

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIA PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICÓLOGIA –CIEPs–

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**MANUAL PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL CONSORCIO DE
TRANSPORTISTAS URBANOS-BOLIVAR, AFECTADOS POR LA VIOLENCIA
E INSEGURIDAD.**

CARLOS LUIS CASTILLO BAJÁN

GUATEMALA, JULIO DEL 2013

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

**“MANUAL PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL CONSORCIO DE
TRANSPORTISTAS URBANOS-BOLIVAR, AFECTADOS POR LA VIOLENCIA
E INSEGURIDAD”**

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

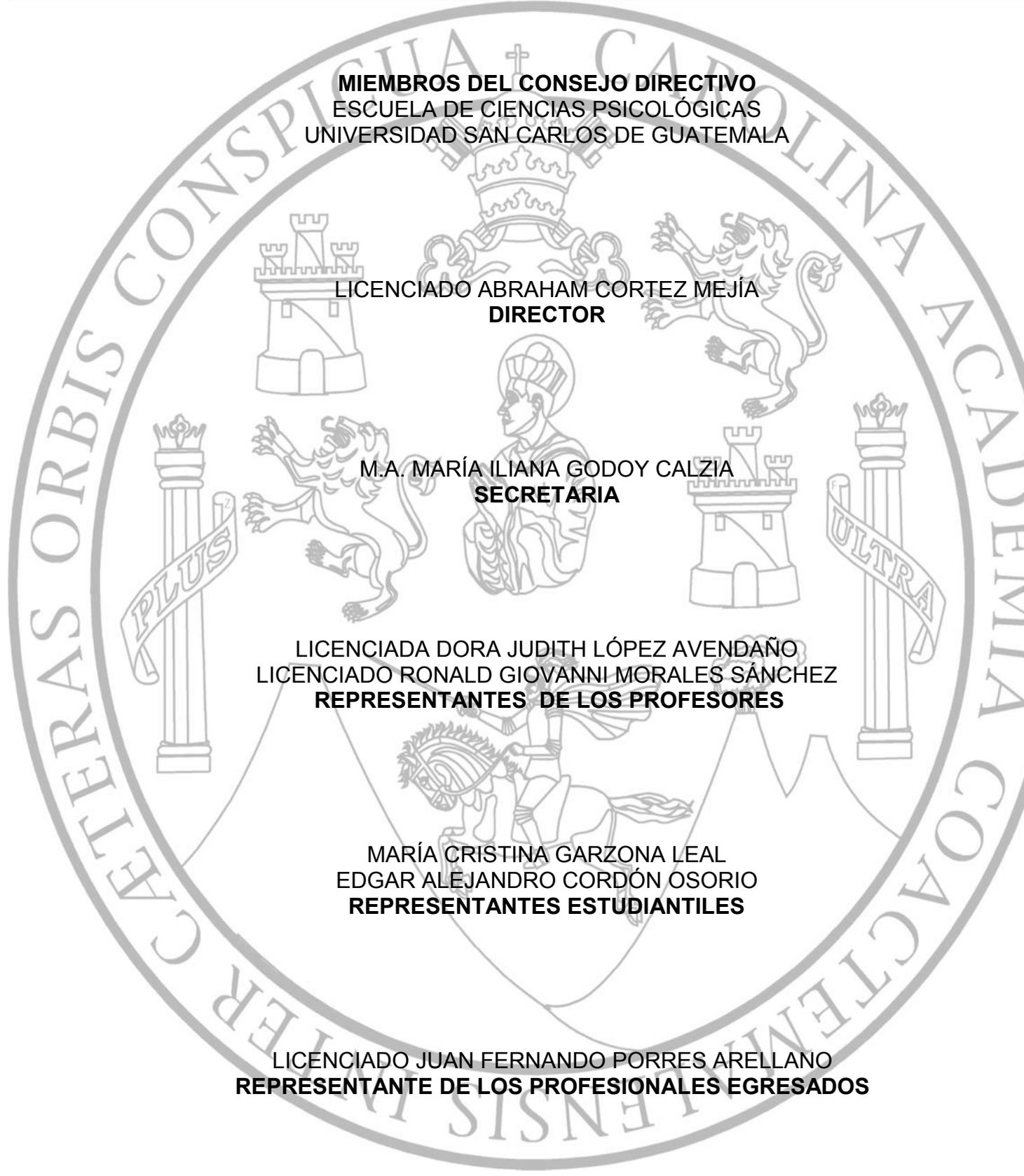
POR:

CARLOS LUIS CASTILLO BAJÁN

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGO**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO**

GUATEMALA, JUNIO DE 2013

The background of the page features a large, faint watermark of the official seal of the University of San Carlos of Guatemala. The seal is circular and contains the Latin motto "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEM" around its perimeter. In the center, it depicts a seated figure, likely a saint or scholar, surrounded by various heraldic symbols including castles, lions, and columns. The text is centered over this seal.

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

LICENCIADO ABRAHAM CORTEZ MEJÍA
DIRECTOR

M.A. MARÍA ILIANA GODOY CALZIA
SECRETARIA

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

MARÍA CRISTINA GARZONA LEAL
EDGAR ALEJANDRO CORDÓN OSORIO
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

LICENCIADO JUAN FERNANDO PORRES ARELLANO
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES EGRESADOS

C.c. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 378-2013
CODIPs. 1139-2013

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

28 de junio de 2013

Estudiante
Carlos Luis Castillo Baján
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO SÉPTIMO (27º) del Acta VEINTICINCO GUIÓN DOS MIL TRECE (25-2013), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 19 de junio de 2013, que copiado literalmente dice:

“VIGÉSIMO SÉPTIMO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **“MANUAL PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL CONSORCIO DE TRANSPORTISTAS URBANOS-BOLIVAR, AFECTADOS POR LA VIOLENCIA E INSEGURIDAD”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Carlos Luis Castillo Baján

CARNÉ No.1999-22016

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Irma Vargas y revisado por la Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA



gaby

Escuela de Ciencias Psicológicas
Dirección e Información
COMUNICACIÓN

RECIBIDO
14 JUN 2013

FIRMA:  HORA: 14:00 Registro: 107-12

CIEPs 378-2013
REG: 107-2012
REG: 259-2012

INFORME FINAL

Guatemala 12 de junio 2013

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“MANUAL PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL CONSORCIO DE TRANSPORTISTAS URBANOS-BOLIVAR, AFECTADOS POR LA VIOLENCIA E INSEGURIDAD.”

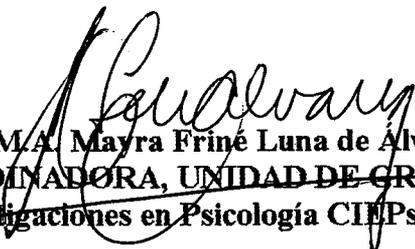
ESTUDIANTE:
Carlos Luis Castillo Baján

CARNÉ No.
1999-22016

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 10 de junio del presente año y se recibieron documentos originales completos el 12 de junio, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Mayra Friné Luna de Alvarez
COORDINADORA, UNIDAD DE GRADUACIÓN
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Arelis

CIEPs. 379-2013
REG 107-2012
REG 259-2012

Guatemala, 12 de junio 2013

**SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS”
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO**

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

**“MANUAL PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL CONSORCIO DE
TRANSPORTISTAS URBANOS-BOLIVAR, AFECTADOS POR LA VIOLENCIA E
INSEGURIDAD.”**

**ESTUDIANTE:
Carlos Luis Castillo Baján**

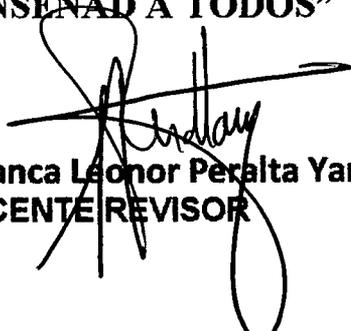
**CARNÉ No.
1999-22016**

CARRERA: Licenciatura en Psicología

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

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


**Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
DOCENTE REVISOR**



Areliis./archivo

Guatemala, 31 de agosto de 2012

Licenciado
Marco Antonio García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigación en Psicología
-CIPes- "Mayra Gutiérrez"
CUM

Estimado Licenciado García:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación Titulado "MANUAL PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL CONSORCIO DE TRANSPORTISTAS URBANOS BOLIVAR, AFECTADOS POR LA VIOLENCIA E INSEGURIDAD", realizado por el estudiante CARLOS LUIS CASTILLO BAJAN Carné 199922016.

El trabajo fue realizado satisfactoriamente y cumple con los requisitos establecidos por CIEPs por lo que me emito mi dictamen favorable y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo de,



Irma Vargas Melgar
Licenciada



MINISTERIO PUBLICO

Guatemala, C.A.

Guatemala, 30 de agosto de 2012

Licenciado
Marco Antonio García Enríquez
Coordinador Centro de Investigación en Psicología
-CIEPS- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Estimado Lic. Marco Antonio García Enríquez:

Reciba de nosotros un cordial saludo y los más sinceros deseos de prosperidad en sus actividades.

Por este medio me dirijo a usted para informarle que el estudiante CARLOS LUIS CASTILLO BAJÁN, con carné No. 199922016, realizó en esta institución entrevistas dirigidas hacia 5 profesionales conocedores sobre el tema de violencia y extorsión, como parte del trabajo de investigación titulado:

“MANUAL PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL CONSORCIO DE TRANSPORTISTAS URBANOS BOLIVAR, AFECTADOS POR LA VIOLENCIA E INSEGURIDAD”, el día viernes 24 de agosto de 2012.

Sin otro particular,

Edgar Estuardo Borraro Aldana
Coordinador de la Unidad de Enlace con la Unidad de Análisis
Fiscalía de Delitos Contra La Vida e Integridad de la Persona
Ministerio Público





EL CONSORCIO DE LA EMPRESA DE AUTOBUSES URBANOS "BOLIVAR"

Guatemala, 31 de agosto de 2012

Licenciado
Marco Antonio García Enríquez
Coordinador Centro de Investigación en Psicología
-CIEPS- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Estimado Lic. Marco Antonio García Enríquez
Reciba un cordial saludo y los más sinceros deseos de prosperidad en sus actividades.

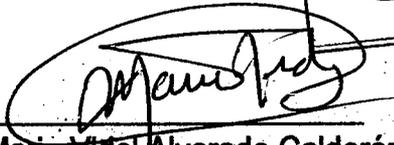
Por este medio me dirijo a usted para informarle que el estudiante CARLOS LUIS CASTILLO BAJÁN, con carné No. 199922016, realiza en esta institución entrevistas dirigidas hacia 10 miembros del Consorcio, como parte del trabajo de investigación titulado:

"MANUAL PARA EL MANEJO DEL ESTREÉS EN EL CONSORCIO DE TRANSPORTISTAS URBANOS BOLIVAR, AFECTADOS POR LA VIOLENCIA E INSEGURIDAD", el día jueves 23 de agosto de 2012.

El estudiante en mención; ha cumplido con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestro Consorcio.

Sin otro particular,

EL CONSORCIO DE LA EMPRESA
DE AUTOBUSES URBANOS BOLIVAR
GERENCIA
GUATEMALA, G. A.

f. 
Lic. Mario Vidal Alvarado Calderón
Gerente General

PADRINOS DE GRADUACION

Yvonne Solares Pozuelos

Licenciada en Psicología

Colegiada 2290

Vivian Elizabeth Godoy Veliz

Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales

Abogada y Notaria

Colegiada 13256

ACTO QUE DEDICO

- A mi madre** **EVELIA AMPARO BAJÁN GUZMAN (Q.E.P.D.)**, por darme la vida, porque creyó en mí, me sacó adelante dándome ejemplos dignos de superación y entrega.
- A Dios** Por permitirme la vida y la salud para terminar este logro en mi vida.
- A mis abuelos** **Lorenzo de Jesús Baján Beltrán y Ana María Guzmán Carrera** por todos estos años de consejos.
- A mi tía** **Silvia Liliana Baján Guzmán** por haber colaborado en mi crianza.
- A mi hermana** **Zuliana Mishell Castillo Baján** por tantas alegrías compartidas.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Carlos de Guatemala por acogerme en su casa de estudios.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas por ser mi formadora y lograr con éxito ser un profesional de la salud mental.

Al Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar, por haberme permitido tomar su problemática para la realización de esta investigación.

Al Ministerio Público, por tantos conocimientos adquiridos sobre la verdadera problemática de nuestra Guatemala.

A la Licenciada Irma Isaura Vargas Melgar, por su confianza y por guiarme en la realización de este trabajo.

A la Licenciada Yvonne Solares Pozuelo, por tantos años de amistad y apoyo en los momentos difíciles.

INDICE

RESUMEN

PROLOGO

CAPÍTULO I

INTRODUCCION	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
MARCO TEÓRICO	8
VIOLENCIA.....	8
CULTURA EN GUATEMALA.....	13
IDENTIDAD ÉTNICA:	14
TRANSPORTE PÚBLICO.....	15
TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS EN GUATEMALA.....	16
ESTRÉS.....	21
ATENCIÓN PSICOLOGICA ANTE LA VIOLENCIA.....	32

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	35
-------------------------------	----

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	37
RESULTADO DE LA ESCALA DE ANSIEDAD GENERALIZADA	80
CUESTIONARIO GADI	80

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	86
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS.....	89

RESUMEN

La presente estudio de investigación con fines de graduación profesional tuvo como objetivo principal crear un manual para el manejo del estrés en el consorcio de transportistas Urbano-Bolívar.

El manual pretende desarrollar las posibilidades de afrontamiento del estrés post-traumático, siendo este una reacción fisiológica del organismo que responde para defenderse de una situación amenazante.

Se realizó el estudio en el consorcio de transportistas Urbano-Bolívar con una muestra de diez miembros de dicho consorcio, y cinco profesionales expertos en el tema de la violencia en Guatemala.

Los resultados del estudio indicaron la importancia de crear un manual para el manejo del estrés en situaciones de violencia extrema para así brindarles herramientas que propicien el manejo de la ansiedad en momentos de peligro y fortalezca las actividades positivas de su vida.

Las conclusiones y recomendaciones están dirigidas a orientar a las personas que sufren o han sufrido de alguna situación de violencia extrema a enfrentar el estrés post-traumático de la mejor manera posible para así poder tener estabilidad personal ante una emoción negativa y duradera que amenaza su bienestar, y a aceptar los acontecimientos de esa índole.

PRÓLOGO

La situación de la seguridad y la protección al ciudadano en Guatemala es por demás preocupante, la delincuencia actúa sin límite y las autoridades poco hacen por detener los actos en contra de la violencia. La extorción es la amenaza de los últimos tiempos que provoca zozobra, desequilibrio y estrés en las personas que se sienten perseguidas y acosadas. Los empresarios del transporte urbano han sido muy afectados. Esta situación provoca en las personas amenazadas grandes niveles de estrés, reacciones fisiológicas y psicosomáticas que no les permite tener una vida plena por lo que es necesario atender sus necesidades psicológicas para que puedan sobre llevar y controlar la situación amenazante en la que viven.

A esta perspectiva no escapa la ciencia Psicológica, donde los psicólogos deben actuar para dar soporte y técnicas que reduzcan el estrés a las personas afectadas por la violencia.

Este trabajo contempla un manual de actividades que las personas en situación de estrés por extorción puedan llevar a cabo para favorecer el buen desarrollo global propio y de su familia, cumpliendo así con el objetivo de servir a la población en situaciones extremas que necesitan soporte psicológico y contribuir con la sociedad Guatemalteca, determinando indicadores y formas de afrontamiento del estrés post-traumático, así como desarrollando posibilidades de afrontamiento interviniendo desde la Psicología los aspectos psicosociales que causan trastornos por estrés.

Para esto se elaborara un manual para favorecer y promover la prevención de las patologías como marco de intervención en las necesidades que dejan las secuelas del estrés post-traumático, siendo un tema que necesita acciones a corto, mediano y largo plazo.

CAPÍTULO I

INTRODUCCION

La violencia se ha instalado en Guatemala y como todo proceso social, tiene un componente histórico que hay que contemplar. Los años de guerra en el país, la derrota de la izquierda en el plano militar y una victoria pírrica de la guerrilla en la mesa de negociaciones, ponen a la sociedad guatemalteca dentro de un escenario sumamente complejo. Defendiendo a la oligarquía explotadora, de las demandas hechas por los sectores marginados y explotados del país, el ejército de Guatemala se convirtió en uno de los más sanguinarios del continente. Y para vergüenza de la historia, se dieron a la tarea de exterminar a la población indígena, cometiendo los actos más atroces que se hayan registrado en Guatemala, en la historia reciente del país.

Pero a la vez, se nutre y crece en un escenario propicio, donde las asimetrías sociales, que persisten en el país, que traen como corolario el malestar y la frustración, son sus detonantes. La miseria es sinónimo de hambre y con éste, limitaciones de todo tipo proliferan. Consecuentemente, si en un escenario como ese, vive un ser agresivo, como los son los seres humanos, el resultado es la violencia, el envilecimiento, la destrucción de los valores constructivos y la crisis social que vivimos.

Los acuerdos de paz, firmados en diciembre de 1996, entre el ejército y la URNG, dejaron cuentas pendientes para la paz efectiva en el país. Y es que, cuando se crean individuos cuya convicción de lucha no es la propia. Es decir, si no se sabe por qué se pelea, por qué se combate, los sujetos no son más que máquinas de destrucción, instrumentos para matar que pueden emplearse en cualquier conflicto, por injusto que éste sea. Y desde luego la motivación económica, constituye el principal aliciente, pudiendo ser empleados, por el crimen organizado. Las partes que firmaron los acuerdos de paz no pensaron en la reinserción de los individuos, que formaron parte del conflicto, a una sociedad de paz, ni mucho menos se tomaron el cuidado en pensar si es factible transformar a esos individuos y desde luego, cómo hacerlo. Muchos de estos quedaron a la deriva, sin empleo y dentro de un escenario propicio para generar violencia.

Por ello, crear las condiciones para que surja una sociedad sana, donde el respeto por la vida sea el valor preponderante, tendría que ser la labor de todo guatemalteco. Una sociedad donde en vez de la trillada expresión bíblica, ojo por ojo, diente por diente, se terminen con las asimetrías sociales y con ello, las oportunidades para la realización plena de todo individuo, se hagan efectivas. Y la construcción de valores humanos, a través de una educación que fomente las actitudes críticas, que faculte a todo individuo, para hacer la diferencia entre lo que es valor y precio, conocimiento y creencia, amor y engaño, sean una realidad.

Los guatemaltecos que dejar atrás las creencias de que sólo la violencia contrarresta la violencia, que justicia es sinónimo de linchamiento, que la solución a nuestros problemas está en los cielos y que la naturaleza humana, bajo cualquier circunstancia, se corrompe con el dinero. Por el contrario, el escenario donde se desenvuelven los individuos es de vital importancia, consecuentemente el ser humano es lo que se le enseña y aprende a ser. Valores honestos y solidarios, junto a actitudes críticas y reflexivas, darán por resultado seres más confiables.

De ahí que una sociedad, donde germinen valores humanos y consecuentemente, se brinden oportunidades para el desarrollo pleno a las personas, valorará la vida y no la muerte. En una sociedad justa, donde cada quien esté en el lugar que le corresponda y la educación se convierta en motor liberador de la ignorancia, la agresividad humana se encausará por derroteros positivos y el ascenso a lo humano tendrá cabida.

La responsabilidad de la paz en Guatemala no está en los cielos, está en las actitudes de cada guatemalteco, en el abandono del culto a la muerte por el amor a la vida y la garantía de los satisfactores esenciales para todos.

Es imposible abordar la violencia desde una sola perspectiva ya que los factores que la producen corresponden a diferentes situaciones tanto objetivas como subjetivas, tanto materiales como psicológicas. Para la explicación de estos fenómenos es indispensable la confluencia de interpretaciones que relacionen

tanto la posición y situación social y familiar de las personas, con dimensiones sociales, económicas y culturales así como factores de carácter contextual e institucional.

Factores como la desigualdad social y pobreza, la impunidad prevaleciente, la rearticulación y funcionamiento de mafias que controlan el crimen organizado así como las secuelas del conflicto armado interno se constituyen en algunos de los factores principales que dan origen y mantienen la violencia en niveles altos. Lamentablemente para Guatemala no existe una política de erradicación y combate de la violencia de forma integral.

Hace algunos años la violencia urbana era focalizada hacia personas específicas, actualmente es común, asaltos en los buses, extorciones a viviendas, negocios y personas particulares. Los índices de violencia se han agudizado de tal manera y sin control alguno que desde las cárceles las bandas de la mafia dirigen sus acciones hacia la población en general, contándose entre estos la violencia que ha sufrido el transporte público, que se ha visto severamente afectado, económica, psicológica y socialmente.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema de investigación se refiere a la violencia e inseguridad que impera en el país y como la persona que la sufre puede afrontarla a través de la creación de un manual de para el manejo de estrés. En Guatemala la situación de la violencia social, la delincuencia y su impacto actual, los sucesos que ocurren constantemente en el país, denotan la crisis en la que se halla la sociedad. Problema que va más allá de los crímenes rutinarios, que se extiende a todos los estratos de la sociedad y como una epidemia, se convierte en psicosis colectiva. Leer las noticias en los diarios, escuchar la información en la radio o ver lo ocurrido diariamente en la televisión, es trasladarse a una historia de terror donde la realidad supera la ficción. Y es que la violencia que se vive en Guatemala es producto de una sociedad enferma que manifiesta ineptitud de sus autoridades e indolencia por parte de la población.

Conscientes que, los seres humanos, somos agresivos por naturaleza, es de vital importancia canalizar esa agresividad en forma positiva, de modo que el impacto que puedan causar esas acciones no se conviertan en violencia y con ello, se deriven acciones que causen angustia, miedo, terror y sufrimiento. Construir un escenario donde cada individuo pueda desarrollarse dignamente, es lo que busca toda sociedad sana, cosa contraria sucede en el país.

Sin duda, las condiciones en las que se desenvuelven los seres humanos influyen en su actitud frente a la vida. Como consecuencia, a mayores perspectivas de realización, mejor será el desempeño dentro de la sociedad. Contrariamente, en sociedades en las cuales sus habitantes sufren frustración, donde no hay oportunidades y, consecuentemente, limitaciones, la violencia irrumpe despiadadamente, manifestándose a través de la envidia, la venganza, los odios, el crimen. De lo anterior se concluye que la violencia que impera en el país está a la vista de toda la ciudadanía por lo tanto el investigador que motivado por buscar una solución para las personas que han sido víctimas directas de esta violencia, plantea una estrategia psicológica que consiste en una serie de sugerencias para afrontar el estrés post-traumático.

El problema está relacionado con la psicología clínica, social, y de masas. Este será abordado en el Consorcio de transportistas Urbano-Bolívar afectados por la violencia durante el año 2012.

MARCO TEÓRICO

VIOLENCIA

La violencia es el tipo de interacción humana que se manifiesta en aquellas conductas o situaciones que, de forma deliberada, provocan, o amenazan con hacerlo, un daño o sometimiento grave (físico, sexual o psicológico) a un individuo

o una colectividad o los afectan de tal manera que limitan sus potencialidades presentes o futuras¹.

Del latín violentia, la violencia es la cualidad de violento o la acción y efecto de violentar o violentarse. Lo violento, por su parte, es aquello que está fuera de su natural estado, situación o modo; que se ejecuta con fuerza, ímpetu o brusquedad; o que se hace contra el gusto o la voluntad de uno mismo².

La violencia, por lo tanto, es un comportamiento deliberado que puede provocar daños físicos o psíquicos al prójimo. es importante tener en cuenta que, más allá de la agresión física, la violencia puede ser emocional mediante ofensas o amenazas. Por eso la violencia puede causar tanto secuelas físicas como psicológicas.

La violencia busca imponer u obtener algo por la fuerza. Existen muchas formas de violencia que son castigadas como delitos por la ley. De todas formas, es importante tener en cuenta que el concepto de violencia varía según la cultura.

CULTURA DE VIOLENCIA

Es aquella en la cual la respuesta violenta ante los conflictos se ve como algo natural, normal e incluso como la única manera viable de hacer frente a los problemas y disputas que nos encontramos a diario. Por tanto, podemos exponer que actualmente vivimos en una cultura de violencia. La violencia es un

¹ J.Gaultung, "TRAS LA VIOLENCIA 3R, RECONSTRUCCION, RECONCILIACION,RESOLUCION, AFRONTANDO LOS EFECTOS VISIBLES E INVISIBLES DE LA GUERRA Y LA VIOLENCIA", Bilbao, 1998, Ed. Bakear, Gemika Googratuz. Pág. 15.

² <http://definicion.de/violencia.com>

comportamiento que ya debería haber desaparecido de toda sociedad civilizada, pero que todavía sigue actuando entre nosotros como si fuera el único medio para resolver los conflictos³.

Se pueden remarcar varios motivos por los que vivimos en una cultura de violencia, entre ellos: el maltrato, la intolerancia, la falta de diálogo y el dejar que los conflictos se salden con violencia. En una cultura de violencia, los conflictos se gestionan a través de la violencia, siendo esta solo la consecuencia de un conflicto mal abordado, en una cultura de la paz, es a través del dialogo.

Debemos entender que agresividad es distinta de violencia. La agresividad, concepto muy relacionado con la asertividad, es innata y connatural al ser humano, es un mecanismo defensivo ante un peligro inminente, real o imaginario y hay que entenderla como algo positivo en cuanto nos permite tener identidad propia. A través de los medios de socialización, la agresividad se puede canalizar en tres tipos, la destructiva, que sería lo mismo a la violencia, la indiferencia, que sería la pasividad y la constructiva, la cual la entendemos como la positiva, que sería igual a la no-violencia, es decir, a actuar pero no violentamente. En cambio, la violencia, es aprendida, por tanto, puede ser desaprendida y reemplazada por otros mecanismos, no destructivos, de resolución de conflictos.

