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio

Firma del participante

Fecha.....

Confirmando que he explicado la naturaleza de este estudio al participante arriba citado.

Firma del profesional.....

Fecha.....

Anexo No. 2

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) “Mayra Gutiérrez”



Percepción de riesgo y afrontamiento a la violencia urbana en pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva, del municipio de Villa Nueva.

Guía de Observación

Objetivo: Recopilar información acerca del desempeño de los participantes durante el desarrollo del Grupo focal.

ASPECTOS A OBSERVAR	SI	NO
Transmiten ideas de forma clara y concreta.		
Enfocan sus comentarios al tema abordado.		
Comparten su experiencia centrándose en el tema.		
Su participación es proactiva, oportuna y positiva.		
Generan un ambiente receptivo hacia la actividad a realizar.		
Se dirigen de manera respetuosa hacia sus demás compañeros.		
Escuchan proactivamente las opiniones y experiencias compartidas durante la actividad.		
Se muestran interesados en las temáticas de la actividad.		
Genera alguna incomodad los temas centrales de la actividad.		

Anexo No. 3

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) “Mayra Gutiérrez”



Percepción de riesgo y afrontamiento a la violencia urbana en pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva, del municipio de Villa Nueva.

GUÍA GRUPO FOCAL

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____

1. ¿Ha sido víctima de la violencia urbana?
2. ¿Cómo cree que afectan estos fenómenos a la sociedad?
3. ¿A que están expuestos ustedes en la calle?
4. ¿Se siente seguros durante el recorrido de las rutas?
5. ¿Qué medidas toman para afrontar la violencia urbana?
6. ¿Cómo grupo que medidas preventivas tomarían para enfrentar la violencia urbana?

Anexo No. 4

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) “Mayra Gutiérrez”



Percepción de riesgo y afrontamiento a la violencia urbana en pilotos de la Asociación de Transportistas Unidos San José Villa Nueva, del municipio de Villa Nueva.

ENTREVISTA

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____

1. ¿Sabe usted que es violencia?
2. ¿Vive con temor ante la violencia que se presenta en el municipio de Villa Nueva?
3. ¿ha sufrido algún tipo de violencia dentro alguna de las unidades del transporte extraurbano?
4. ¿Conoce usted específicamente a que se refiere el término delincuencia?
5. ¿Qué riesgos percibe durante su jornada laboral?
6. ¿Qué piensa sobre el peligro al que se enfrenta día con día durante su jornada laboral?
7. ¿Qué piensa su familia sobre el riesgo al cual se expone durante su trabajo?
8. ¿Qué papel tiene el miedo en el desempeño de su profesión?
9. ¿Qué mecanismos de defensa utiliza usted ante la situación?