Todos los seres humanos, que habitamos actualmente el planeta tierra estamos influenciados por una cultura bélica, pero eso no es irreversible, y tenemos el potencial y las posibilidades de cambiar la situación forjando una

³ Muñiz Sodré, “**SOCIEDAD, CULTURA Y VIOLENCIA**”, Editorial Norma, 2001, Bogotá, págs. 118.

cultura de paz. Uno de los principales problemas en las sociedades es el hecho de las concepciones de la perspectiva de género y de la educación, pudiendo estos dos ejercer una influencia muy positiva, pero también muy negativa, sobre los conflictos, dependiendo de cómo se use.

TIPOS DE VIOLENCIA

VIOLENCIA DIRECTA: Llamamos violencia directa a la violencia física, aquella que tiene por objetivo destruir, neutralizar (herir o matar). Está referido a agresiones físicas (y otras formas). Se puede generar por muchos factores (múltiples formas de discriminación, intolerancia, competencia, territorialidad, nacionalismos, adicciones, **etc.**).

VIOLENCIA ESTRUCTURAL: Consiste en agredir a una agrupación colectiva desde la misma estructura política o económica. Así, se consideran casos de violencia estructural aquellos en los que el sistema causa hambre, miseria, enfermedad o incluso la muerte a la población. Serían ejemplos aquellos sistemas cuyos estados o países que no aportan las necesidades básicas a su población. Si nos remitimos a la definición de violencia como la aplicación de métodos fuera de lo natural a personas o cosas para vencer su resistencia, hablaremos de un abuso de autoridad en el que alguien cree tener poder sobre otro. Generalmente se da en las relaciones asimétricas, el hombre sobre la mujer o el padre sobre el hijo, para ejercer el control. Si bien la más visible es la violencia física,

manifestada a través de golpes, que suelen dejar marcas en el cuerpo (hematomas y traumatismos)

- **VIOLENCIA CULTURAL:** Se refiere a los aspectos de la cultura que aportan una legitimidad a la utilización de los instrumentos de la violencia que hemos nombrado anteriormente. Así, por ejemplo, se puede aceptar la violencia en defensa de la fe o en defensa de la religión. Dos casos de violencia cultural pueden ser el de una religión que justifique la realización de guerras santas o de atentados terroristas, así como la legitimidad otorgada al Estado para ejercer la violencia.

Se puede añadir más categorías para las formas de violencia y tales podrían ser:

- **VIOLENCIA EMOCIONAL:** Puede ser más hostil que la primera. Es plasmada a través de desvalorizaciones, amenazas y críticas que funcionan como mandato cultural en algunas familias o grupos sociales y políticos.

VIOLENCIA EN GUATEMALA

La violencia social, la delincuencia y su impacto actual en Guatemala responden a la falta de previsión histórica de un abordaje serio y responsable del fenómeno. Es imposible abordar la violencia desde una sola perspectiva ya que los factores que la producen corresponden a diferentes situaciones tanto objetivas como subjetivas, tanto materiales como psicológicas. Para la explicación de estos fenómenos es indispensable la confluencia de interpretaciones que relacionen tanto la posición y situación social y familiar de las personas, con dimensiones

sociales, económicas y culturales así como factores de carácter contextual e institucional.

Factores como la desigualdad social y pobreza, la impunidad prevaleciente, la rearticulación y funcionamiento de mafias que controlan el crimen organizado así como las secuelas del conflicto armado interno se constituyen en algunos de los factores principales que dan origen y mantienen la violencia en niveles altos. Lamentablemente para Guatemala no existe una política de erradicación y combate de la violencia de forma integral⁴

CULTURA EN GUATEMALA

La población de Guatemala está conformada por diferentes grupos étnicos. Cada uno posee sus propias características, como los rasgos físicos, el idioma, la indumentaria, la tradición gastronómica, la organización social y la cosmovisión o forma de comprender el mundo y el Universo.

Esos rasgos les permiten identificarse como pertenecientes al mismo grupo étnico y diferenciarse de otros.

Diversidad Cultural: Al estudiar la diversidad étnica de Guatemala, algunos autores identifican cuatro pueblos o culturas: ladinos, mayas, garífunas y xinkas. Otros se apoyan en los idiomas y señalan que hay 24 grupos étnicos: uno por cada comunidad lingüística. Hay también representantes de otras culturas, precedentes de Estados Unidos, Europa y China.

⁴ <http://elperiodico.com.gt/es20110222/cartas/191251>.

Independientemente de cuántos grupos étnicos hay, la realidad es que Guatemala cuenta con una gran diversidad cultural y con muchas manifestaciones de intercambio entre las etnias, que lo destacan como un país único en el mundo.

IDENTIDAD ÉTNICA:

La identidad étnica se refiere a la forma en que una persona se describe a sí misma y se reconoce como perteneciente a una cultura o grupo étnico. La urgencia de promover en Guatemala la interculturalidad, o sea las relaciones de valoración y respeto entre culturas, ganó gran importancia a partir de la firma de los Acuerdos de Paz, en 1996. Fortalecimiento de la Pluriculturalidad: En los últimos 15 años, se han diseñado y desarrollado programas dedicados a eliminar cualquier tipo de discriminación étnica y a fortalecer las expresiones culturales de los distintos grupos étnicos.

Reconocer y aceptar la pluriculturalidad del país quiere decir que todos los habitantes comprenden que hay diferencias que se respetan y valoran. Significa que todos podemos aprender y disfrutar de las distintas expresiones culturales. Significa que podemos vivir en paz y que los líderes, artistas y deportistas de los distintos grupos étnicos nos representan orgullosamente como país ante el mundo⁵.

⁵ ENCICLOPEDIA DE GUATEMALA OCÉANO, España, Editorial Océano. 1999.

TRANSPORTE PÚBLICO

El transporte público es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrezca el operador. Usualmente los viajeros comparten el medio de transporte y está disponible para el público en general. Incluye diversos medios como autobuses, trolebuses, tranvías, trenes, ferrocarriles suburbanos o ferrys. En el transporte interregional también coexiste el transporte aéreo y el tren de alta velocidad.

TRANSPORTE PÚBLICO URBANO

El transporte público urbano permite el desplazamiento de personas de un punto a otro en el área de una ciudad y es, por tanto, parte esencial de las ciudades. Disminuye la contaminación, ya que se usan menos automóviles para el transporte de personas, además de permitir el desplazamiento de personas que, no teniendo auto y necesitan recorrer largas distancias. Tampoco debemos olvidar que hay personas que, teniendo auto, a veces no lo usan por los tacos o las dificultades de estacionar y prefieren (al menos en algunas ocasiones) el transporte público, que es visto como una externalidad positiva y por lo tanto podría ser subsidiado su uso con fondos públicos por disminuir la congestión de tráfico y la contaminación (menor cantidad de Co2 por pasajero transportado).

AUTOBÚS O CAMIONETA:

Los autobuses o camionetas son prácticos y eficientes en rutas de corta y media distancia, siendo frecuentemente el medio de transporte más usado a nivel de transportes públicos, por constituir una opción económica. Las compañías de transporte buscan establecer una ruta basada en un número aproximado de pasajeros en el área a ser tomada. Una vez establecida la ruta, se construyen las paradas de autobuses a lo largo de esa ruta.

Sin embargo, dada su baja capacidad de pasajeros, no son eficientes en rutas de mayor uso. Los autobuses o camionetas, en rutas altamente usadas, producen mucha contaminación, debido al mayor número de autobuses que son necesarios para el transporte eficiente de pasajeros en esa ruta⁶.

TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS EN GUATEMALA

El caso paradigmático de un servicio no regulado por las instituciones públicas, ahora bajo el asedio del crimen organizado.

La problemática del transporte público urbano del Departamento y la Ciudad de Guatemala ha sido objeto de mucha controversia y diversidad de análisis en las últimas tres décadas, pero pocas veces se ha enfatizado en cómo la organización administrativa del mismo contribuyó de manera importante a recrear las precarias condiciones del servicio y el conflicto permanente entre usuarios y pilotos de los autobuses. La existencia de múltiples propietarios privados que operan como

⁶ <http://www.walkscore.com/transit-map.php> .

arrendadores de buses y múltiples operadores de los autobuses actuando cada uno como unidades independientes, sin directrices comunes, derivó en la prestación anárquica del servicio, los excesos en el cobro del pasaje y el maltrato a los usuarios, y es actualmente también una de las razones que han llevado a hacer del servicio de transporte público tradicional un objetivo importante de la violencia organizada que logró con el tiempo imponer sus mecanismos de coacción y control sobre los pequeños empresarios y pilotos, quienes hoy, por la fuerza, calladamente, pagan extorsiones y en algunos casos, con conocimiento previo, permiten a los pandilleros ingresar a los buses para asaltar a los pasajeros, absteniéndose de denunciar el hecho.

La modalidad organizativa del servicio de buses de la Ciudad de Guatemala fue creada hace décadas con el fin de facilitar el ingreso de una ganancia diaria fija a los propietarios y la mayor ganancia que los pilotos (a veces también dueños de los buses) fueran capaces de generar para sí durante un día de trabajo, situación que imposibilitó estimar con acierto las ganancias obtenidas y su reinversión en el servicio, evitando a la vez la implementación de una política de atención al público, lo cual fortaleció las condiciones para el abuso y avivó la conflictividad entre pilotos y usuarios del transporte público.

La entrega de un subsidio estatal con escaso o ningún control no sólo contribuyó a ocultar los resultados financieros del negocio y a mejorar las ganancias de los propietarios, sino que también se constituyó en otro elemento que favoreció la corrupción administrativa al interior de las empresas respecto al

destino del subsidio estatal, y liberó recursos financieros para pagar las extorsiones que fueron incrementándose tanto como los abusos en el cobro del pasaje y el maltrato a los pasajeros cometidos por pilotos no capacitados actuando independientemente e interesados solamente en aumentar el número de pasajeros por viaje para mantener su nivel de ingresos personales y pagar a los extorsionadores.

Con el tiempo la violencia incontrolable hacia el transporte urbano tradicional se reflejó también en un sentido deterioro del trato a los usuarios que vieron cómo en la medida que las presiones de los extorsionadores se incrementaban, aumentaba arbitrariamente el precio del pasaje, se introducían uno y más ayudantes del piloto con el objetivo de aumentar el número de pasajeros por unidad, e iban cambiando los antiguos conductores por pilotos jóvenes, sin experiencia y capacitación, con mayor disposición para el manejo arbitrario de las unidades y la prestación anárquica del servicio.

Estos cambios constituyen un claro ejemplo de cómo el lucro, la desorganización administrativa y la ausencia de participación y/o regulación municipal y estatal en la prestación de un servicio público, puede llegar hasta la naturalización de una conducta que afecta a toda la comunidad y favorece, en cambio, a unos pocos empresarios, así como a pilotos y ayudantes, degenerando en complicidad obligada o en el sometimiento a grupos que funcionan fuera de la ley y que se hacen partícipes de ganancias, con el agravante de que éstas se generan también con el concurso de un subsidio estatal no controlado. Todo ello

pagado con recursos de los contribuyentes y los usuarios del transporte público urbano.

Aquí la debilidad estatal reforzada por el discurso neoliberal y la lógica empresarial que conlleva, ha derivado erróneamente en la desaparición de las regulaciones estatales sobre el transporte urbano, haciendo de este un negocio que funciona ahora coercitivamente bajo la “protección” de un poder paralelo, frente al cual el poder del Estado ha desaparecido, lo cual es posible porque continua dando ganancias a empresarios, pilotos, ayudantes y pandilleros.

La introducción del Transurbano, surge en ese contexto como una alternativa de empresarios del transporte urbano tradicional que se unen finalmente para contrarrestar las extorsiones y la violencia en contra de los pilotos, pero también para cambiar a su favor la distribución de las ganancias compartidas ya con pilotos, ayudantes y extorsionadores. Esta medida, tardía y parcial, tiene sin embargo dos efectos contrapuestos. Por un lado, mejora la seguridad y el trato a los usuarios ya que cuenta con sistemas electrónicos para el cobro y control satelital de las unidades. Por el otro, la medida de los empresarios de mantener funcionando sus unidades en el servicio urbano tradicional, ha ocasionado el agravamiento de los actos de violencia en contra de pilotos y usuarios, así como del conflicto entre estos dos actores, en función nuevamente de la obtención de más ganancias sobre unidades cuya vida útil ha redituado desde hace años con creces la inversión realizada.

La introducción por etapas del Transurbano y la permanencia de la modalidad financiero-administrativa del transporte urbano tradicional, parecen también haber relajado las escasas y eventuales medidas de intervención municipales en el servicio tradicional, a la vez que aumentan los cobros excesivos concepto de pasaje, la conducción irresponsable de las unidades y el trato indigno de los usuarios. Se percibe también una evolución en el nexo entre pilotos y extorsionadores hacia una especie de complicidad por coacción y conveniencia, de la que no se puede excluir la indiferencia y en algunos casos la asociación con agentes de la Policía Nacional Civil (PNC).

La alternativa encontrada por algunos empresarios del transporte urbano tradicional para no pagar la extorsiones a los pandilleros, consistente en la contratación de policías privados, constituye una solución parcial, porque en los casos en los que los policías intervienen también como ayudantes del piloto respecto a la ubicación de los pasajeros en el bus, se convierten en nuevo actor de conflicto con los usuarios, con la diferencia que en este caso se trata de personas armadas, lo cual agrava las ya indignantes condiciones en el transporte de la población guatemalteca.

La introducción por etapas del Transurbano y sus medidas de seguridad ha motivado también en el tránsito hacia formas de violencia como el terrorismo, lo cual dadas las herramientas para la seguridad en este tipo de transporte, hace más vulnerable al transporte urbano tradicional y aumenta los riesgos para los pasajeros que se movilizan en éste.

Urge en ese contexto abolir la modalidad financiero administrativa del servicio de transporte urbano tradicional de pasajeros, y avanzar hacia la constitución de modalidades de administración y financiamiento mixto (público y privado, municipal y/o estatal) que introduzcan mecanismos de control electrónico, se centren en el mejoramiento de la atención a los usuarios y cuenten con estrictos mecanismos de transparencia y control financiero⁷.

ESTRÉS

Estrés (del inglés stress, 'tensión') es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada⁸.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud.

Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son los olvidos (incipientes problemas de

⁷ <http://www.publicogt.com/2011/12/06>

⁸ <http://ineco.org.ar>

memoria), alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, en las mujeres puede producir cambios hormonales importantes como hinchazón de mamas, dolores en abdominales inferiores entre otros síntomas⁹.

Es una patología emergente en el área laboral, que tiene una especial incidencia en el sector servicios, siendo el riesgo mayor en las tareas en puestos jerárquicos que requieren mayor exigencia y dedicación.

El estrés crónico está relacionado con los trastornos de ansiedad ue es una reacción normal frente a diversas situaciones de la vida, pero cuando se presenta en forma excesiva o crónica constituye una enfermedad⁴ que puede alterar la vida de las personas, siendo aconsejable en este caso consultar a un especialista

FACTORES DESENCADENANTES DE ESTRÉS

Los llamados estresores o factores estresantes son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo (homeostasis)¹⁰.

Una parte importante del esfuerzo que se ha realizado para el estudio y comprensión del estrés, se ha centrado en determinar y clasificar los diferentes desencadenantes de este proceso. La revisión de los principales tipos de

⁹ Arthur Rowshan, “**EL ESTRÉS**”, Editorial Oniro, España, 2000. Pág. 208.

¹⁰ Connie C. Sánchez, Earl Hipp, María Franco, “**EL ESTRÉS Y COMO ENSEÑAR A MANEJARLO**”, Editorial Pax México, 2007. Pág.198.

estresores que se han utilizado para estudiar el estrés, nos proporciona una primera aproximación al estudio de sus condiciones desencadenantes, y nos muestra la existencia de diez grandes categorías de estresores:

1. situaciones que fuerzan a procesar información rápidamente,
2. estímulos ambientales dañinos,
3. percepciones de amenaza,
4. alteración de las funciones fisiológicas (enfermedades, adicciones, etc.),
5. aislamiento y confinamiento,
6. bloqueos en nuestros intereses,
7. presión grupal,
8. frustración.
9. no conseguir objetivos planeados.
10. relaciones sociales complicadas o fallidas.

Sin embargo, cabe la posibilidad de realizar diferentes taxonomías sobre los desencadenantes del estrés en función de criterios meramente descriptivos; por ejemplo, el 'estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno (que es evaluado por el individuo como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar). Por eso se ha tendido a clasificarlos por el tipo de cambios que producen en las condiciones de vida. Conviene hablar, entonces, de cuatro tipos de acontecimientos estresantes:

- **LOS ESTRESORES ÚNICOS:** hacen referencia a cataclismos y cambios drásticos en las condiciones del entorno de vida de las personas y que, habitualmente, afectan a un gran número de ellas.
- **LOS ESTRESORES MÚLTIPLES:** afectan sólo a una persona o a un pequeño grupo de ellas, y se corresponden con cambios significativos y de trascendencia vital para las personas.
- **LOS ESTRESORES COTIDIANOS:** se refieren al cúmulo de molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas cotidianas.
- **LOS ESTRESORES BIOGÉNICOS:** son mecanismos físicos y químicos que disparan directamente la respuesta de estrés sin la mediación de los procesos psicológicos.

Estos estresores pueden estar presentes de manera aguda o crónica y, también, pueden ser resultado de la anticipación mental acerca de lo que puede ocurrir en el futuro¹¹.

ESTRÉS POSTRAUMÁTICO

Una variación del Estrés es el Trastorno por Estrés Postraumático (TEPT) es un trastorno debilitante que a menudo se presenta después de algún suceso aterrador por sus circunstancias físicas o emocionales, un trauma (accidente de tránsito, robo, violación, desastre natural, entre otros). Este acontecimiento provoca que la persona que ha sobrevivido al suceso tenga pensamientos y recuerdos persistentes y aterradores de esa experiencia. Puede ocurrir en

¹¹ Lazarus y Folkman, “**ESTRÉS Y PROCESOS COGNITIVOS**”, (1984), Traducción Española por Martínez Roca. 1986. Primera Edición.

personas que han vivido la amenaza, la han presenciado o han imaginado que podría haberles pasado a ellas. El TEPT se puede dar en todas las edades, siendo los niños una población muy vulnerable para este trastorno.¹²

DATOS DE ESTRÉS POST-TRAUMÁTICO:

- El trauma se convierte en post-traumático cuando no se trata. La clave para prevenirlo es teniendo intervención clínica.
- Es necesario que las imágenes se traigan al consciente, para evitar que sea peor.
- Se considera un episodio post-traumático si se mantiene un mes (poco tiempo).
- Pesadillas, flash back, culpabilidad de sobreviviente.
- Volumen hipocampal pequeño.
- Hipersensibilidad al cortisol.

ESTADOS DE ADAPTACIÓN: El síndrome general de adaptación como un proceso en tres etapas:

1. alarma de reacción: cuando el cuerpo detecta el estímulo externo;
2. adaptación: cuando el cuerpo toma contramedidas defensivas hacia el agresor;
3. agotamiento: cuando comienzan a agotarse las defensas del cuerpo.

¹² El Sahili González, Luis Felipe Ali, “**DOCENCIA: RIESGOS Y DESAFIOS**”, México D.F.: Editorial Trillas, 2011. Págs. 228.

El estrés incluye 'distrés', con consecuencias negativas para el sujeto sometido a estrés, y 'eustrés', con consecuencias positivas para el sujeto estresado. Es decir, hablamos de eustrés cuando la respuesta del sujeto al estrés favorece la adaptación al factor estresante. Por el contrario, si la respuesta del sujeto al estrés no favorece o dificulta la adaptación al factor estresante, hablamos de distrés. Por poner un ejemplo: cuando un depredador nos acecha, si el resultado es que corremos estamos teniendo una respuesta de eustrés (con el resultado positivo de que logramos huir). Si por el contrario nos quedamos inmóviles, presas del terror, estamos teniendo una respuesta de distrés (con el resultado negativo de que somos devorados). En ambos casos ha habido estrés. Se debe tener en cuenta además, que cuando la respuesta estrés se prolonga demasiado tiempo y alcanza la fase de agotamiento, estaremos ante un caso de distrés.

El estrés puede contribuir, directa o indirectamente, a la aparición de trastornos generales o específicos del cuerpo y de la mente.

En primer lugar, esta situación hace que el cerebro se ponga en guardia. La reacción del cerebro es preparar el cuerpo para la acción defensiva. El sistema nervioso se despierta y las hormonas se liberan para activar los sentidos, acelerar el pulso, profundizar la respiración y tensar los músculos. Esta respuesta (a veces denominada respuesta de lucha o huida) es importante, porque nos ayuda a defendernos contra situaciones amenazantes. La respuesta se programa

biológicamente. Todo el mundo reacciona más o menos de la misma forma, tanto si la situación se produce en la casa como en el trabajo.

Los episodios cortos o infrecuentes de estrés representan poco riesgo. Pero cuando las situaciones estresantes se suceden sin resolución, el cuerpo permanece en un estado constante de alerta, lo cual aumenta la tasa de desgaste fisiológico que conlleva a la fatiga o el daño físico, y la capacidad del cuerpo para recuperarse y defenderse se puede ver seriamente comprometida. Como resultado, aumenta el riesgo de lesión o enfermedad.

Desde hace veinte años, muchos estudios han considerado la relación entre el estrés de trabajo y una variedad de enfermedades. Alteraciones de humor y de sueño, estómago revuelto, dolor de cabeza y relaciones alteradas con familia y amigos son síntomas de problemas relacionados con el estrés que se ven comúnmente reflejados en estas investigaciones. Estas señales precoces del estrés de trabajo son fácilmente reconocibles. Pero los efectos del estrés de trabajo en las enfermedades crónicas son más difíciles de diagnosticar, ya que estas enfermedades requieren un largo período de desarrollo y se pueden ver influidas por muchos factores aparte del estrés. Sin embargo, gran número de evidencias sugieren que el estrés tiene un papel preponderante en varios tipos de problemas crónicos de salud, particularmente en las enfermedades cardiovasculares, las afecciones musculoesqueléticas y las afecciones psicológicas.

El estrés de trabajo se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que concurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física. El concepto del estrés de trabajo muchas veces se confunde con el desafío (los retos), pero ambos conceptos son diferentes. El desafío nos vigoriza psicológica y físicamente, y nos motiva a aprender habilidades nuevas y llegar a dominar nuestros trabajos. Cuando nos encontramos con un desafío, nos sentimos relajados y satisfechos. Entonces, dicen los expertos, el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo.

En la actualidad existe una gran variedad de datos experimentales y clínicos que ponen de manifiesto que el estrés, si su intensidad y duración sobrepasan ciertos límites, puede producir alteraciones considerables en el cerebro. Éstas incluyen desde modificaciones más o menos leves y reversibles hasta situaciones en las que puede haber muerte neuronal. Se sabe que el efecto perjudicial que puede producir el estrés sobre nuestro cerebro está directamente relacionado con los niveles de hormonas (glucocorticoides, concretamente) secretados en la respuesta fisiológica del organismo. Aunque la presencia de determinados niveles de estas hormonas es de gran importancia para el adecuado funcionamiento de nuestro cerebro, el exceso de glucocorticoides puede producir toda una serie de alteraciones en distintas estructuras cerebrales, especialmente en el hipocampo, estructura que juega un papel crítico en muchos procesos de

aprendizaje y memoria. Mediante distintos trabajos experimentales se ha podido establecer que la exposición continuada a situaciones de estrés (a niveles elevados de las hormonas del estrés) puede producir tres tipos de efectos perjudiciales en el sistema nervioso central, a saber:

1. **Atrofia dendrítica.** Es un proceso de retracción de las prolongaciones dendríticas que se produce en ciertas neuronas. Siempre que termine la situación de estrés, se puede producir una recuperación de la arborización dendrítica. Por lo tanto, puede ser un proceso reversible.
2. **Neurotoxicidad.** Es un proceso que ocurre como consecuencia del mantenimiento sostenido de altos niveles de estrés o GC (durante varios meses), y causa la muerte de neuronas hipocampales.
3. **Exacerbación de distintas situaciones de daño neuronal.** Éste es otro mecanismo importante por el cual, si al mismo tiempo que se produce una agresión neural (apoplejía, anoxia, hipoglucemia, etc.) coexisten altos niveles de GC, se reduce la capacidad de las neuronas para sobrevivir a dicha situación dañina.

LA RESISTENCIA AL ESTRÉS

Las variables que confieren a la personalidad las características que la hacen más resistente ante las demandas de las situaciones y que han recibido mayor atención, son aquéllas que hacen referencia a las creencias, ya que en su mayor parte son tendencias generalizadas a percibir la realidad o a percibirse a sí mismo de una determinada manera (Lazarus, 1991).

En general, se trata de un conjunto de creencias relacionadas, principalmente, con la sensación de dominio y de confianza sobre la realidad del entorno, que van desarrollándose a lo largo de la vida, y que están muy relacionadas entre sí. El núcleo de creencia de una persona incidirá sobre el proceso de estrés, modulando los procesos de valoración sobre las condiciones estresantes.

Entre dichas características se incluyen:

- el sentimiento de autoeficacia (Bandura, 1977, 1997)
- el locus de control (Rotter, 1966)
- la fortaleza (Maddi y Kobasa, 1984)
- el optimismo (Scheir y Carver, 1987)
- el sentido de coherencia (Antonovsky, 1987)¹³

El Trastorno de Estrés Postraumático (TEP) puede comenzar luego de la exposición a un evento traumático como un asalto físico o sexual, presenciar un homicidio, la muerte inesperada de un ser querido o un desastre natural.

SÍNTOMAS PRINCIPALES QUE SE ASOCIAN AL TEP:

- **Síntomas de re-experimentación del trauma:** revivir el evento traumático mediante flashbacks de segundos a minutos de duración o pesadillas o una de las quejas más comunes es la de "no poder sacarse de la cabeza lo que pasó", a pesar de hacer esfuerzos constantes para intentar lograrlo o Estos

¹³ Idem.

pensamientos desagradables pueden generar reacciones de ansiedad (palpitaciones, sudoración), rabia, vergüenza y tristeza, que en algunos casos llegan a ser muy intensas o los síntomas muchas veces son disparados por, determinada hora del día, determinados olores o ruidos, el encuentro con determinadas personas, el aniversario del trauma, etc. y pueden hacerle pensar a la persona que está perdiendo el control, potenciando aun más su malestar

- **EVITACIÓN:**

Conductas de evitación de lugares, situaciones, actividades, personas y objetos relacionados con el trauma o desapego emocional: sensación de estar distanciado emocionalmente de su entorno, con intenso sufrimiento por no poder tener sentimientos de alegría o placer aún en presencia de aquellas personas que más quiere.

- **SÍNTOMAS DE ACTIVACIÓN:**

Hiperactividad fisiológica con insomnio irritabilidad o dificultad para concentrarse persistentes o las personas que sufren de TEPT pueden tener reacciones de sobresalto cuando alguien los toca por la espalda o les pasa cerca sin querer. Por esta razón, a veces evitan lugares con mucha gente o También experimentan un nerviosismo constante como si estuvieran siempre "en guardia"

• PROBLEMAS ASOCIADOS

- Depresión
- Duelo Complicado o Duelo Traumático
- Ataques de Pánico
- Alcoholismo y Abuso y Dependencia de Sustancias
- Trastornos Disociativos
- Trastornos del Sueño
- Trastorno Límite de la Personalidad

Hay personas que sufren los síntomas descritos inmediatamente después de acontecido el trauma y por tiempo breve. Este trastorno se denomina Trastorno de Estrés Agudo.

Resulta necesaria la intervención temprana y efectiva para resolver este cuadro para prevenir la posible complicación hacia un Trastorno de Estrés Postraumático.

ATENCIÓN PSICOLOGICA ANTE LA VIOLENCIA

EJES PRINCIPALES DE TRATAMIENTO	
Núcleo de síntomas del trastorno de estrés postraumático	
Recuerdos traumáticos	- Terapia de exposición en imaginación a pensamientos, imágenes y percepciones.

<p>Conductas de evitación y embotamiento afectivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Terapia de exposición en vivo a las conductas evitadas (p.ej. conversaciones, actividades, lugares, personas, etc.) - Dar pasos graduados hacia el mundo exterior (p.ej. salir a la calle regularmente, saludar a las personas conocidas, hablar de sí mismo, esforzarse por compartir las alegrías colectivas, etc.) - Expresar emociones de forma progresiva, a partir de un entorno seguro.
<p>Sensación de acortamiento del futuro</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proyección hacia el futuro (p.ej. planificación realista de actividades y de relaciones interpersonales, visualización de cambios positivos en el futuro, etc.)
<p>Ansiedad e hiperactivación,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Control de la respiración. - Relajación muscular y mental.
<p>Tratamiento de otros síntomas y control de las emociones</p>	
<p>Ideas distorsionadas sobre la probabilidad de sufrir de nuevo el suceso traumático, miedo a la locura o a perder el control, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reestructuración cognitiva. - Información sobre las respuestas psicológicas habituales ante un suceso traumático. - Exposición en imaginación y en vivo a los

	<p>recuerdos, pensamientos, sensaciones corporales, lugares, personas, etc.</p>
<p>Control de la ansiedad/estrés, y de la sintomatología depresiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reestructuración cognitiva. - Relajación - Implicación en actividades gratificantes
<p>Control de la ira</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación del proceso de escalada de la ira. - Suspensión temporal. - Distracción cognitiva. - Entrenamiento en autoinstrucciones.
<p>Pérdida de la confianza personal e interpersonal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reevaluación cognitiva (normalizar los esquemas cognitivos automáticos y catastrofistas que se producen tras las situaciones traumáticas). - Atención selectiva a los recursos psicológicos que la víctima posee.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la presente investigación se entrevisto de forma individual a diez miembros del Consorcio de transportistas Urbanos-Bolívar, la cual consta de diez preguntas semiabiertas, con observación y por medio de una escala de medición de estrés se pudo evaluar que nivel de estrés manejan las personas del consorcio donde obtuvimos información acerca de la ansiedad que les provoca la situación de violencia actual.

Se entrevisto a cinco profesionales expertos en el área de extorciones al transporte público de la ciudad de Guatemala de forma individual con un formulario el cual consta de diez preguntas semiabiertas con observaciones donde obtuvimos información acerca de su conocimiento sobre la situación que viven las personas que sufren de extorciones o amenazas por la violencia común y su opinión de contar con un manual para el manejo de estrés post-traumático generado por estas situaciones.

A si mismo se obtuvo una investigación de Diseño en la cual se trata de sintetizar la experiencia empírica y la teoría respecto a la organización de un modelo para este manual el cuál consta de actividades y recomendaciones adecuadas para que los miembros del consorcio puedan emplear y así poder disminuir los niveles de ansiedad y el manejo del estrés que les provoca la situación de la violencia Guatemalteca actual.

Las fases en las que se llevo a cabo la presente investigación son cinco; la primera consistió en la investigación documental, donde se recopiló información de diversas fuentes sobre el tema para obtener información teórica.

La segunda consistió en la selección de la población y la institución que participo en la investigación siendo este el Consorcio de transportistas Urbano-Bolívar y cinco expertos del Ministerio Público en el tema de violencia y extorciones en Guatemala.

La tercera fase consistió en la aplicación de la escala, el cuestionario y las entrevistas para conocer la necesidad de creación de este manual para el manejo del estrés en situaciones de violencia o amenazas.

La cuarta fase consistió en el análisis de la información obtenida y la elaboración del manual para el manejo de estrés en situaciones de violencia o amenazas.

La quinta fase consistió en la presentación del informe final para su aprobación.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

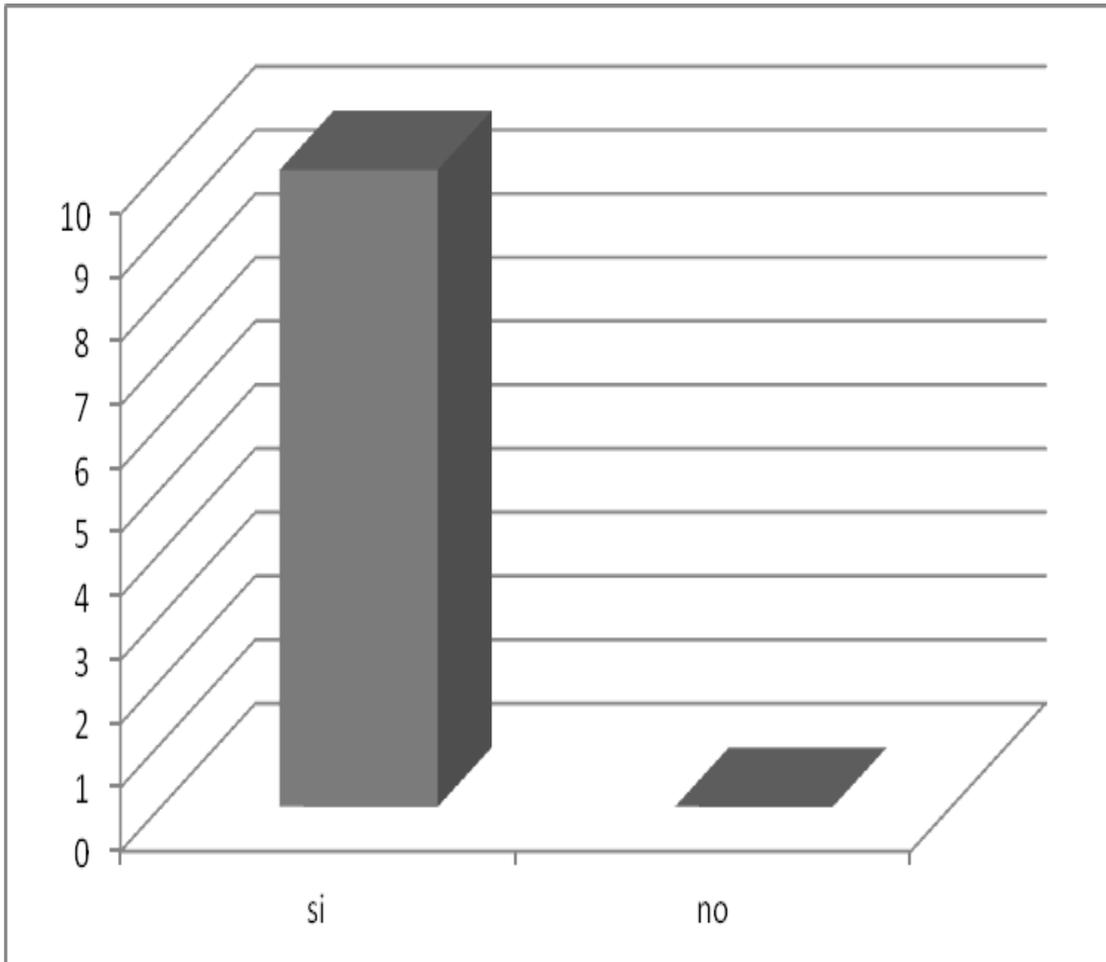
En la presente investigación no se planeo hipótesis estadística, tomando en cuenta que es una investigación de diseño en la cual se trato de sintetizar la experiencia empírica y la teoría respecto a la organización de un manual. Por cuanto se presenta a continuación un análisis cuantitativo de la información obtenida, dicho análisis se elaboro basado en las entrevistas aplicadas a la población y la observación realizada.

En esta sección se presentan los cuestionamientos que fueron dirigidos específicamente a diez miembros del Consorcio de Transportistas Urbano-Bolívar. y cinco expertos del Ministerio Público en el tema de violencia y extorciones en Guatemala.

En la siguiente presentación se observan los resultados de las entrevistas a los miembros del Consorcio.

PREGUNTA No. 1

1. ¿Usted es miembro del Consorcio?

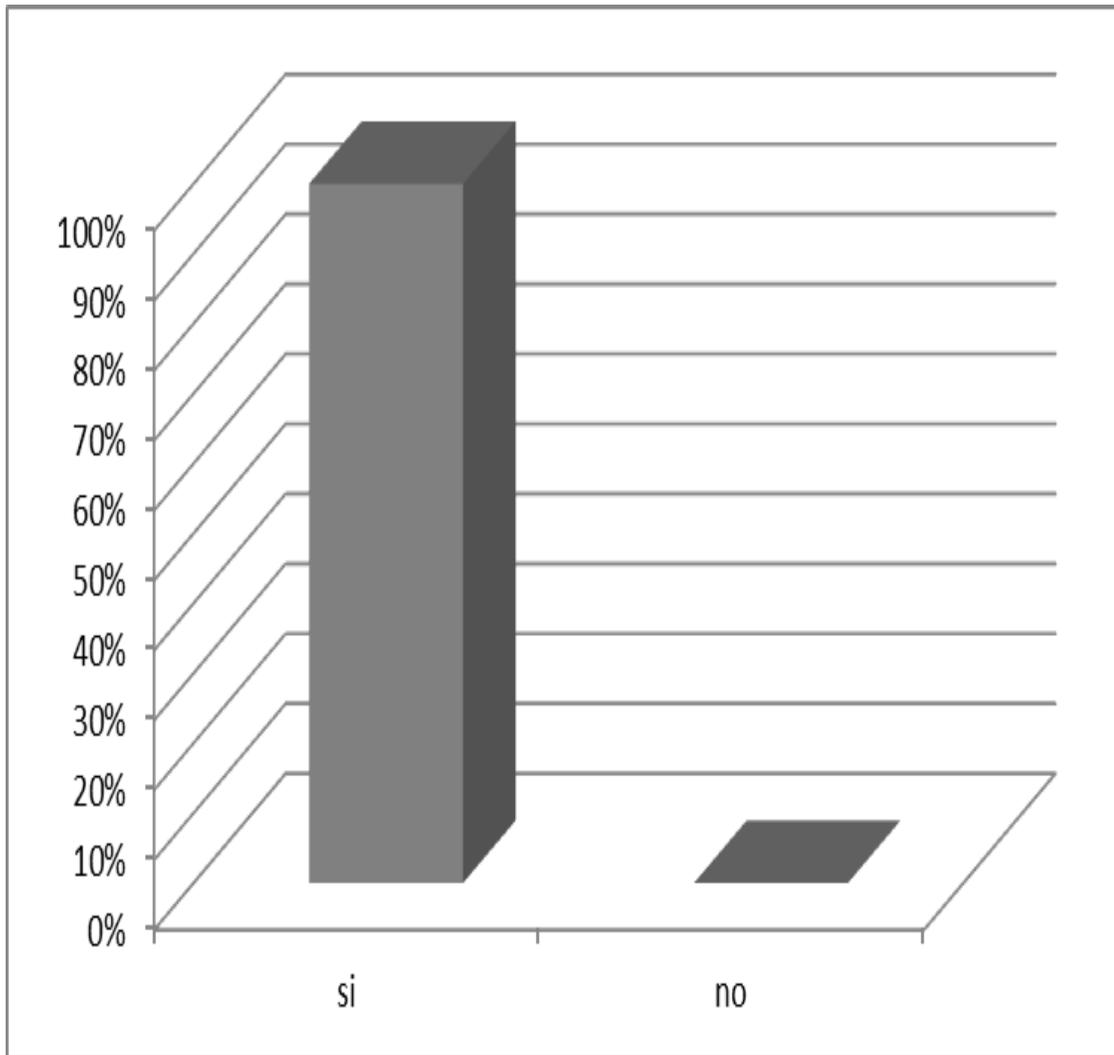


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar

ANÁLISIS: El cien por ciento de las personas entrevistadas pertenece al Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar en un promedio de 10 años de antigüedad.

PREGUNTA No. 2

2. ¿Considera usted que maneja estrés debido a la violencia?

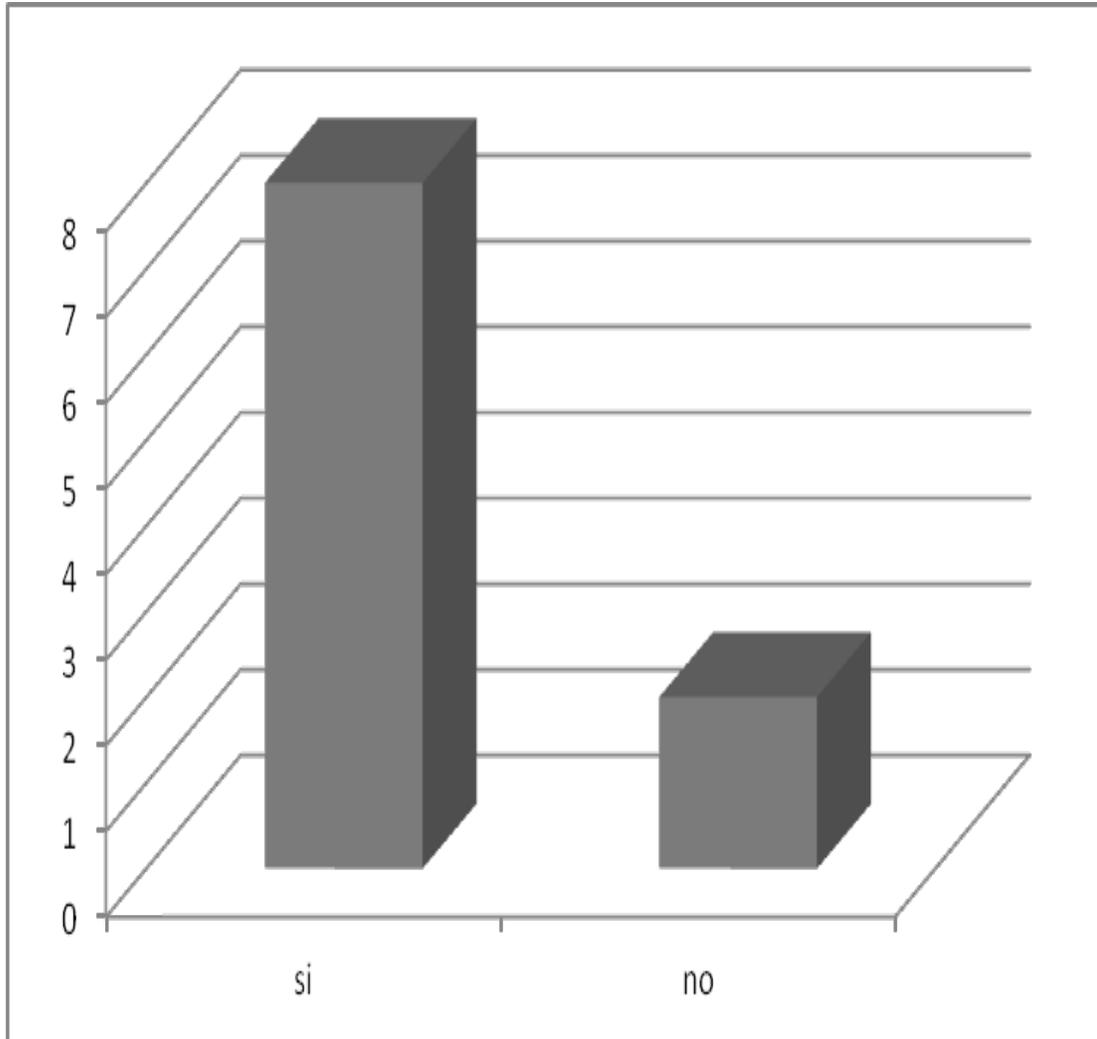


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: El cien por ciento de los entrevistados maneja el estrés refugiándose de sus creencias religiosas, ya que temen a que los maten los extorsionistas por su negocio.

PREGUNTA No. 3

3. ¿Considera usted que su nivel de estrés a llegado a su máximo?

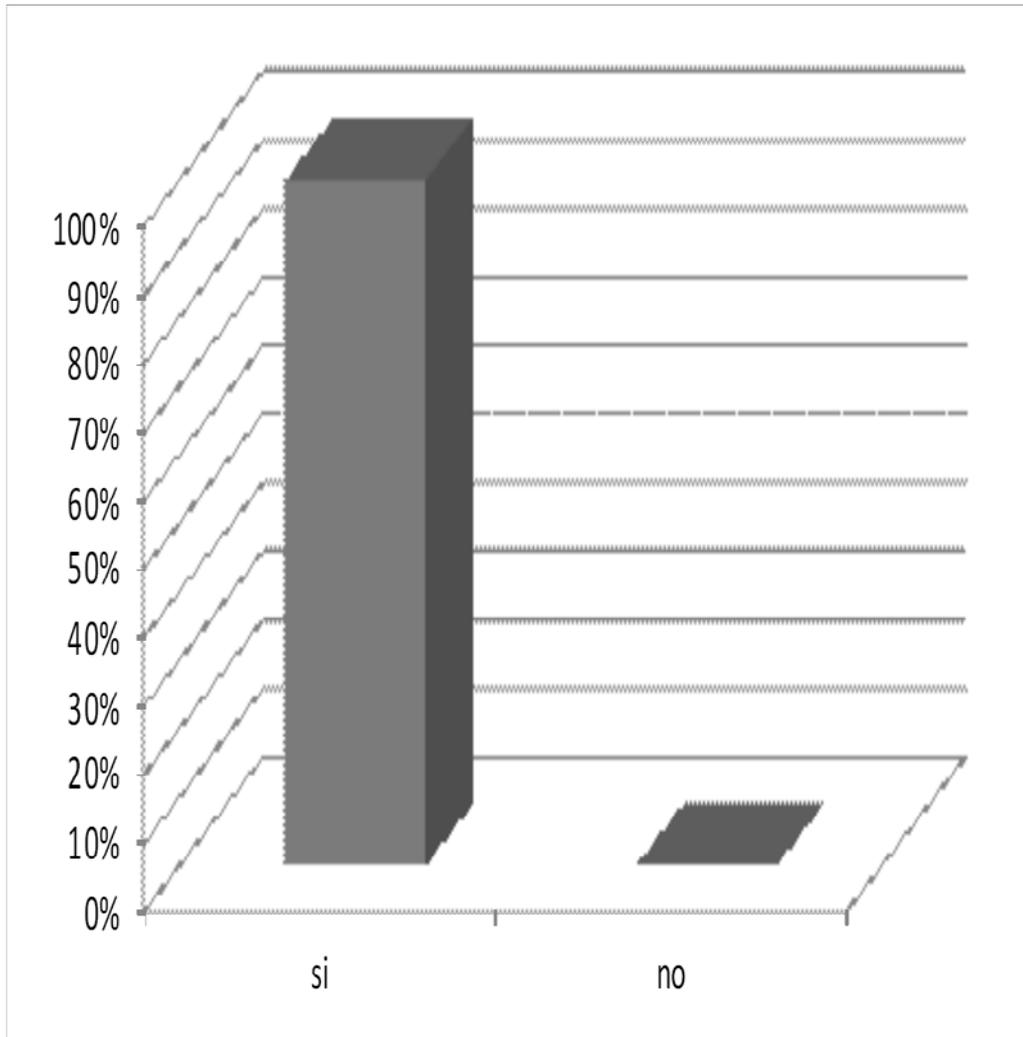


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: La mayoría de los entrevistados tienen manifestaciones fisiológicas debido a que su nivel de estrés llegó al máximo, adquirieron diabetes, problemas cardiacos y respiratorios debido al temor de ser atacados y por las constantes llamadas de amenazas.

PREGUNTA No. 4

4. ¿Qué piensa usted que necesita o sugiera para sentirse mejor y disminuir el estrés de la inseguridad que ha sufrido?

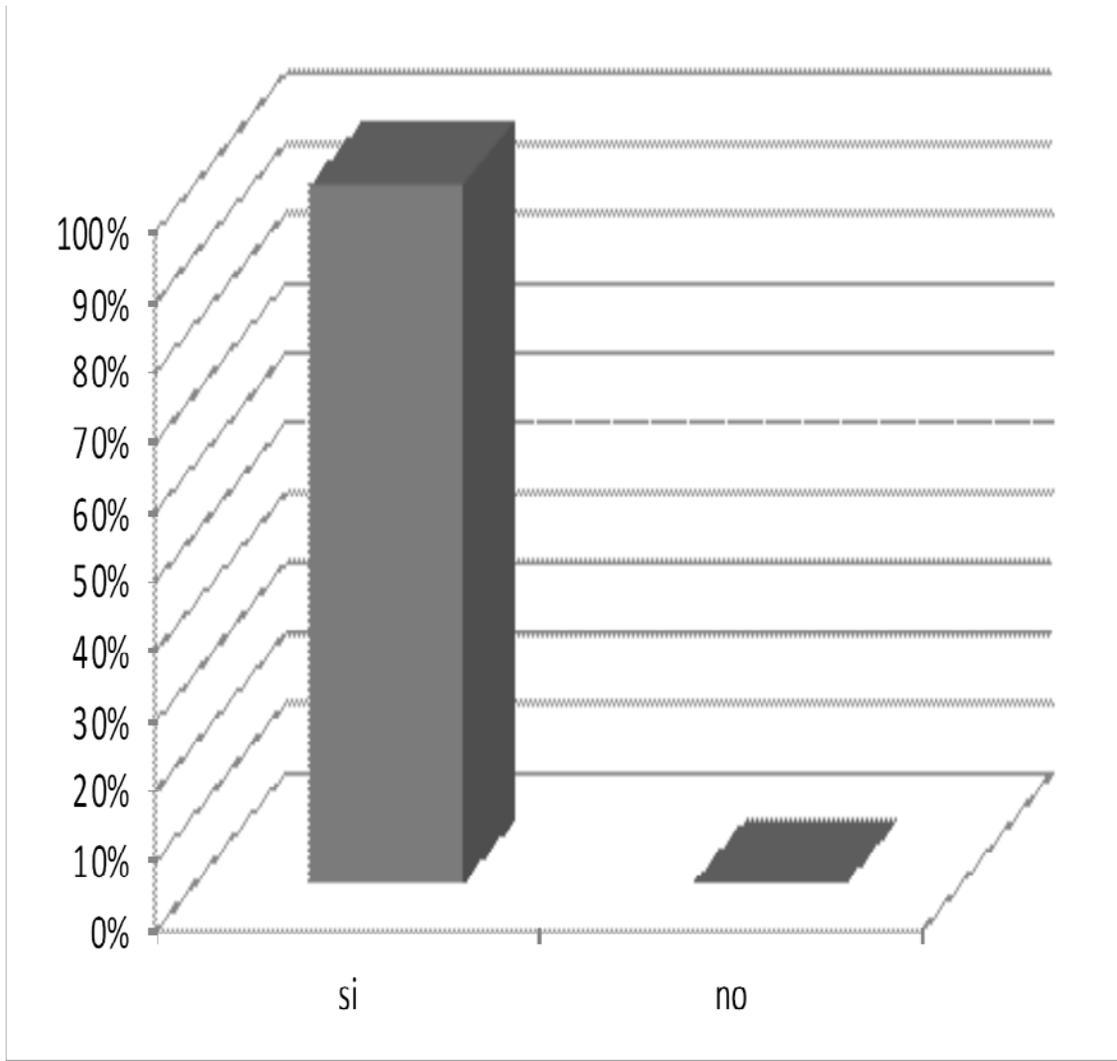


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: El cien por ciento de los entrevistados coincidieron en que para disminuir el estrés es el aumento y la eficacia de la seguridad pública, así como la lealtad de la misma

PREGUNTA No. 5

5. ¿Qué consecuencias cree usted que le ocasiono esa amenaza o extorsión?

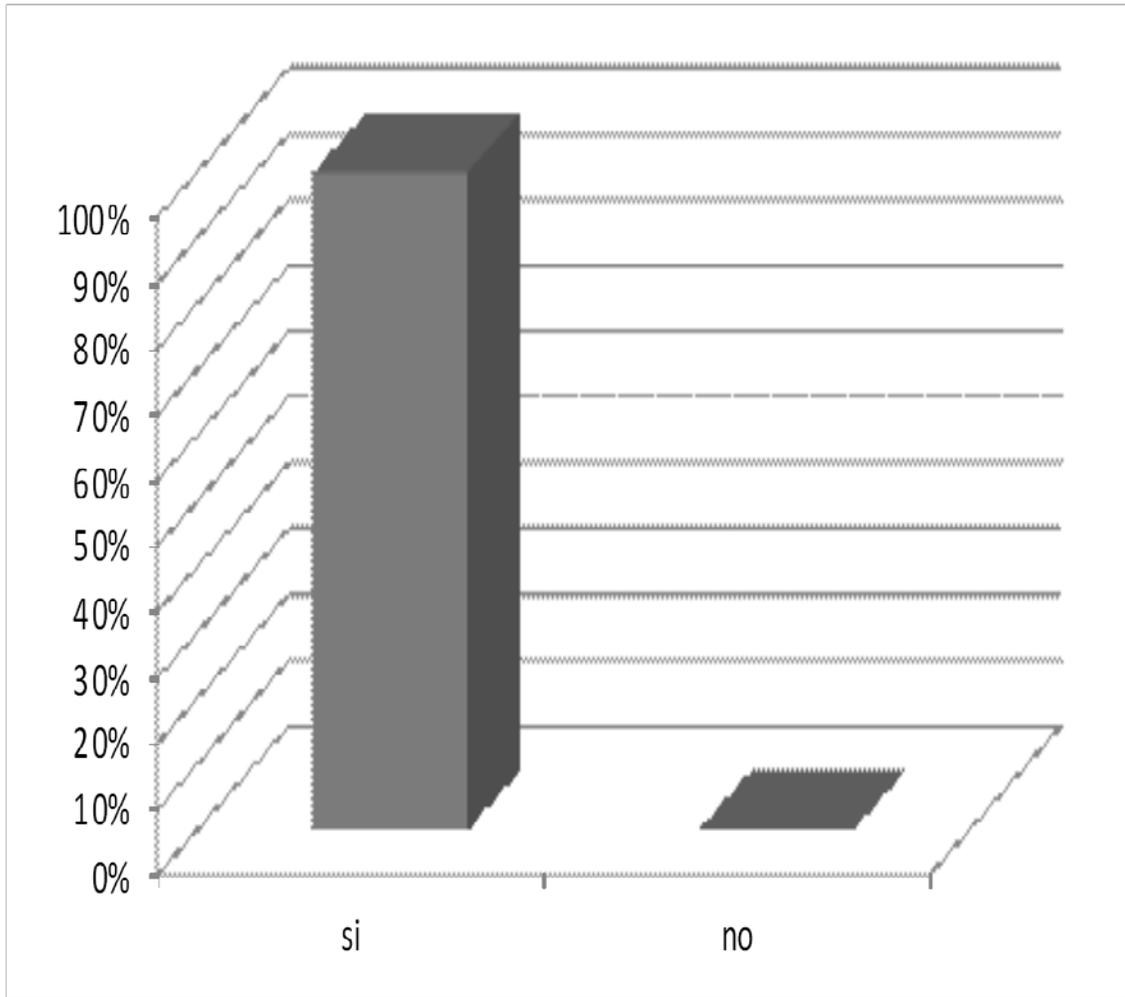


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: El cien por ciento de los entrevistados coincidieron enfermedades como la diabetes, temor a que ataquen a la familia, pobreza

PREGUNTA No. 6

6. ¿Qué papel cree usted que juega la Policía Nacional Civil en el tema de seguridad?

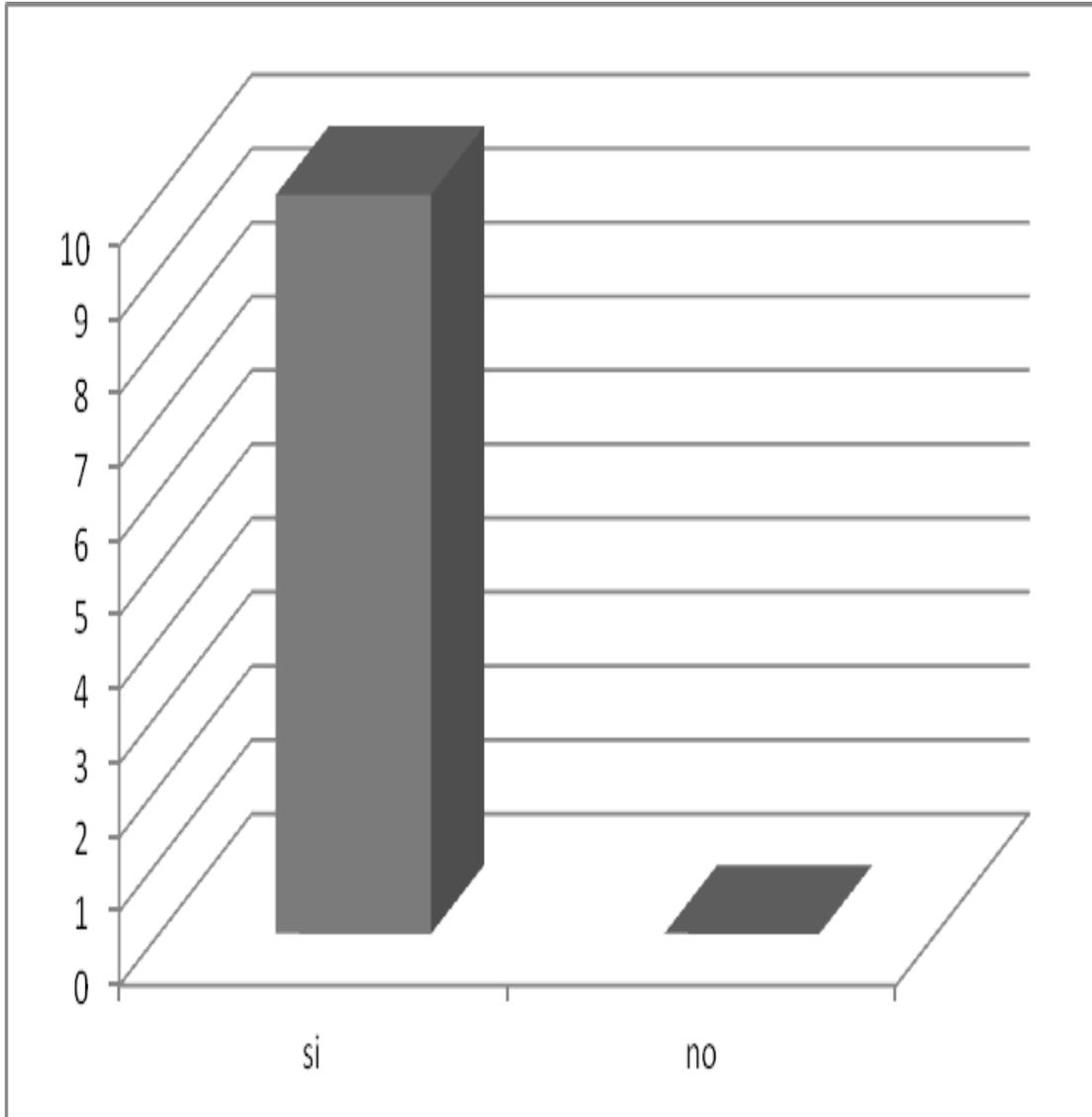


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: El cien por ciento de los entrevistados encontró que el mayor problema es la falta de garantías que ofrecen las entidades de seguridad pública.

PREGUNTA No. 7

7. ¿Cree usted que una amenaza afecta la salud mental de una persona?

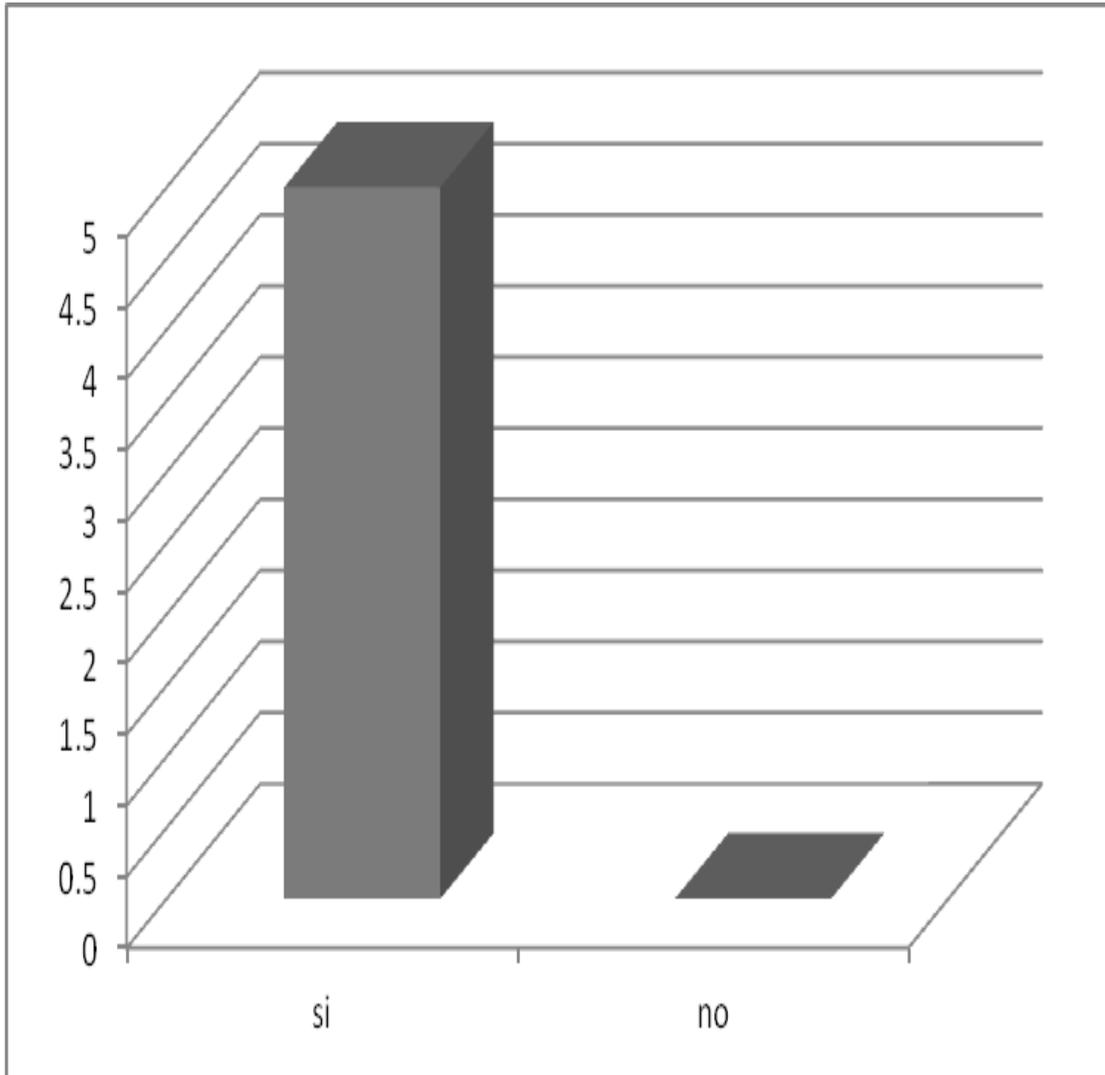


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: El cien por ciento de los entrevistados coincidió en que la amenaza de muerte que les hacen sus agresores es la que más afecta su salud mental, no dejándolos desarrollar otra actividad.

PREGUNTA No. 8

8. ¿Cree usted que la inseguridad de este país afecta la vida diaria de las personas?

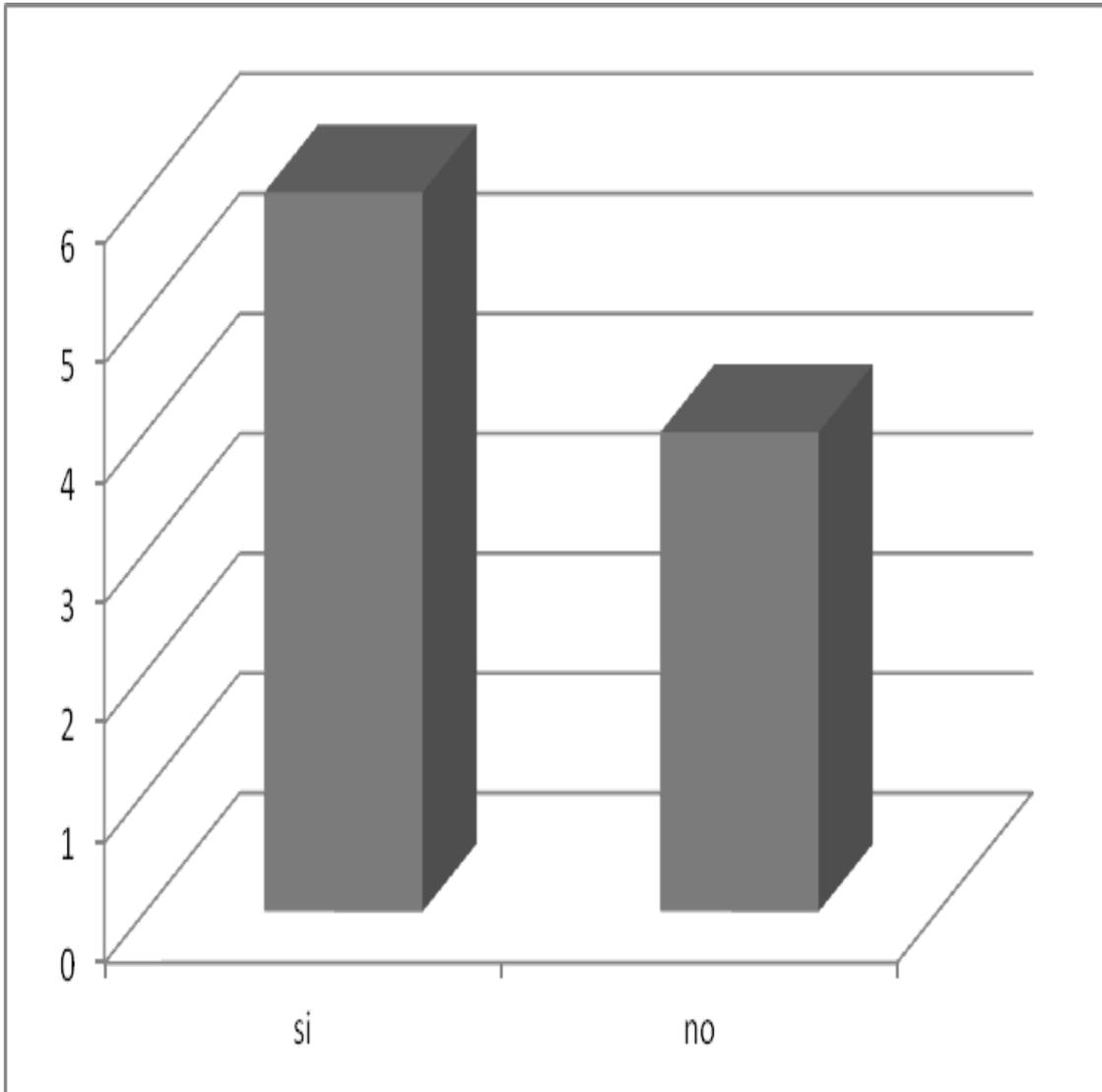


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos BolívaR.

ANÁLISIS: La vivencia del total de la muestra es que la violencia y la poca seguridad que prestan las instituciones del estado, se ve reflejada en las consecuencias que ha acarreado el problema con los transportistas

PREGUNTA No. 9

9. ¿Usted se siente perseguido por la delincuencia?

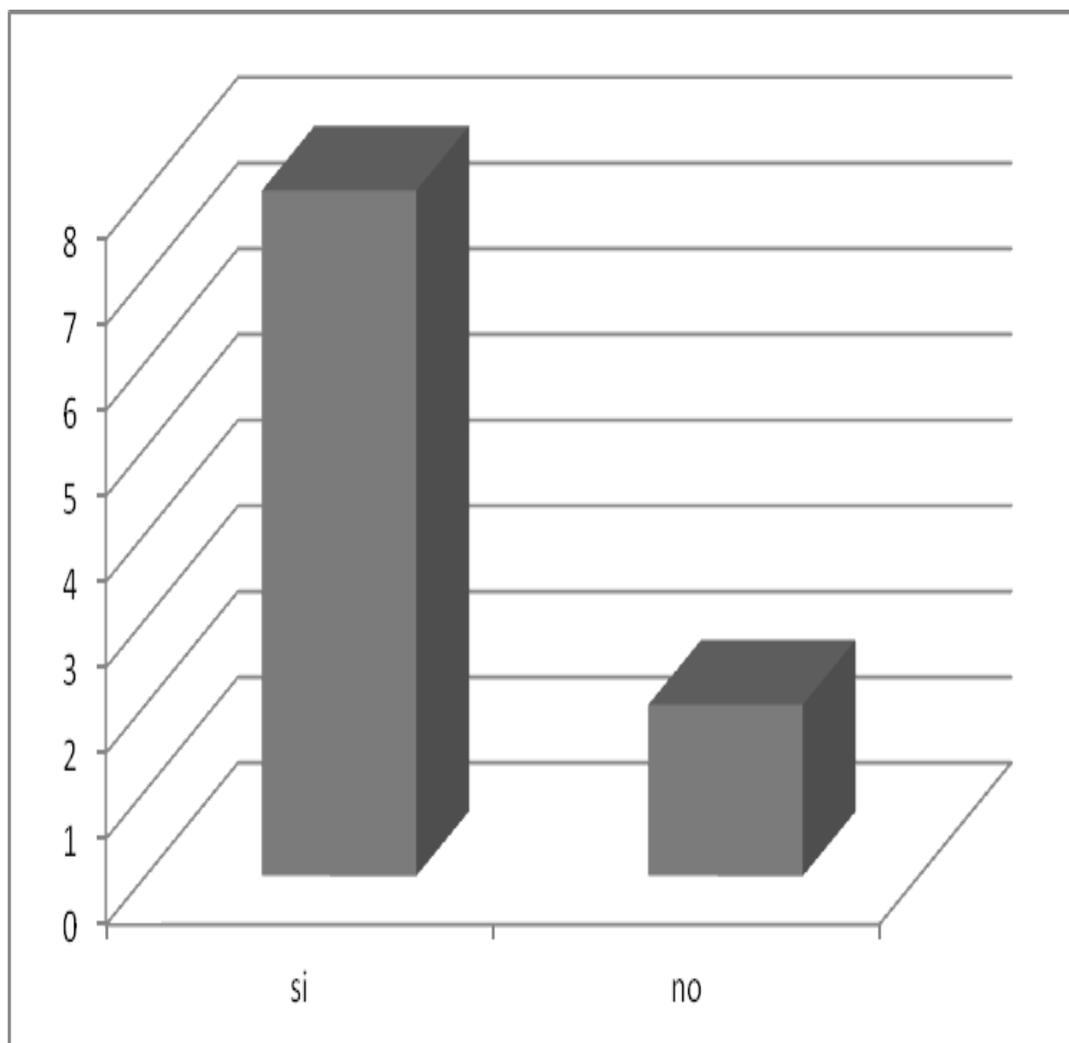


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: La experiencia de los miembros del consorcio es que se sienten perseguidos por la delincuencia, se debe al tipo de negocio que tienen, por lo que deben de afrontar día a día, pero toda vez se encuentran fuera de esa actividad se encuentran tranquilo

PREGUNTA No. 10

10. ¿A cambiado su rutina diaria al sentirse afectado por alguna amenaza o extorsión?



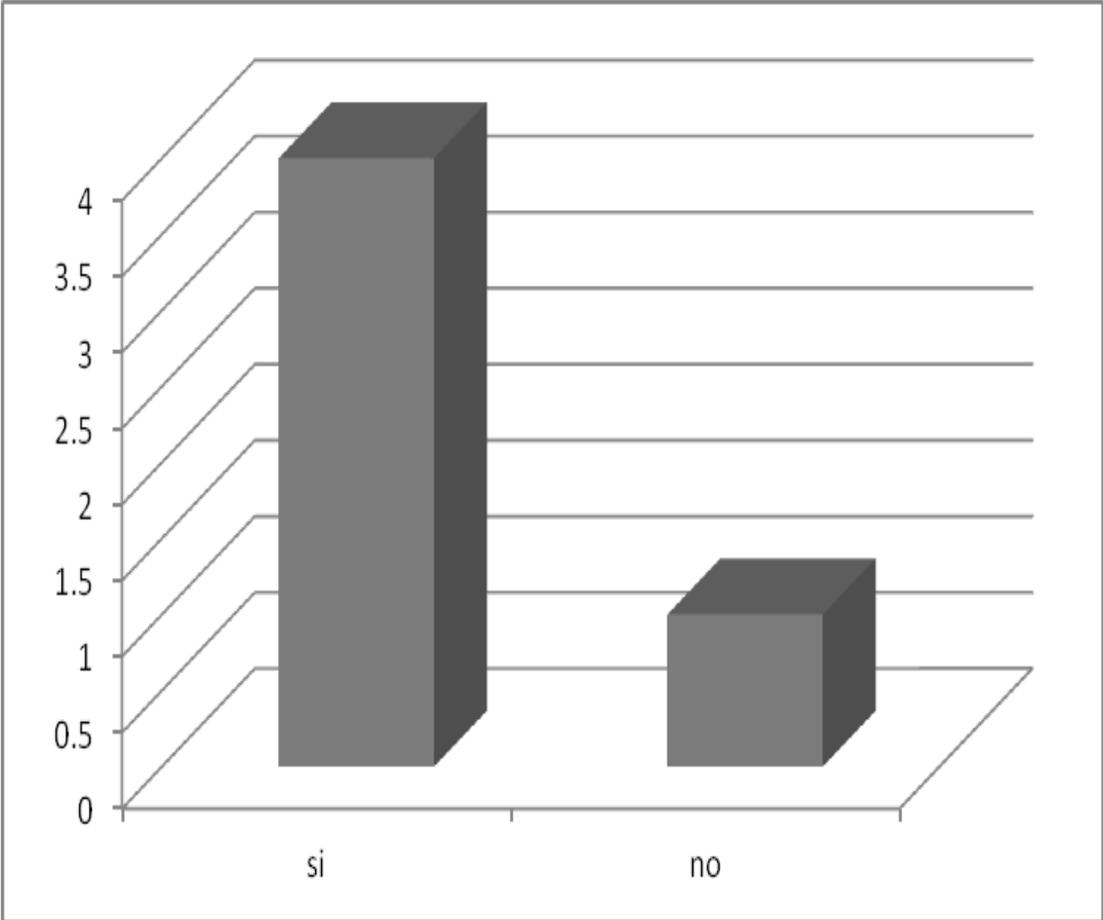
FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: Han tenido que modificar su estilo de vida, su residencia, los trayectos que utilizan para dirigirse a su casa, afectando también la dinámica de los familiares que los rodean, quienes han tenido que cambiar su rutina diaria.

En la siguiente presentación se observan los resultados de las entrevistas dirigidas a profesionales, expertos en el tema de violencia y extorsión en Guatemala.

PREGUNTA No. 1

1. ¿Considera usted que la violencia en Guatemala es extrema?

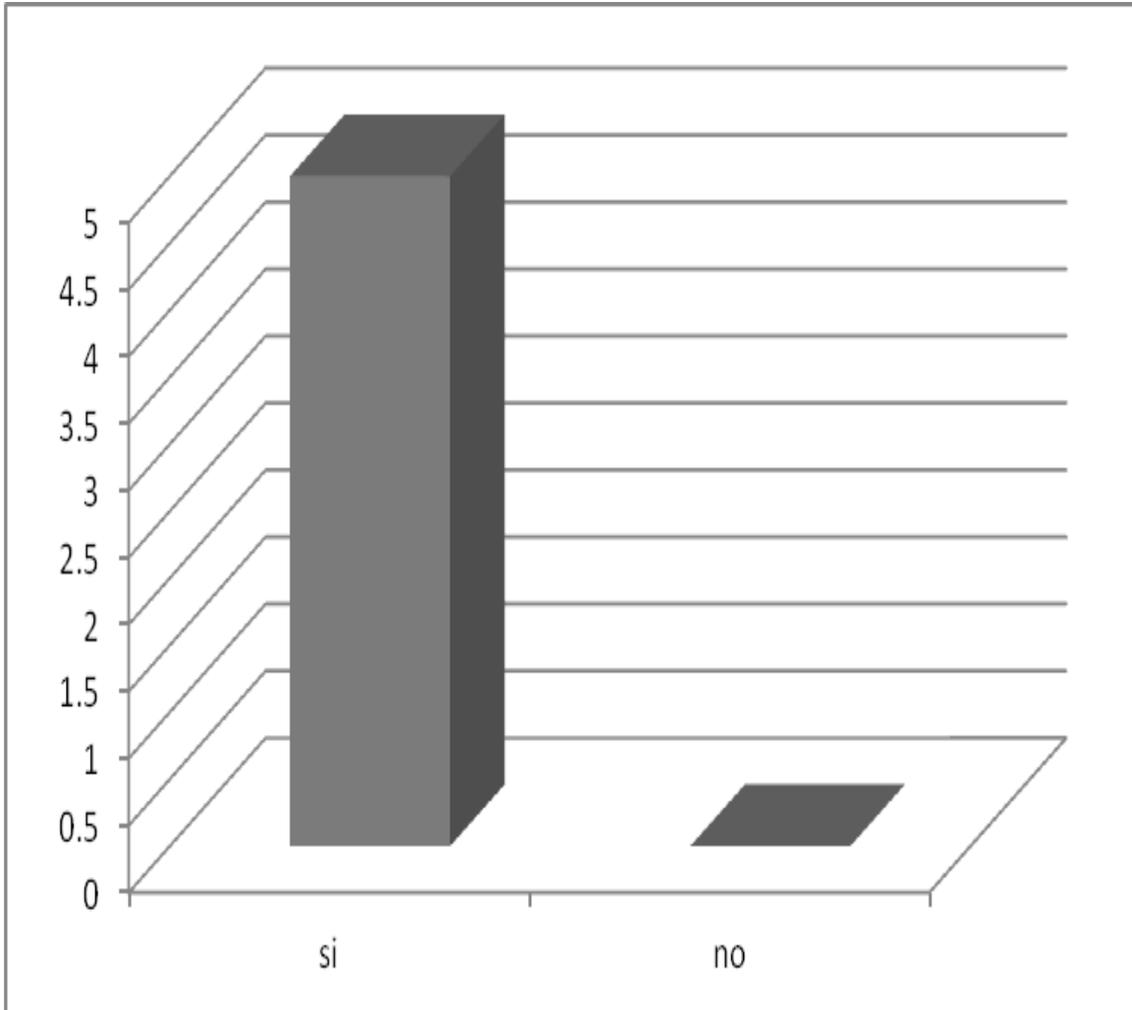


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia profesionales expertos en el tema de violencia y extorsión en Guatemala.

ANÁLISIS: como parte de la Fiscalía de Delitos Contra la Vida e Integridad de las Personas, el tema de violencia es la principal problemática que tiene la población de Guatemala, siendo de los mayores indicadores el problema de las extorsiones

PREGUNTA No. 2

2. Considera usted que la población Guatemalteca maneja estrés debido a la violencia?

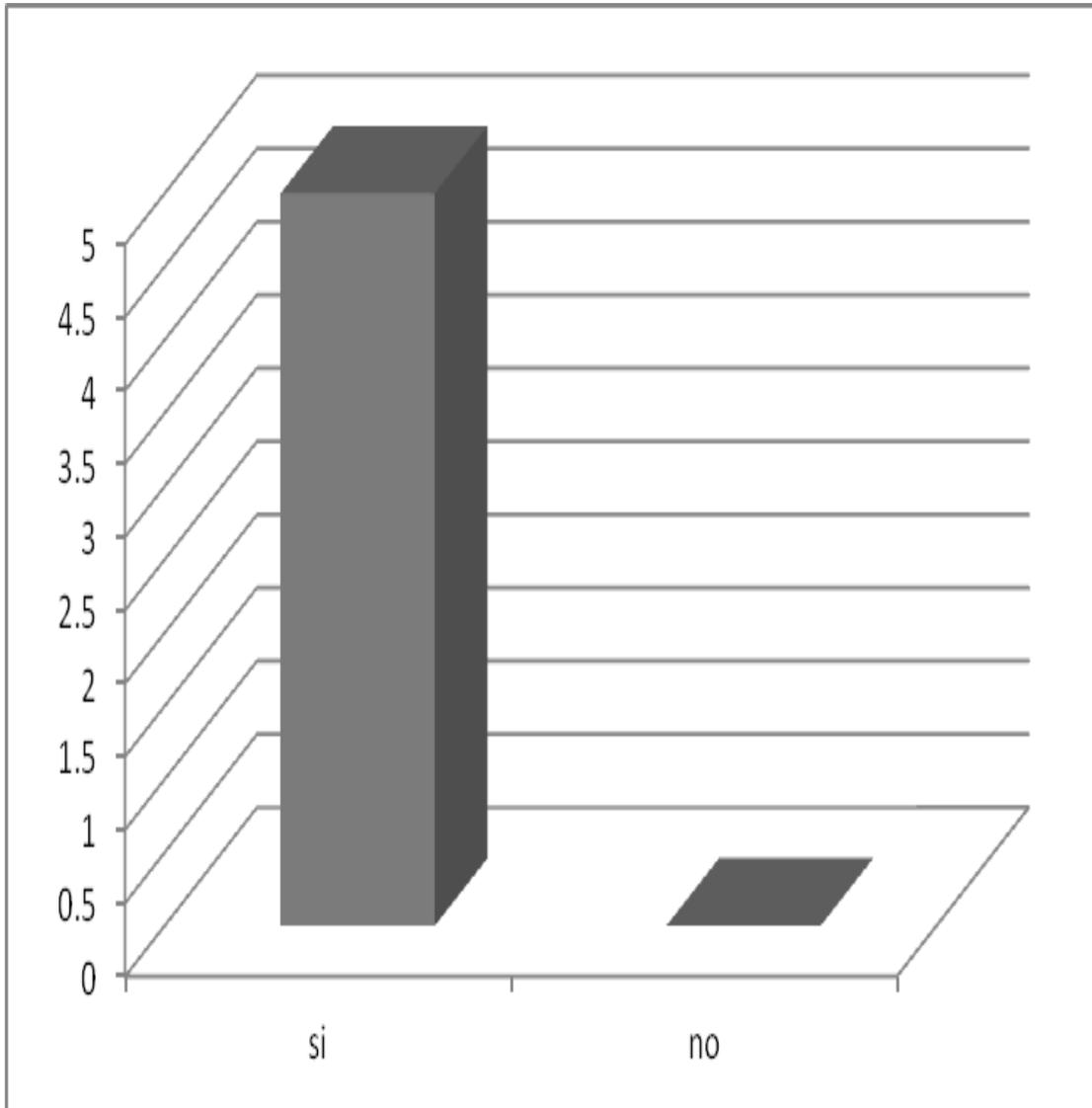


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia profesionales expertos en el tema de violencia y extorsión en Guatemala.

ANÁLISIS: Manifiestan síntomas por el temor a ser perseguidos, temor de que los maten y que maten a sus familias.

PREGUNTA No. 3

3. ¿Considera usted que sus niveles de estrés han llegado al máximo?

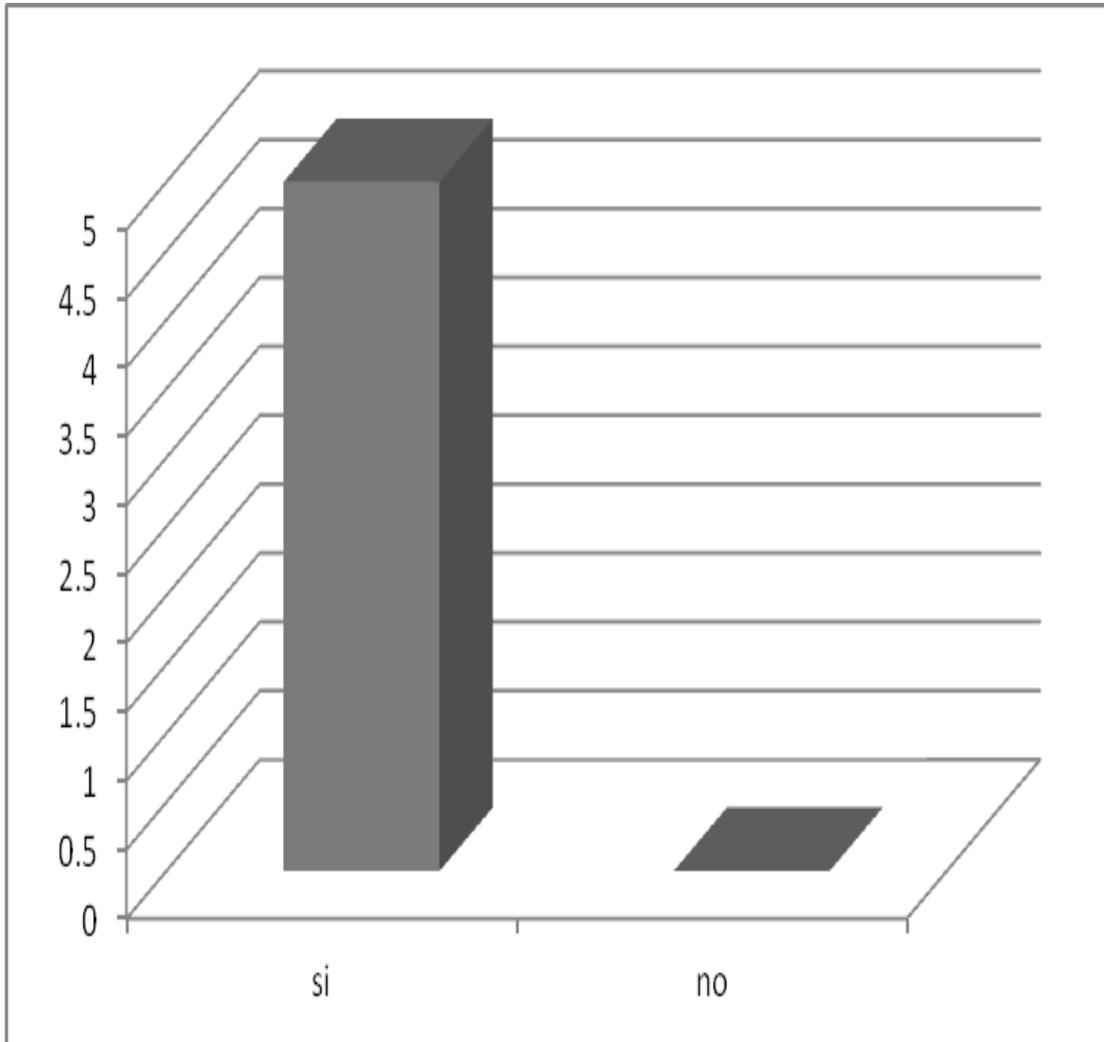


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia profesionales expertos en el tema de violencia y extorsión en Guatemala

ANÁLISIS: Las personas que sirvieron de muestra, manejan su estrés de una manera saludable por ser conocedores del medio.

PREGUNTA No. 4

4. ¿Cree usted que se necesita disminuir el estrés de la inseguridad que se sufre actualmente en Guatemala?

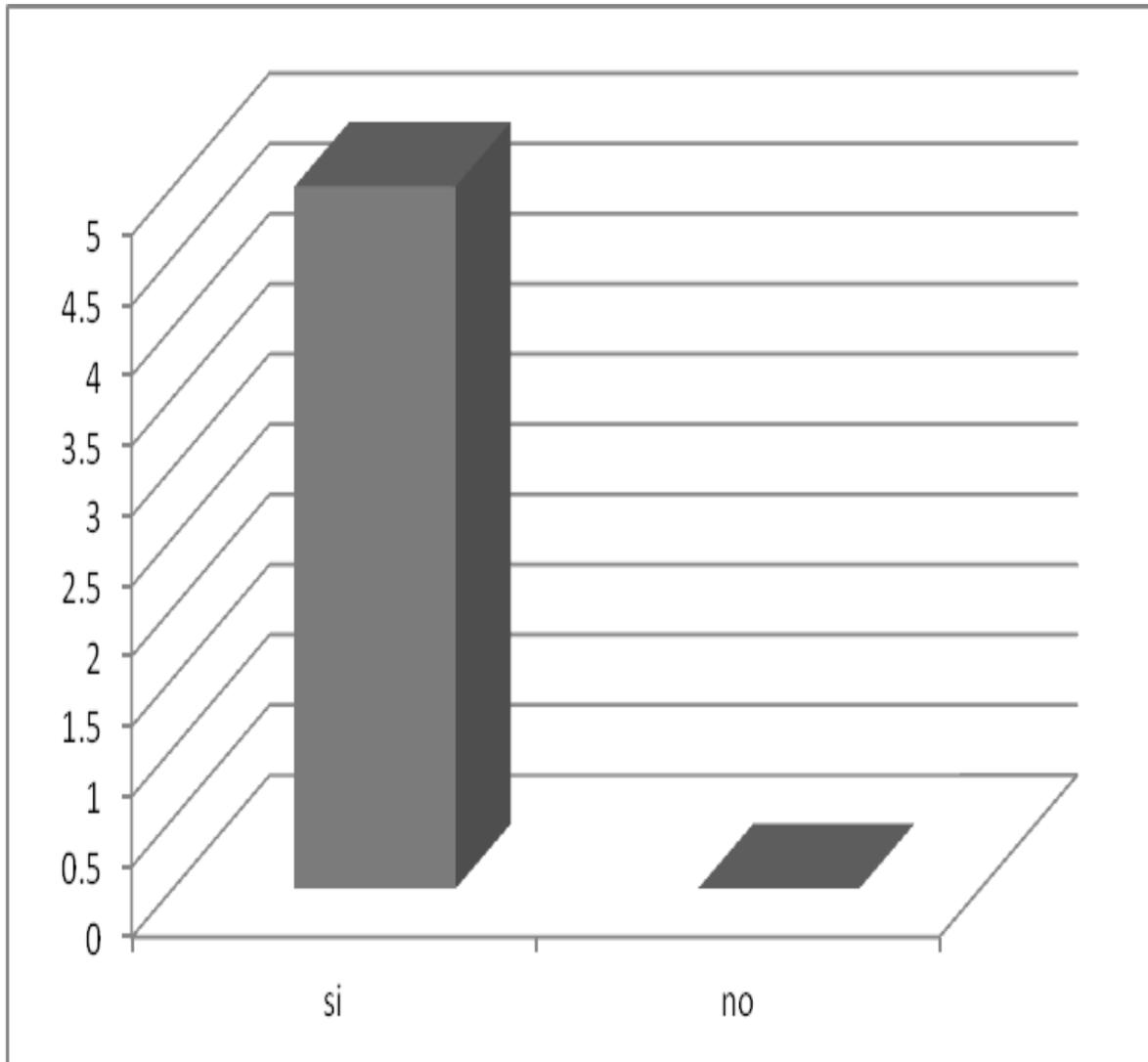


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia profesionales expertos en el tema de violencia y extorsión en Guatemala.

ANÁLISIS: Por la misma tranquilidad y seguridad de la población.

PREGUNTA No. 5

5. ¿Qué consecuencias cree usted que ocasiona una amenaza o extorsión?

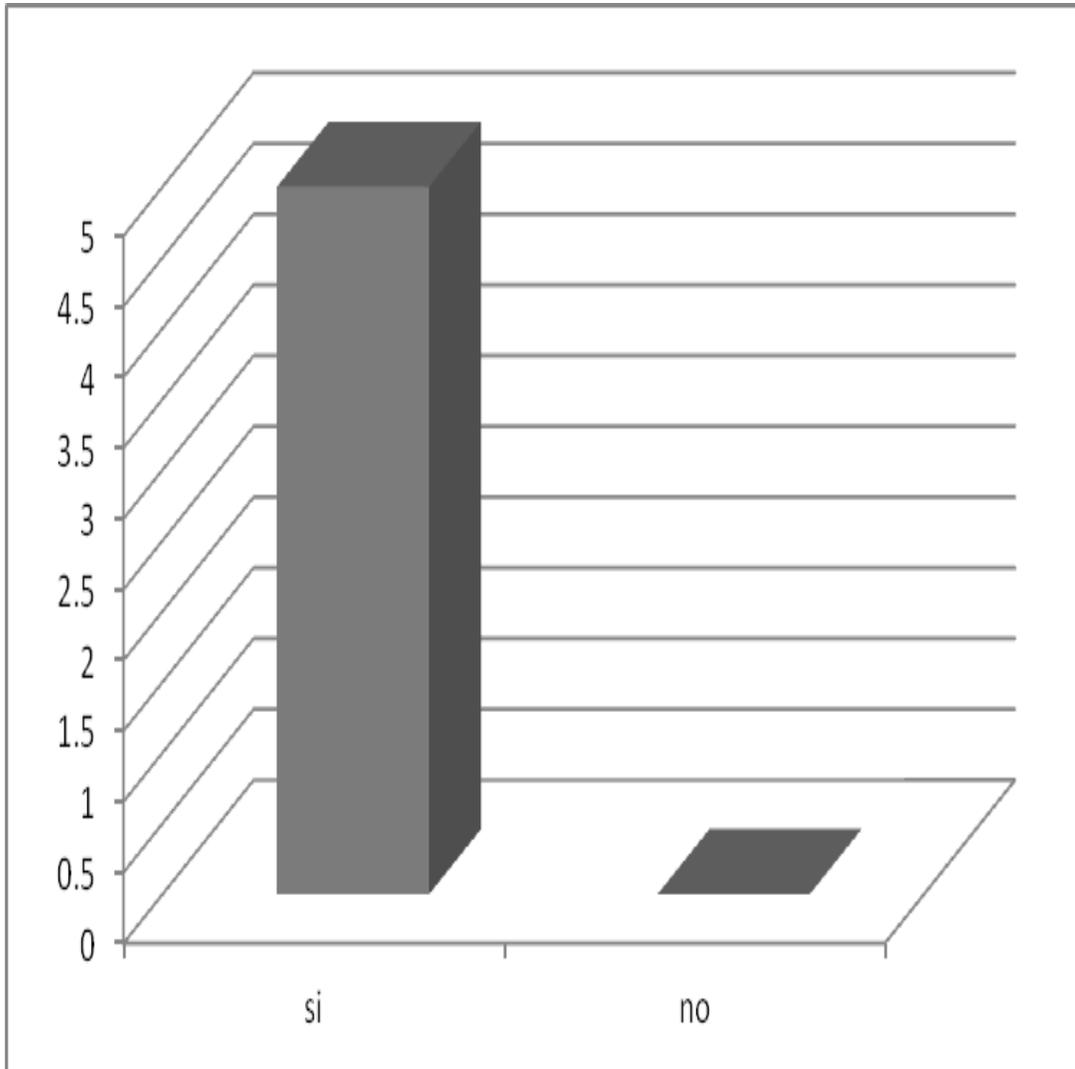


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia profesionales expertos en el tema de violencia y extorsión en Guatemala.

ANÁLISIS: En la población, miedo, inseguridad, enojo

PREGUNTA No. 6

6. ¿Qué papel cree usted que se juega la Policía Nacional Civil en el tema de seguridad?

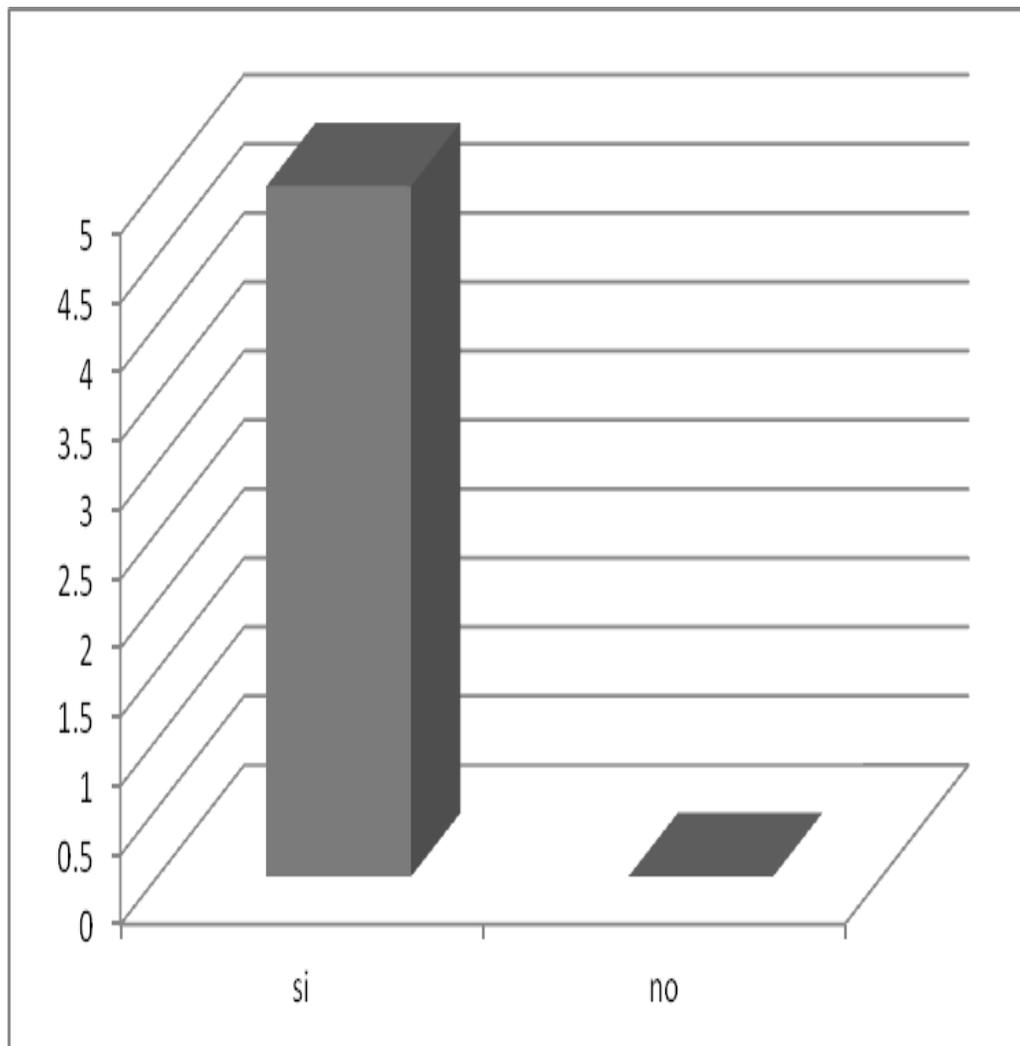


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia profesionales expertos en el tema de violencia y extorsión en Guatemala

ANÁLISIS: Un papel de mucha importancia que lamentablemente no se cumple, esto es uno de los detonantes del problema de extorsiones.

PREGUNTA No. 7

7. ¿Cree usted que una amenaza o extorsión afecta la salud mental de una persona?

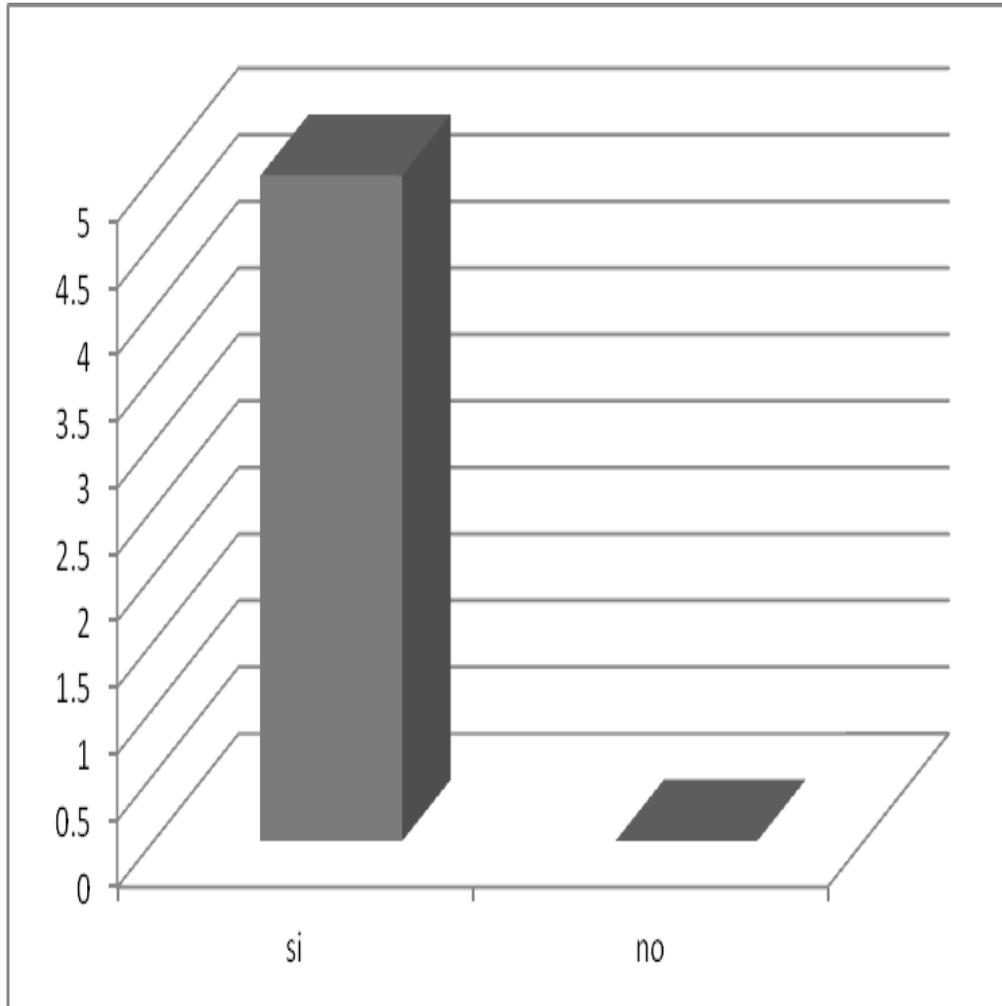


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia profesionales expertos en el tema de violencia y extorsión en Guatemala.

ANÁLISIS: Está violentando su integridad, por lo que se considera poco recomendable.

PREGUNTA No. 8

8. ¿Cree usted que contar con un manual para el manejo del estrés post-traumático podría ayudar a la población para bajar los niveles de ansiedad ante la situación de violencia de Guatemala?

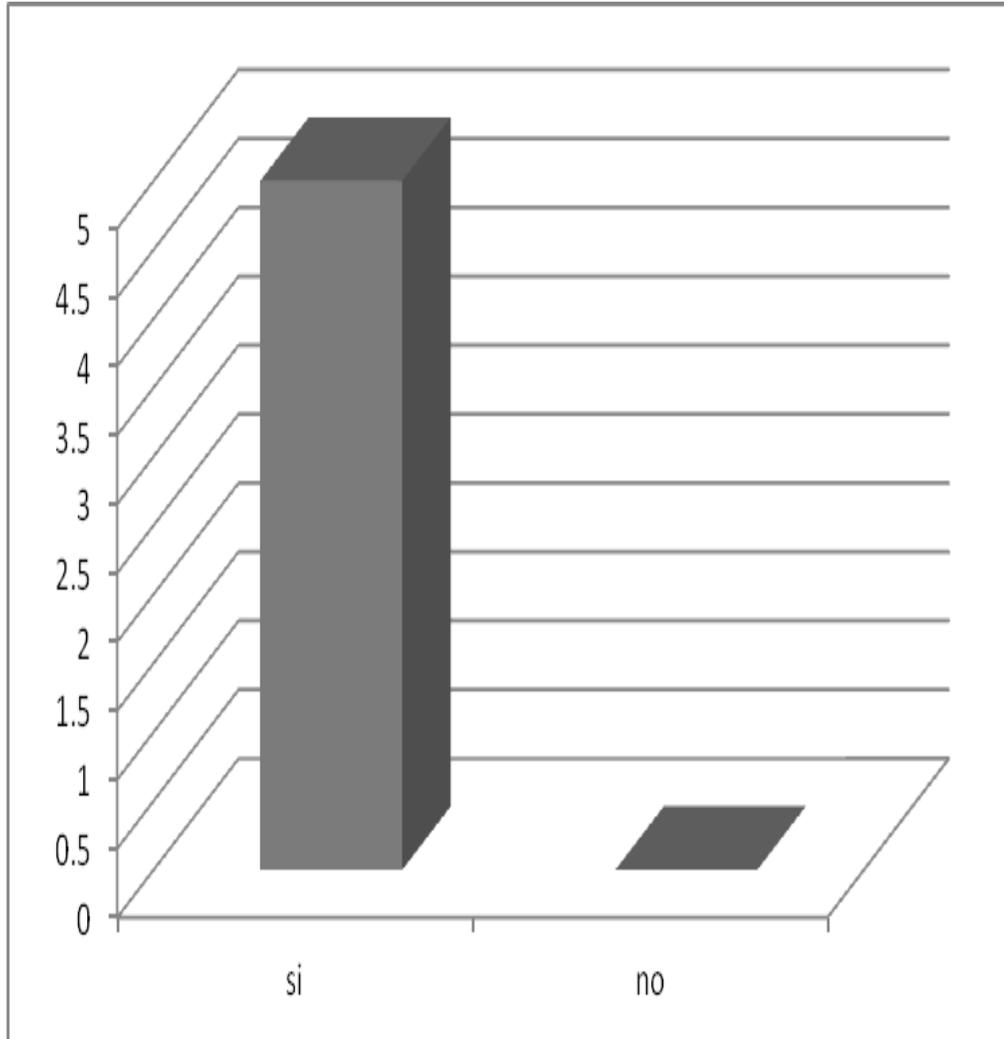


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia profesionales expertos en el tema de violencia y extorsión en Guatemala.

ANÁLISIS: si tiene como objeto la ayuda de la población esta correcto y aplicarlo en la medida que todos los afectados tengan acceso a ello.

PREGUNTA No. 9

9. ¿Cómo considera que cambia la rutina diaria al sentirse afectado por alguna amenaza o extorsión?

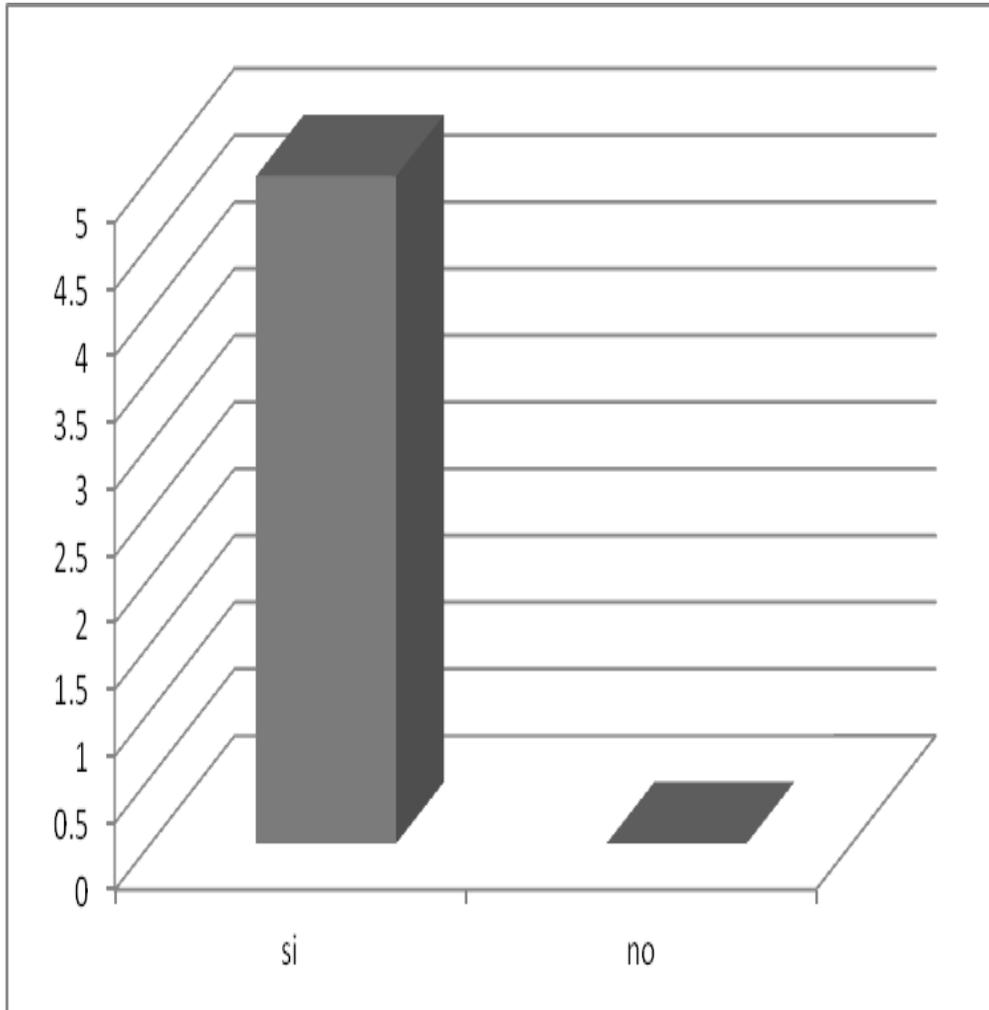


FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia profesionales expertos en el tema de violencia y extorsión en Guatemala.

ANÁLISIS: Si porque cambia su forma de vivir, cambia para tener una buena salud mental.

PREGUNTA No. 10

10. Qué medidas cree usted que habría que tomar para preservar la seguridad de los ciudadanos?



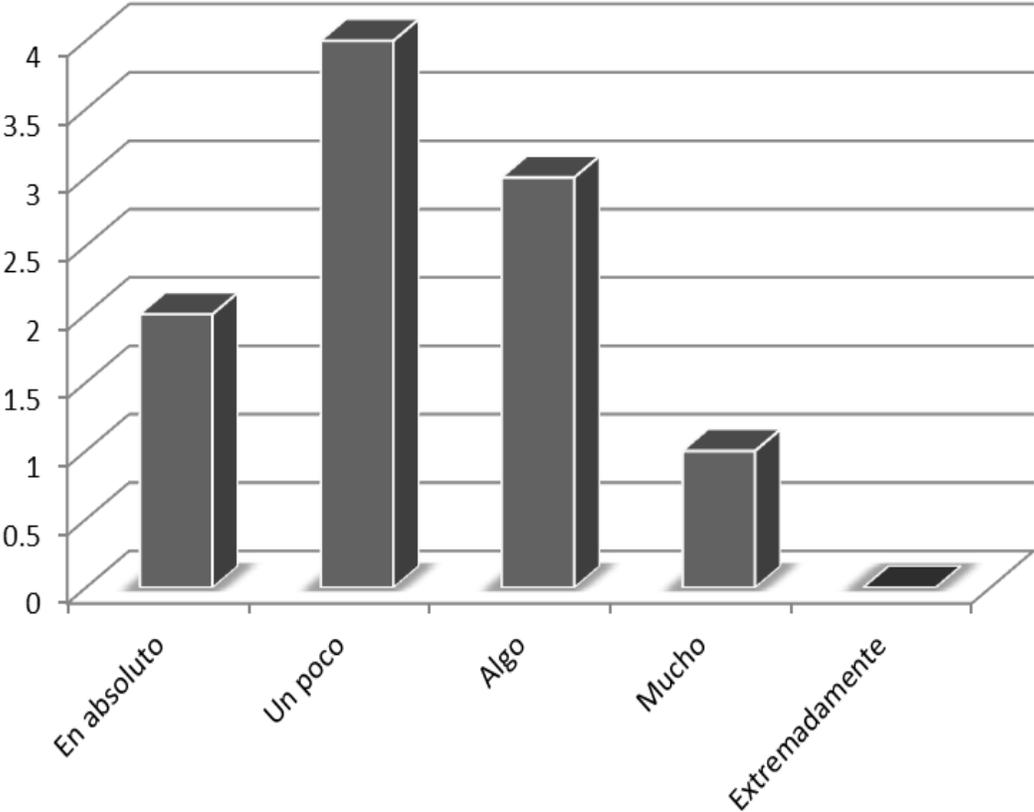
FUENTE: Datos obtenidos de la entrevista dirigida hacia profesionales expertos en el tema de violencia y extorsión en Guatemala.

ANÁLISIS: tener un sistema de seguridad que realmente cumpla con su función, un sistema de justicia y de investigación de los actos delictivos profesionalizados para una efectividad en el momento de la obtención de condenas sobre los criminales.

Las siguientes gráficas muestran cada una de las afirmaciones de la Escala de Ansiedad Generalizada utilizando el Cuestionario Gadi aplicados a 10 miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

Afirmación No. 1

Estoy ansioso/a la mayoría de los días

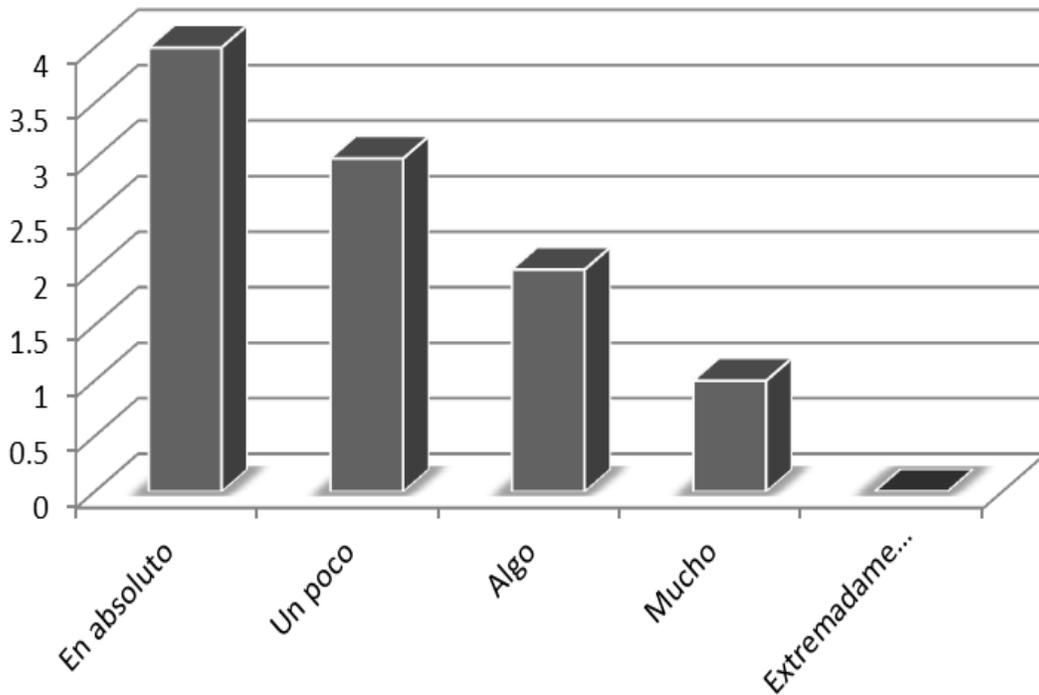


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: La tendencia de la mayoría de los miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar al momento representársele esta afirmación es que se encentra un poco ansiosos la mayoría de los días debido a las constantes amenazas por vía telefónica y ataques sufridos por los grupos delincuenciales.

Afirmación No. 2

ME CANSO FACILMENTE.

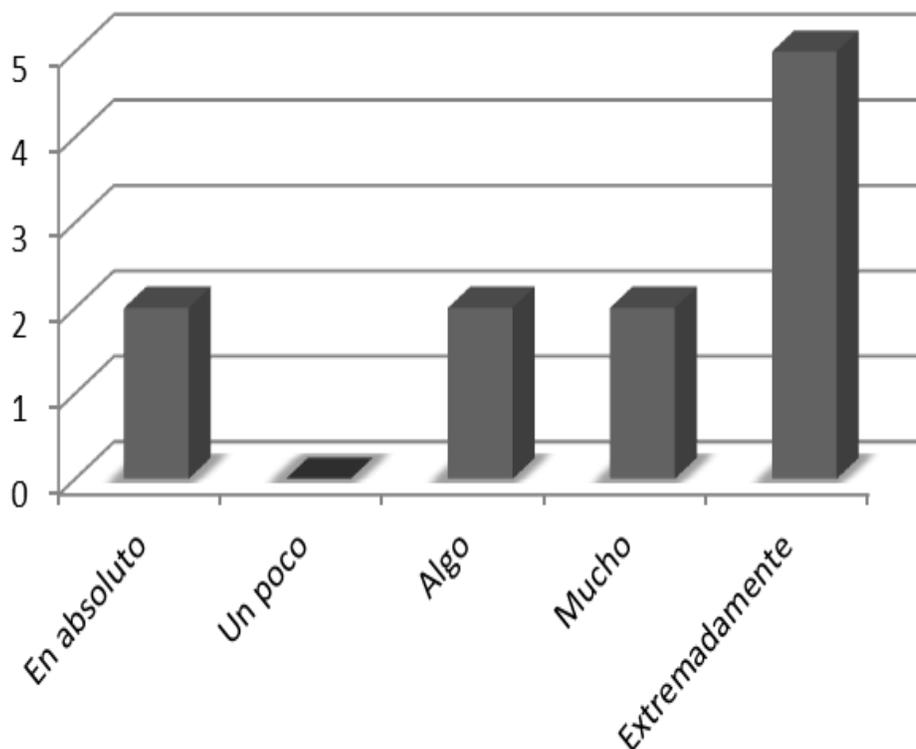


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: No tienen problemas de cansancio físico debido a que los miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar no ejecutan algún desgaste manejando ya que por temor prefieren ocultarse y quedarse en su casa.

Afirmación No. 3

ME PREOCUPO POR LOS ACONTECIMIENTOS COTIDIANOS.

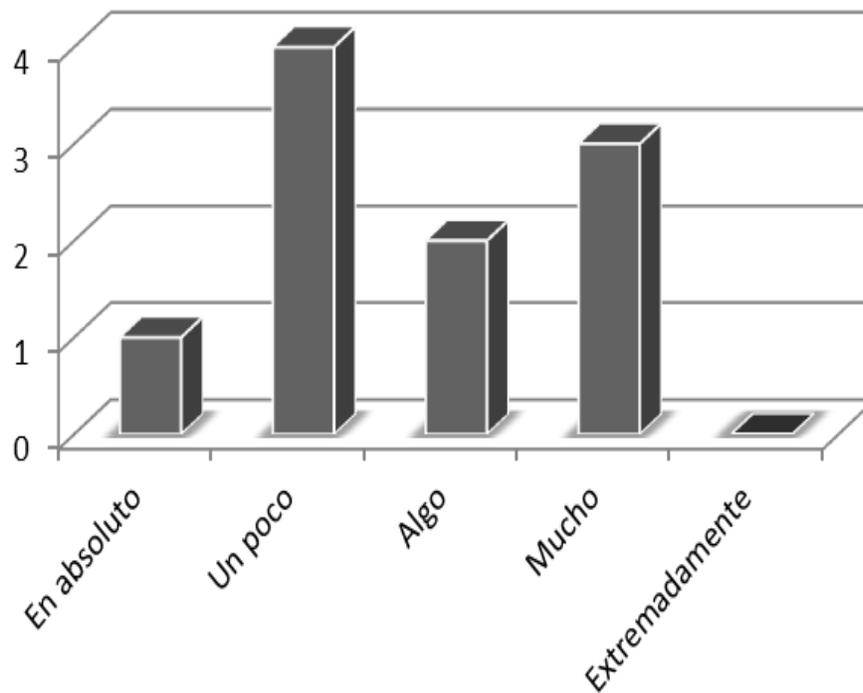


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: La tendencia en esta gráfica demuestra la constante ansiedad que viven los transportistas diariamente, esto es producto que las llamadas son constantes y que el temor que los ataquen en cualquier esquina es algo que los ha obligado a esconderse en sus casas.

Afirmación No. 4

ENCUENTRO DIFICULTAD PARA RELAJARME.

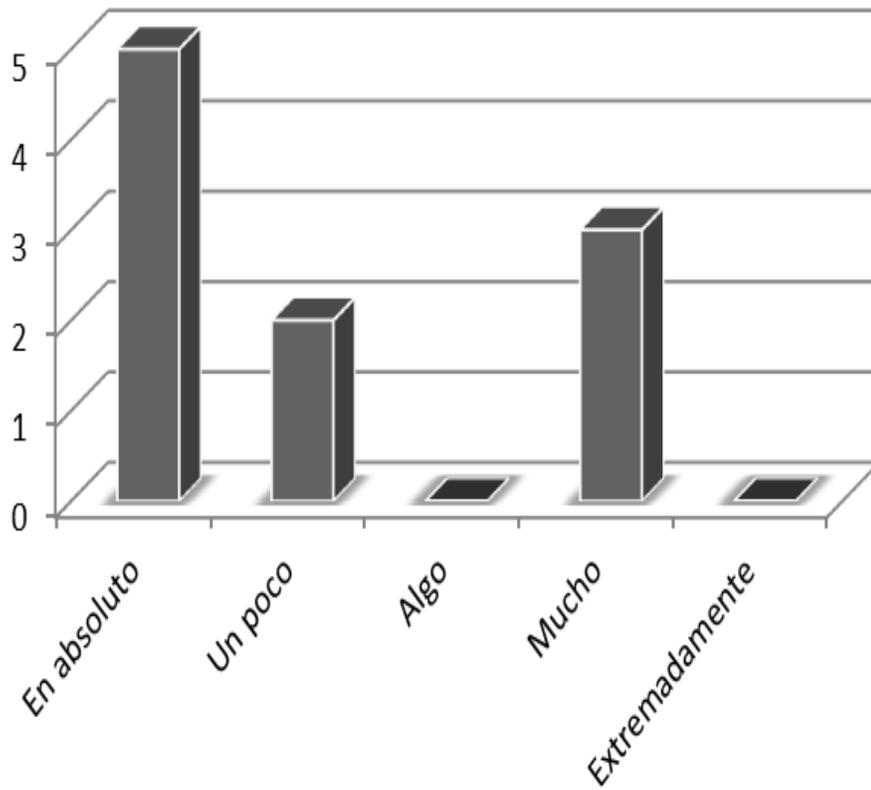


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: Las dos mayores tendencias de la gráfica demuestran las dificultades de los empresarios en lograr una tranquilidad que les permita mantenerse con bajos niveles de estrés y esto puede provocarte depresiones, enfermedades, aumento de peso o una sensación general de descontento.

Afirmación No. 5

ME SIENTO "AL LIMITE"

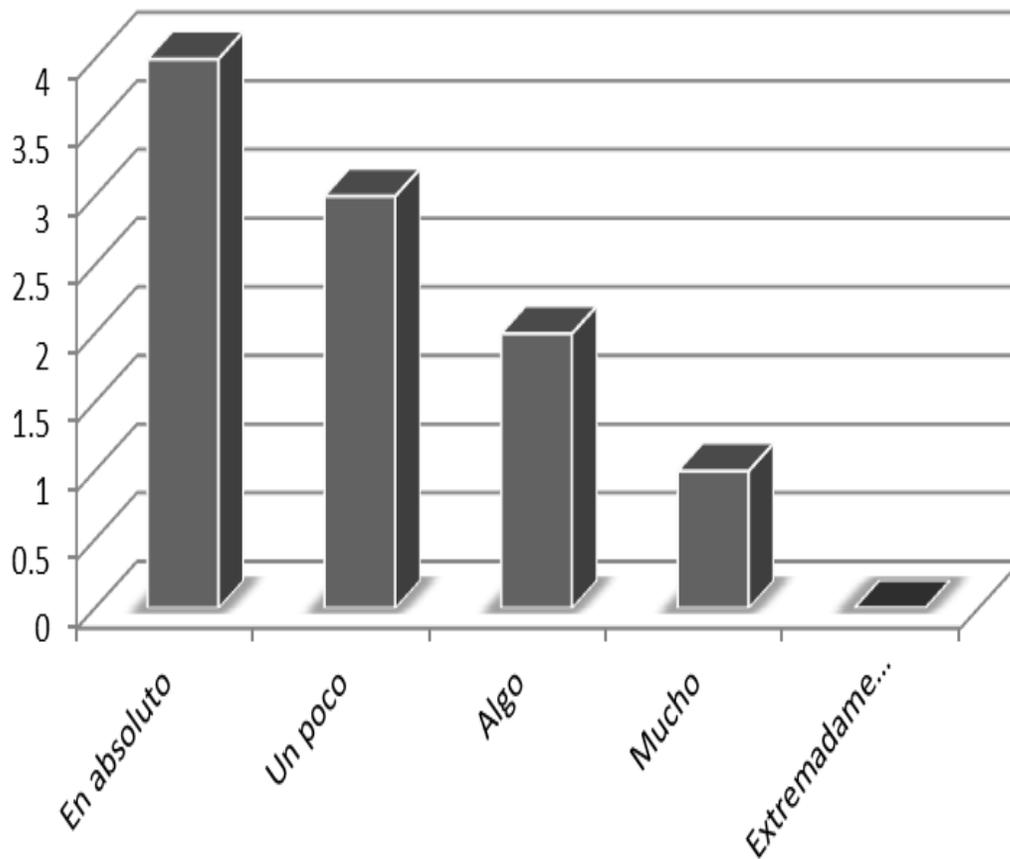


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: Los empresarios que participaron en la aplicación del test, no mostraron un sentimiento extremo que los haga separarse de la realidad, esto a pesar de que la violencia en nuestro país esta vertido sobre ellos.

Afirmación No. 6

ME DESPIERTO POR LA NOCHE.

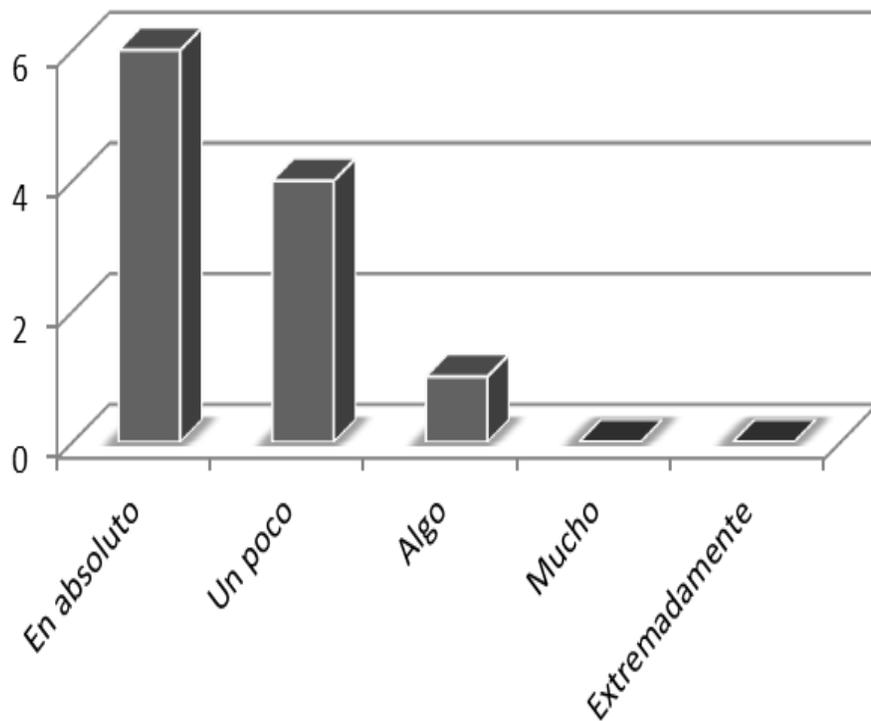


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: La dos mayores tendencias en esta afirmación demuestran que los empresarios no se acuestan tensos y con problemas por lo que no les cuesta conciliar el sueño.

Afirmación No. 7

EXPERIMENTO SOFOCOS O ESCALOFRÍOS

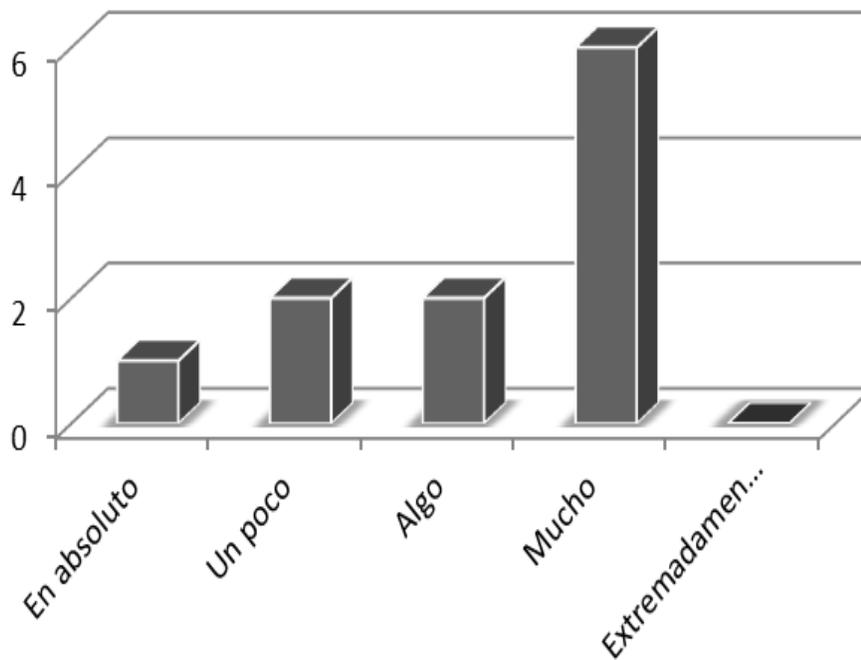


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: La tendencia de los miembros del consorcio a esta afirmación demuestra que no existe una sensación de aumento o descenso en la temperatura debido a una precipitante emocional.

Afirmación No. 8

TENGO MALESTAR POR MI ANSIEDAD

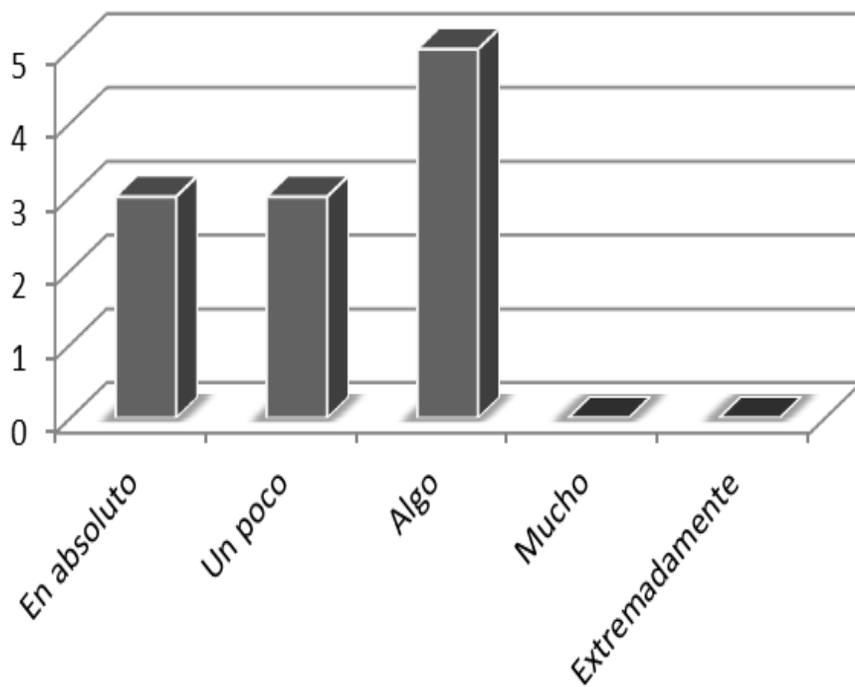


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: La mayor tendencia muestra que la ansiedad puede presentarse de forma crónica, como un rasgo de personalidad presente durante casi toda la vida del individuo causándole malestares como dolores de estómago o permanente dolor de cabeza.

Afirmación No. 9

TENGO LA BOCA SECA

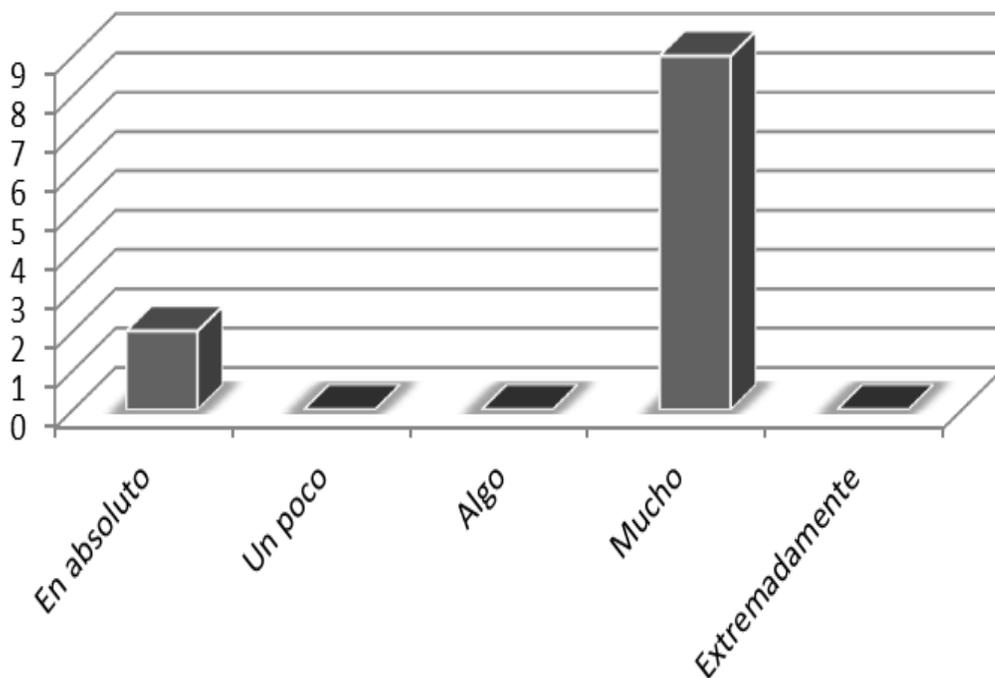


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: Esta tendencia demuestra que el empresario de transporte objeto de esta investigación mantiene síntomas de ansiedad evidenciado en la resequedad de la boca y en la pérdida de sensaciones y sabores en la comida, todo esto producto del suspenso si serán atacados ellos o algún miembro de su familia.

Afirmación No. 10

TEMO PERDER EL CONTROL, DESMAYARME O VOLVERME LOCO/A.

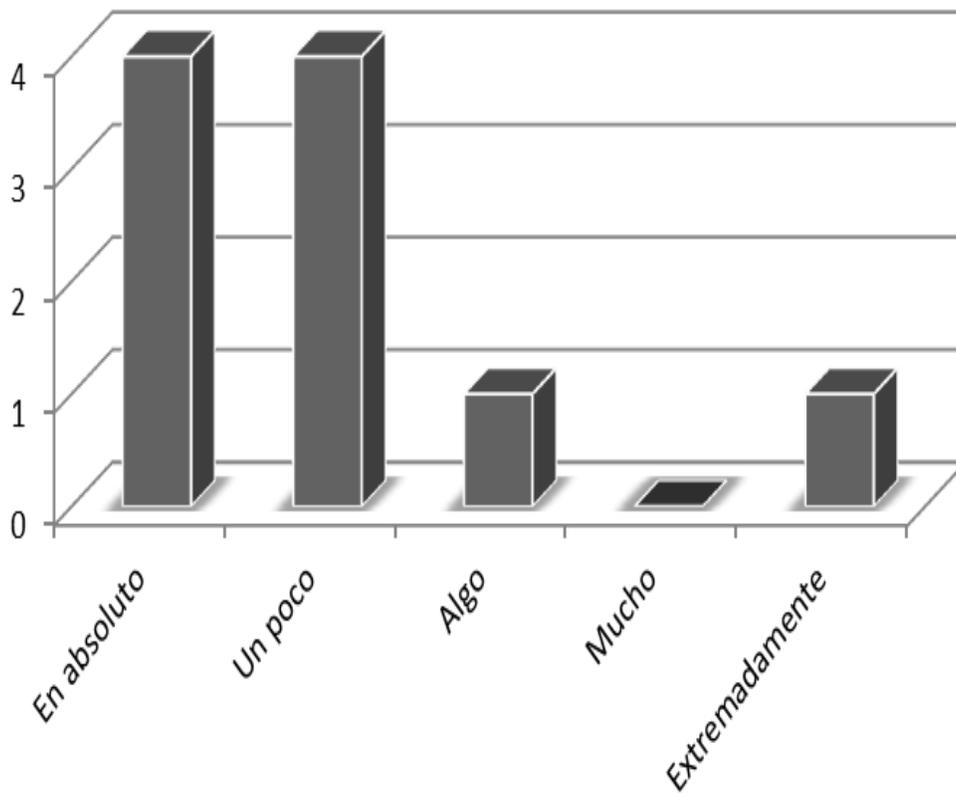


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: En la mayoría de los empresarios del Consorcio Bolívar, tiene temor de perder la estabilidad emocional y llegar a manifestarse en problemas mentales por tanto hostigamiento de los grupos de delincuencia juvenil que los llaman o visitan para pedirles extorsión.

Afirmación No. 11

ESTOY MOLESTO/A POR LA INQUIETUD

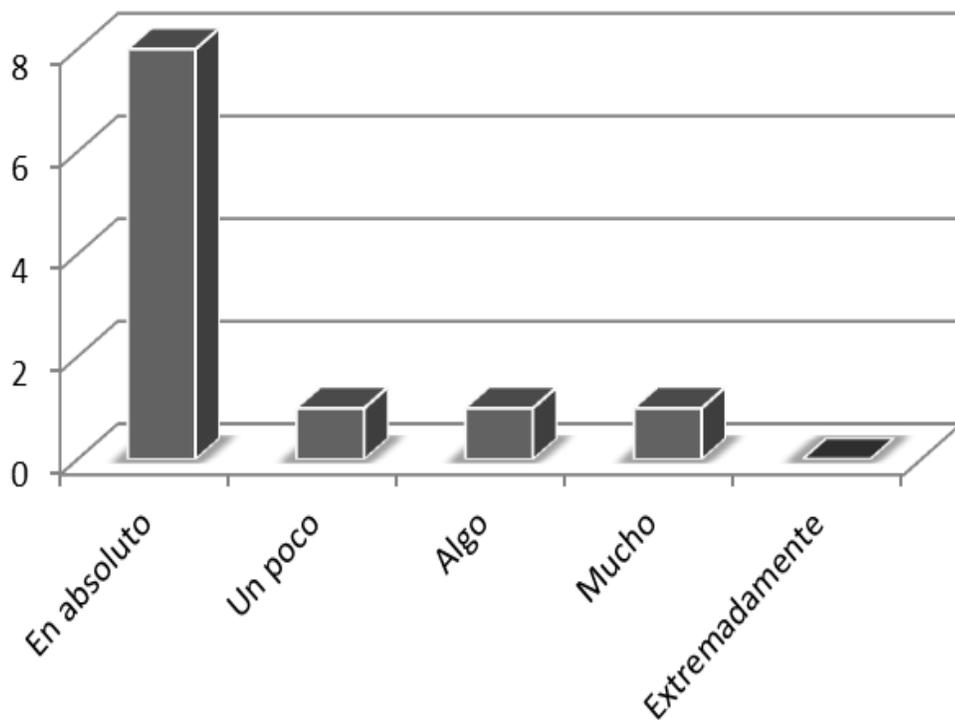


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: Las dos mayores tendencias en esta afirmación se pueden explicar cómo cada persona experimenta de manera distinta los síntomas provocados por la ansiedad no manifestando inquietud.

Afirmación No. 12

SUFRO MAREOS

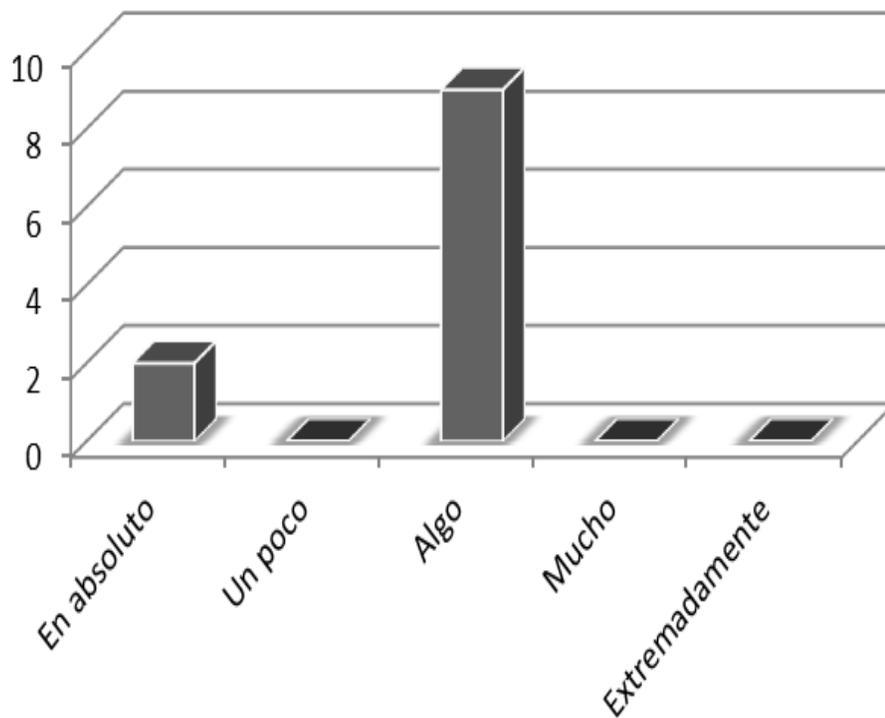


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: Esta afirmación está relacionada con la anterior porque la mayoría de los participantes demuestran los síntomas de una manera distinta, los mareos no han sido manifestaciones en los miembros del Consorcio objeto de investigación.

Afirmación No. 13

ESTOY MOLESTO/A POR TENER TEMBLORES O SACUDIDAS

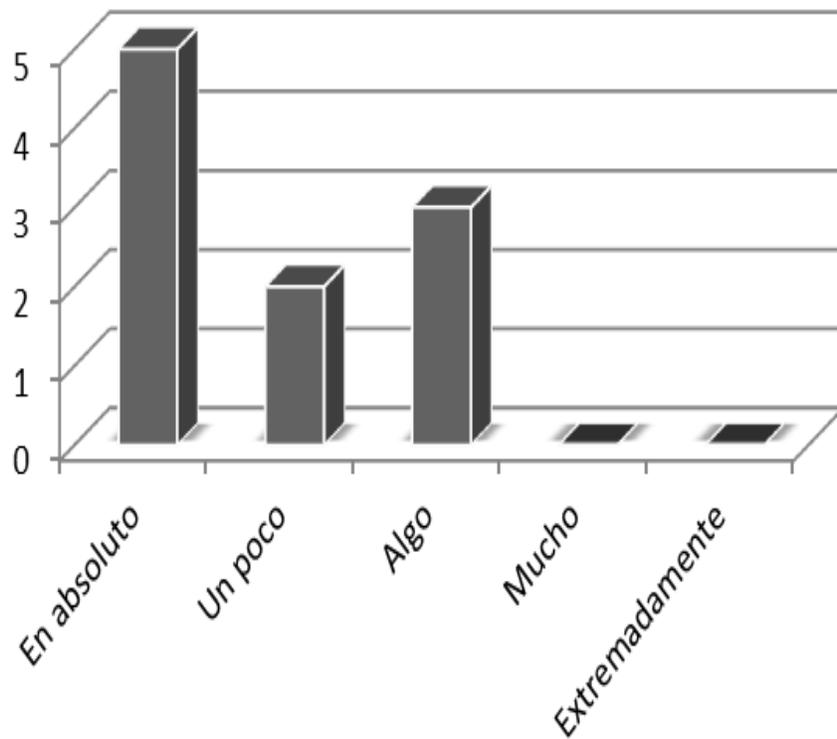


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: Este tipo de movimiento estremecedor es evidenciado por la constante angustia experimentada por los miembros del consorcio que fueron tomados para la aplicación de este test.

Afirmación No. 14

TENGO DIFICULTAD PARA COGER EL SUEÑO

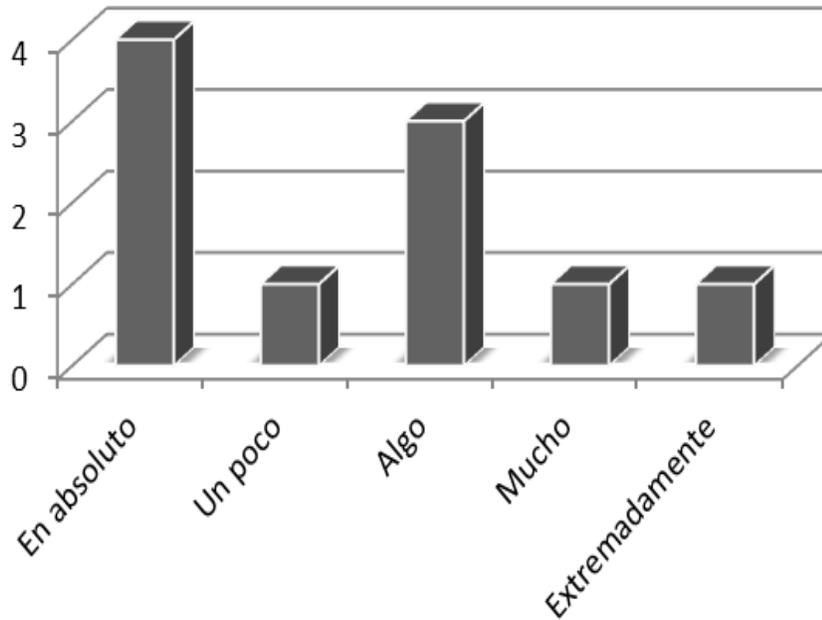


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: La mayor tendencia en esta afirmación demuestra que los empresarios no tienen problemas para consolidar el sueño porque no tienen elevado su problema de ansiedad porque el transporte urbano no transita de noche y los mayores ataques sufridos por estos han sido en la mañana, al empezar el horario laboral.

Afirmación No. 15

SUFRO POR LA TENSIÓN O DOLOR DE LOS MÚSCULOS

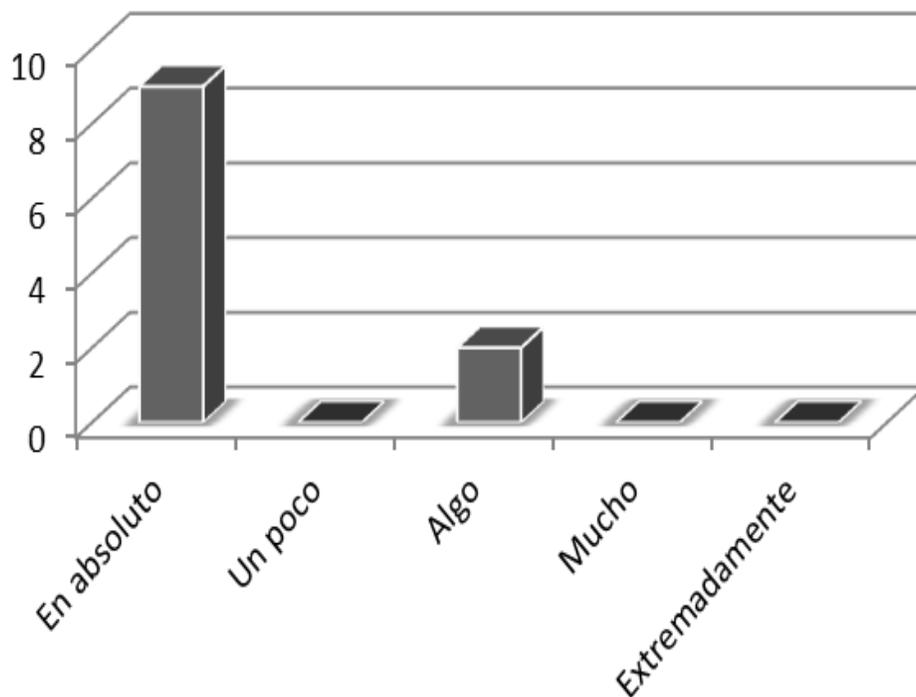


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: La contracción muscular ocurre siempre que las fibras musculares generan una tensión en sí mismas, situación que no fue demostrada en los miembros del consorcio que participaron en la aplicación del test.

Afirmación No. 16

ESTOY MOLESTO/A POR LA DIFICULTAD CON LA RESPIRACION

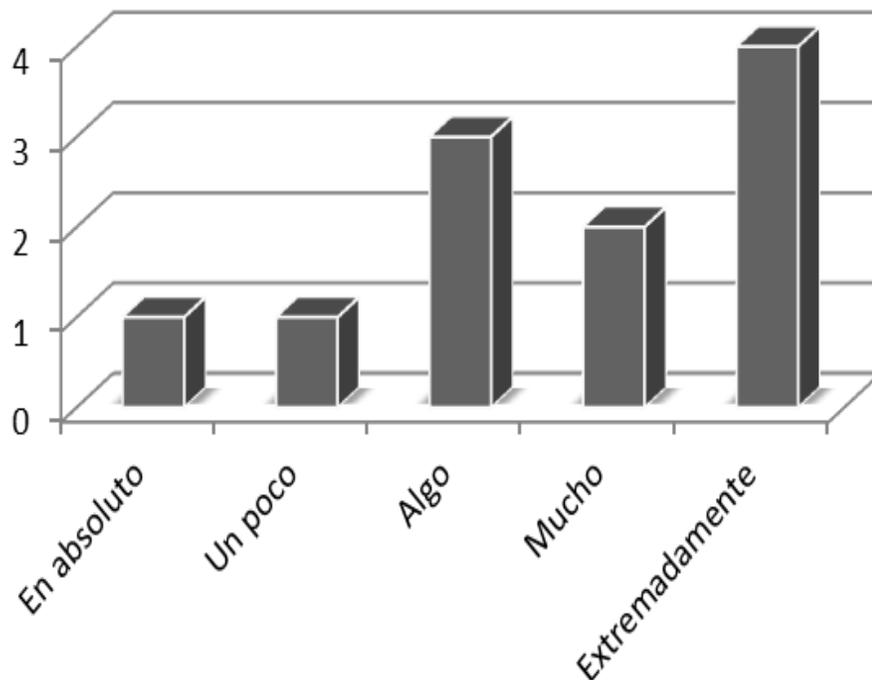


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: Ocho de los diez participantes en la aplicación del test manifestó que no tiene problemas de respiración entre sus mayores síntomas de la angustia que les genera la problemática de la violencia que los ataca.

Afirmación No. 17

ME ASUSTO FÁCILMENTE

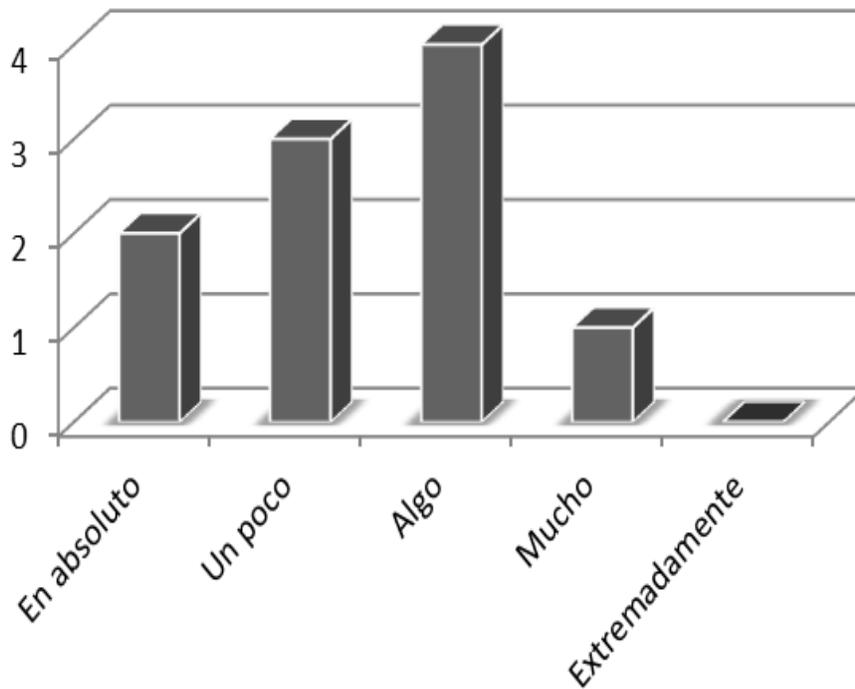


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: Esta fue la afirmación más significativa en donde se puede ver la tendencia de la aplicación del test. La manifestación de este síntoma se debe a la constante coacción de la que son objeto los miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar que en distintas horas de la mañana y de la tarde han sido víctimas de ataques armados por parte de la delincuencia. Por lo mismo se asustan pensando que en cualquier calle y en cualquier hora van a ser asesinados.

Afirmación No. 18

TENGO DIFICULTAD PARA CONCENTRARME

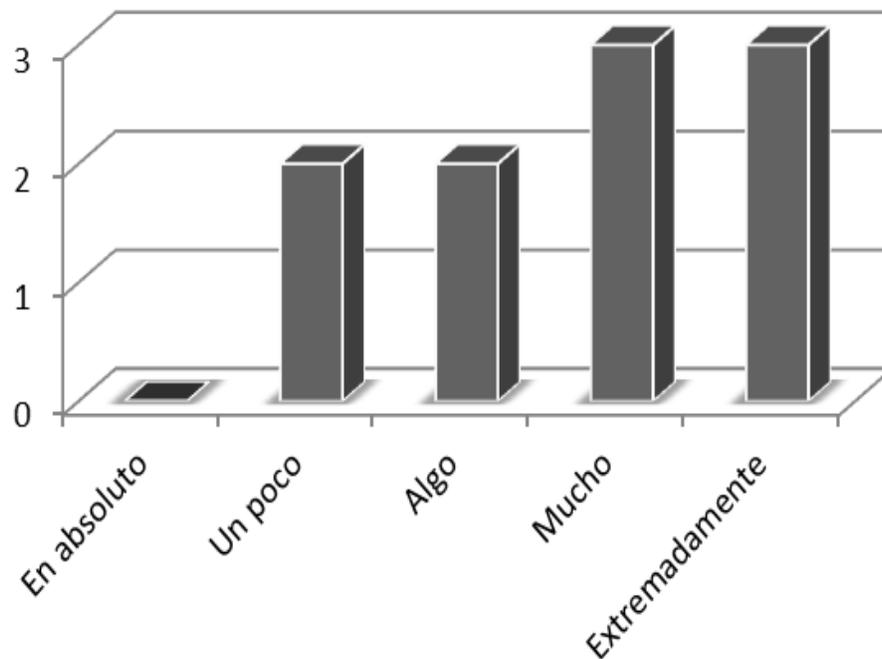


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: La mayor tendencia en la aplicación del test sobre esta afirmación es consecuencia de que tienen su concentración en estar pendientes de que no sean asesinados o que algún miembro de su familia no sufra un ataque armado que le cueste la vida, lo mismo no permite que tengan un enfoque en otras actividades.

Afirmación No. 19

TENGO DIFICULTAD PARA CONTROLAR MI ANSIEDAD

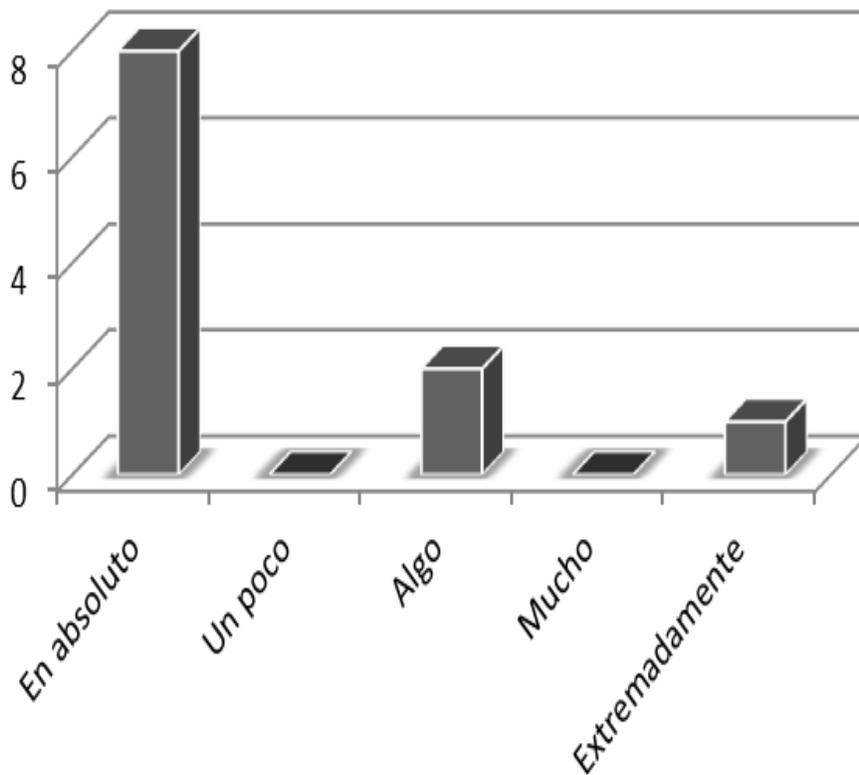


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: Los mayores problemas que tienen al controlar sus niveles de ansiedad, se reflejan en actividades diarias y en los problemas de concentración, así como la inquietud de ser táctados.

Afirmación No. 20

ESTOY MOLESTO/A POR MORMIGUEOS O INSENSIBILIDAD EN LAS MANOS

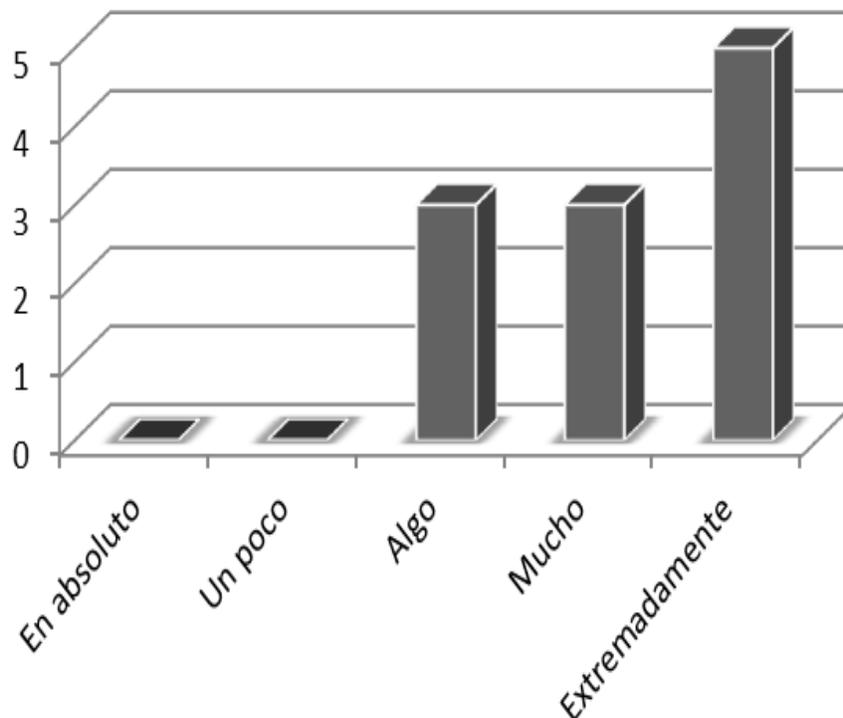


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: No presentaron algún malestar en las manos los miembros del Consorcio que participaron en la aplicación del test.

Afirmación No. 21

ME PREOCUPO EXCESIVAMENTE

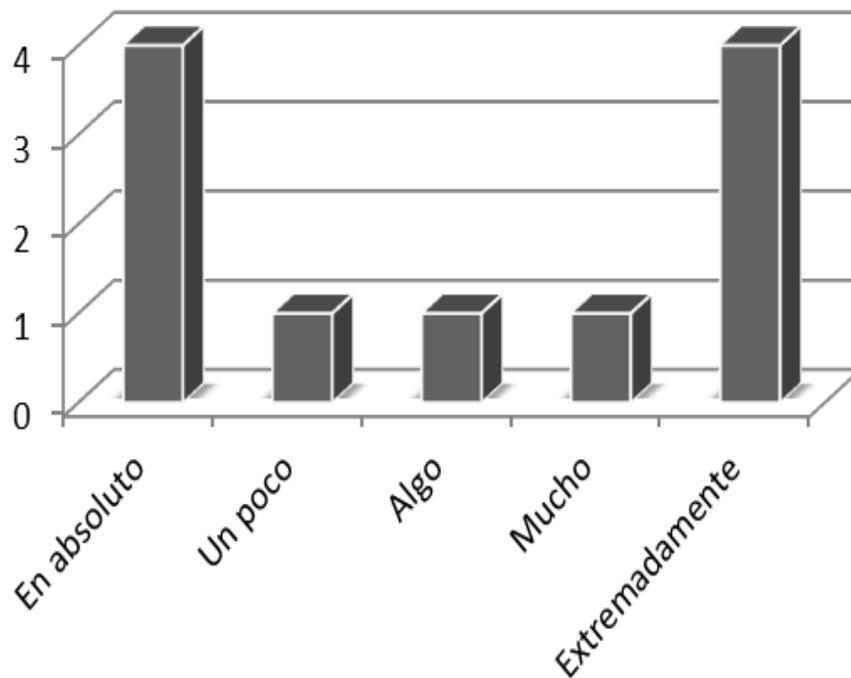


FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: La tendencia en esta afirmación es bien significativa porque por lo proyectado en la misma unificado por lo manifestado la entrevista anterior, los miembros del Consorcio viven en constante preocupación por todo el temor a no cumplir las demandas de los delincuentes juveniles que los atacan por exigirles el dinero producto de la extorsión, que los estrecha a vivir pendientes por sus vidas, la vida de sus trabajadores y las de sus familias.

Afirmación No. 22

ESTOY IRRITABLE



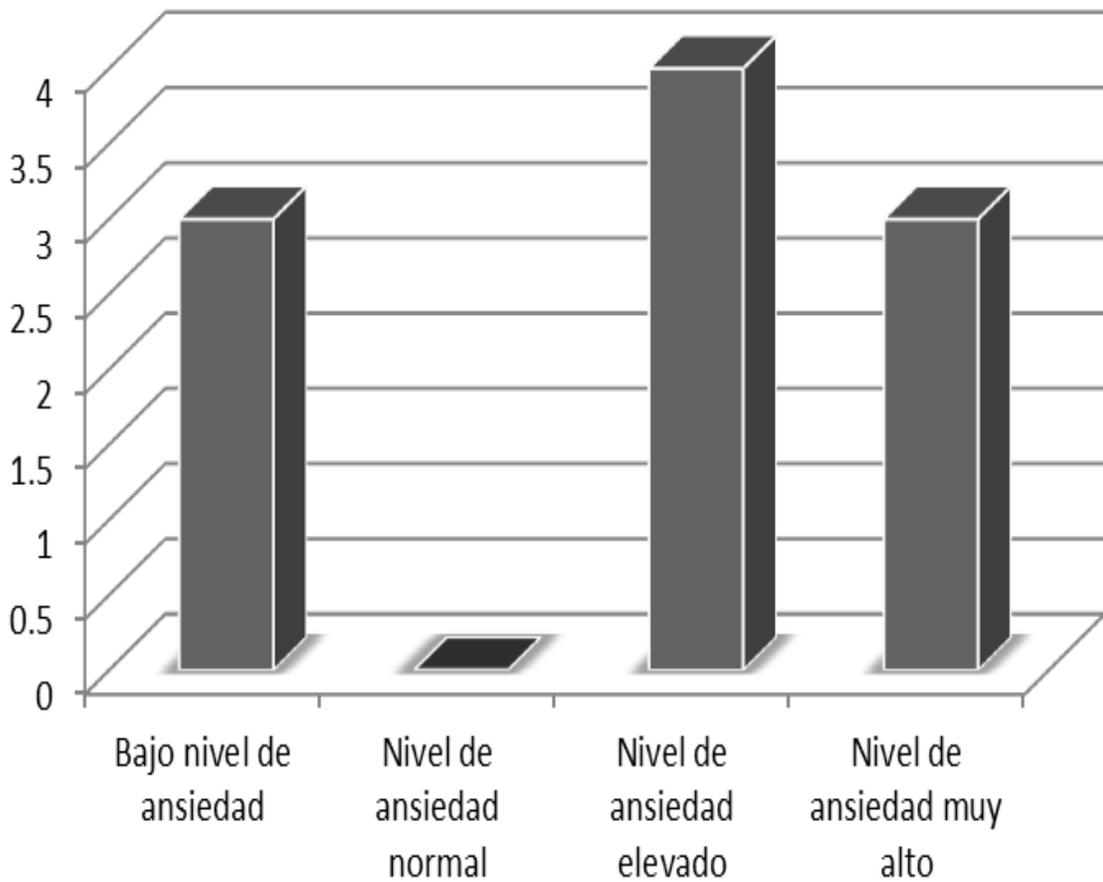
FUENTE: Datos obtenidos del test aplicado a miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS: La tendencia a que extremadamente los miembros del Consorcio se mantienen irritable es debido que no encuentran apoyo en las autoridades de seguridad que no les resuelve el problema de los constantes ataques de los que son víctimas.

RESULTADO DE LA ESCALA DE ANSIEDAD GENERALIZADA

CUESTIONARIO GADI

En la siguiente grafica se observan los resultados generales de la calificación de la Escala Ansiedad Generalizada utilizando el Cuestionario Gadi, a los 10 miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar:



FUENTE: Datos obtenidos de la aplicación de la Escala de Ansiedad Generalizada utilizando el cuestionario de Gadi a 10 miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar.

ANÁLISIS

El cien por ciento de las personas entrevistadas pertenece al Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar en un promedio de 10 años de antigüedad, siendo estos los que manejan el estrés refugiándose de sus creencias religiosas, porque temen que los maten los extorsionistas por el tipo de negocio que desempeñan. Estos coinciden en que para bajar los niveles de estrés, es el aumento y la eficacia de la seguridad pública, así como la lealtad que presentan las mismas para el desempeño de su servicio. Los afectados coincidieron que siendo el mayor problema es la falta de garantías que ofrecen estas entidades, permitió que los grupos de delincuentes lleguen hasta las amenazarlos de muerte, no dejándolos desarrollar otra actividad por temor a ser atacados en cualquier momento y en cualquier lugar, siendo esto lo que acarreado el problema con el gremio de transportistas de Guatemala.

Esta inseguridad tiene repercusiones en cada una de sus víctimas que e refleja en enfermedades fisiológicas como la diabetes y temores a ser eliminados físicamente, obligándolos a modificar su estilo de vida, su residencia, los trayectos que utilizan para dirigirse a su casa, prácticamente a esconderse, así también afectando la dinámica de los familiares que los rodean, quienes también han tenido que cambiar su forma de vivir para no ser eliminados físicamente.

La institución que tiene la responsabilidad de velar por la seguridad y bienestar de sus ciudadanos es la Policía Nacional Civil, que en conjunto con el Ministerio Público, colabora en la investigación y persecución penal de las personas que violentan la paz común.

Sobre la problemática de la inseguridad del ciudadano, el profesional en el ámbito de la violencia contra el transporte público, concuerda en que entre los mayores indicadores de muertes violentas a este gremio están las extorsiones de las que son víctimas los empresarios y pilotos de los buses urbanos.

El ser conocedores del medio de la violencia los ha hecho manejar el estrés de una manera saludable para ellos y sus familias, manifestando que se deben de reducir los niveles de estrés provocados por el miedo, la inseguridad, el enojo y que la Policía Nacional Civil debe de jugar su papel para que la ausencia de esta fuerza de seguridad pública no sea el detonante en el tema de extorsiones.

Dichas extorsiones y amenazas afectan la salud de las personas, violentado su integridad mental, para ello la aplicación de un manual y la accesibilidad que este tenga para dichas víctimas debe de ser la prioridad de este tipo de instrumento.

La Escala de Ansiedad Generalizada se inclino por la tendencia de la mayoría de los miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar es que se encuentran ansiosos la mayoría de los días, no presentan cansancio físico, esto debido a que la mayoría, por el mismo temor, se resguardan en sus casas

para no ser alcanzados por la violencia de la que son víctimas. Son objetos de llamadas amenazantes que los hacen vivir una constante ansiedad, preocupándose mucho por los acontecimientos cotidianos, no dejándolos relajarse para bajar los niveles de estrés ocasionando el despertarse por la noche por el mismo temor.

La queja principal del total de personas que se les aplicó la Escala de Ansiedad Generalizada es la manifestación de los malestares fisiológicos como dolores de cabeza, dolores de estómago, dolores de espalda, dolores de piernas, resequedad en la boca, desmayos, mareos, temblores de cuerpo, dificultad en la respiración y problemas en las habilidades cognitivas.

Los mayor tendencia de la Escala Ansiedad Generalizada utilizando el Cuestionario Gadi, reflejó un Nivel de Ansiedad Elevado en 4 de los 10 miembros del Consorcio de Transportistas Urbanos Bolívar que fueron objeto de muestreo porque sufren de un nivel de ansiedad excesivo y es posible que hayan notado que empieza a interferir en su vida diaria, en sus relaciones personales o en su funcionamiento habitual. Según los indicadores han sufrido ya de algún ataque de pánico, la ansiedad que le resulta molesta o difícil de tolerar y aunque todos estamos sometidos a muchas tensiones diarias, parece que el nivel de tolerancia a los problemas no es saludable.

Tres personas reflejaron un Nivel de Ansiedad muy alto, que unido con la entrevista realizada, se corrobora que fueron personas que sufrieron ataques armados a sus unidades de transporte, que aunque no eran ellos los que

conducían, la muerte de las personas que realizaban la tarea de pilotos a manos de grupos juveniles de delincuentes, afecto directamente sus niveles de ansiedad sufriendo en ataques de pánico que afecto su estabilidad emocional, laboral y familiar.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

- El manual está dirigido a personas que ejerciendo sus labores diarias la delincuencia se enfoca en ellas, se fundamenta en los conceptos expresados por las fuentes consultadas durante esta investigación, que formularon su criterio sobre la importancia de un manual para el manejo de estrés y ansiedad que provoca la delincuencia organizada en Guatemala.
- Contar con un manual para el manejo de estrés en un consorcio de transportistas responde a una necesidad para salvaguardar la salud integral de las personas.
- Según los autores consultados el estrés afecta de manera general la integridad de las personas y provoca a largo plazo enfermedades fisiológicas irreversibles.
- Los resultados indican los miembros del consorcio desean poder manejar sus niveles de estrés para poder sobre llevar la situación de la delincuencia y el crimen organizado actual del país.

RECOMENDACIONES

- Los miembros y familias del consorcio de transportistas Urbanos-Bolívar deben ser orientados e informados sobre la situación actual del país en el tema de delincuencia y crimen organizado y como puede manejar estas situaciones por lo que el manual elaborado será de su utilidad al ponerlo en práctica.
- Para que los miembros del consorcio Urbanos-Bolívar manejen de manera adecuado y disminuyan los niveles estrés se le sugiere realizar las actividades del manual elaborado.
- Los funcionarios de la seguridad nacional y los miembros del consorcio Urbanos-Bolívar deben tomar en cuenta, informarse e identificar los aspectos y actividades que proporcionen mejor estado mental y físico de los ciudadanos de Guatemala.
- Al contar con el manual de manejo de estrés en situaciones de violencia extrema o amenazas dirigidas, los miembros y funcionarios de la seguridad Guatemalteca deben esforzarse por ayudar a los ciudadanos usuarios del servicio y a sus familias desarrollarse con salud general y mental adecuada manejando de manera prudente sus niveles de ansiedad.

BIBLIOGRAFÍA

- Arthur Rowshan, “**EL ESTRÉS**”, Editorial Oniro, España, 2000. Pág. 208.
- Connie C. Sánchez, Earl Hipp, María Franco, “**EL ESTRÉS Y COMO ENSEÑAR A MANEJARLO**”, Editorial Pax México, 2007. Pág.198.
- El Sahili González, Luis Felipe Ali, “**DOCENCIA: RIESGOS Y DESAFIOS**”, México D.F.: Editorial Trillas, 2011. Págs. 228.
- <http://definicion.de/violencia.com>
- <http://elperiodico.com.gt/es20110222/cartas/191251>
- <http://ineco.org.ar>
- <http://www.walkscore.com/transit-map.php>
- J.Gaultung, “**TRAS LA VIOLENCIA 3R, RECONSTRUCCION, RECONCILIACION,RESOLUCION, AFRONTANDO LOS EFECTOS VISIBLES E INVISIBLES DE LA GUERRA Y LA VIOLENCIA**”, Bilbao, 1998, Ed. Bakear, Gemika Googratuz. Pág. 15.

- Lazarus y Folkman, “**ESTRÉS Y PROCESOS COGNITIVOS**”, (1984), Traducción Española por Martínez Roca. 1986. Primera Edición.

- Muñiz Sodré, “**SOCIEDAD, CULTURA Y VIOLENCIA**”, Editorial Norma, 2001, Bogotá, págs. 118.

- <http://www.publicogt.com/2011/12/06>

ANEXOS

ANEXOS

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario Metropolitano

Escuela de Ciencias Psicológicas

**ENTREVISTA DIRIGIDA A MIEMBROS DEL CONSORCIO DE
TRANSPORTISTAS URBANO-BOLIVAR**

A continuación se le presentan diez interrogantes a las que deberá dar respuestas colocando una "X" en la opción que usted consideré apropiada a su experiencia detallando a sí mismo la razón de dicha respuesta.

1. ¿Usted es miembro del consorcio?

SI _____ NO _____

Desde hace cuantos años: _____

2. ¿Considera usted que maneja estrés debido a la violencia?

SI _____ NO _____

Explique: _____

3. ¿considera usted que su nivel de estrés a llegado a su máximo?

SI _____ NO _____

Explique: _____

4. ¿Considera usted que su nivel de estrés a llegado a su máximo?

SI _____ NO _____

Explique: _____

5. ¿Qué piensa usted que necesita o sugiera para sentirse mejor y disminuir el estrés de la inseguridad que ha sufrido?

SI _____ NO _____

Explique: _____

6. ¿Qué consecuencias cree usted que le ocasiono esa amenaza o extorción?

Explique: _____

7. ¿Qué papel cree usted que juega la Policía Nacional Civil en el tema de seguridad?

Explique: _____

8. ¿Cree usted que una amenaza afecta la salud mental de una persona?

SI _____ NO _____

Explique: _____

9. ¿Cree usted que la inseguridad de este país afecta la vida diaria de las personas?

SI _____ NO _____

Explique: _____

10. ¿usted se siente perseguido por la delincuencia?

SI _____ NO _____

Explique: _____

11. ¿Cómo ha cambiado su rutina diaria al sentirse afectado por alguna amenaza o extorción?

SI _____ NO _____

Explique: _____

12. ¿Qué medidas ha tomado usted para preservar su seguridad?

SI _____ NO _____

Explique: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario Metropolitano

Escuela de Ciencias Psicológicas

**ENTREVISTA DIRIGIDA PROFESIONALES EXPERTOS EN EL TEMA DE
VIOLENCIA Y EXTORSION EN GUATEMALA**

A continuación se le presentan diez interrogantes a las que deberá dar respuestas colocando una "X" en la opción que usted consideré apropiada a su experiencia detallando a sí mismo la razón de dicha respuesta.

1. ¿Considera usted que la violencia en Guatemala es extrema?

SI____ NO____

Explique:_____

2. ¿Considera usted que la población Guatemalteca maneja estrés debido a la violencia?

SI____ NO____

Explique:_____

3. ¿Considera usted que sus niveles de estrés han llegado al máximo?

SI____ NO____

Explique:_____

4. ¿Cree usted que se necesita disminuir el estrés de la inseguridad que se sufre actualmente en Guatemala?

SI____ NO____

Explique:_____

5. ¿Qué consecuencias cree usted que ocasiona una amenaza o extorción?

Explique:_____

6. ¿Qué papel cree usted que juega la Policía Nacional Civil en el tema de seguridad?

Explique:_____

7. ¿Cree usted que una amenaza o extorción afecta la salud mental de una persona?

SI _____ NO _____

Explique: _____

8. ¿Cree usted que contar con un manual para el manejo del estrés post-traumático podría ayudar a la población para bajar los niveles de ansiedad ante la situación de violencia de Guatemala?

SI _____ NO _____

Explique: _____

9. ¿Cómo considera que cambia la rutina diaria al sentirse afectado por alguna amenaza o extorción?

SI _____ NO _____

Explique: _____

10. ¿Qué medidas cree usted que habría que tomar para preservar la seguridad de los ciudadanos Guatemaltecos?

SI _____ NO _____

Explique: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario Metropolitano

Escuela de Ciencias Psicológicas

ESCALA PARA VALORAR EL NIVEL DE ANSIEDAD GENERALIZADA

(CUESTIONARIO GADI)

INSTRUCCIONES: A continuación se muestra un test que se basa en el cuestionario GADI para medir el nivel de ansiedad generalizada. Se trata de una escala auto administrada en forma de afirmaciones con 22 apartados y en cada pregunta ha de elegir una sola respuesta. Cada respuesta puntúa de 0 a 4 puntos, que coincide con el número que hay detrás de cada contestación. Mientras realiza el test, ha de sumar los puntos que obtiene al contestar cada respuesta elegida. La suma final es el resultado que ha obtenido en el test

Intente responder el test de forma sincera, es a usted mismo a quien ayuda con su propia sinceridad.

1. Estoy ansioso/a la mayoría de los días

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

2. Me canso fácilmente

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

3. Me preocupo por los acontecimientos cotidianos

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

4. Encuentro dificultad para relajarme

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

5. Me siento «al límite»

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

6. Me despierto por la noche

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

7. Experimento sofocos o escalofríos

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

8. Tengo malestar por mi ansiedad

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

9. Tengo la boca seca

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

10. Temo perder el control, desmayarme o volverme loco/a

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

11. Estoy molesto/a por la inquietud

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

12. Sufro mareos

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

13. Estoy molesto/a por tener temblores y sacudidas

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

14. Tengo dificultad para coger el sueño

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

15. Sufro por la tensión o dolor de los músculos

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

16. Estoy molesto/a por la dificultad con la respiración

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

17. Me asusto fácilmente

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

18. Tengo dificultad para concentrarme

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

19. Tengo dificultad para controlar mi ansiedad

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

20. Estoy molesto/a por hormigueos o insensibilidad en las manos

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

21. Me preocupo excesivamente

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

22. Estoy irritable

- a) En absoluto (0 puntos)
- b) Un poco (1 punto)
- c) Algo (2 puntos)
- d) Mucho (3 puntos)
- e) Extremadamente (4 puntos)

MANUAL PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS EN EL CONSORCIO URBANO-BOLÍVAR

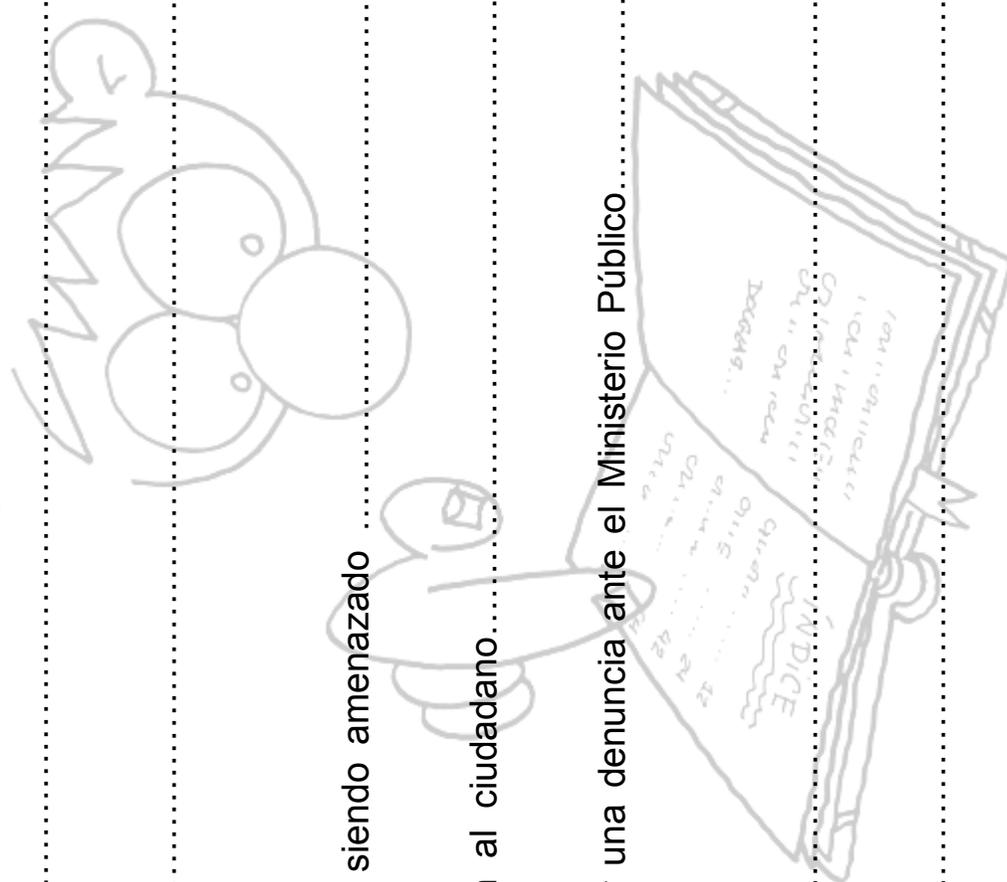


**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas**

El presente manual fue elaborado por
Carlos Luis Catillo Bajan

INDICE

Presentación.....	
03	
Introducción.....	
04	
MODULO I	
Cómo identifico que estoy siendo amenazado	
06	
Instituciones de protección al ciudadano.....	
07	
Pasos a seguir para poner una denuncia ante el Ministerio Público.....	
08	
MODULO II	
Qué es el Estrés.....	
11	
Causas del Estrés.....	
11	
MODULO III	



Cómo descubrir que tengo Estrés.....

14

MODULO IV

Cómo solucionar el Estrés.....

17

Biblioterapia.....

18

Relajación.....

20

Sugestión.....

23

Relajación.....

26

Formar grupos de apoyo.....

29

PRESENTACIÓN

El presente manual está dirigido a las personas empresarias del transporte urbano

que han sido amenazadas en su integridad tanto física como de salud mental, y sufren de estrés debido a la situación de violencia que se vive en el país.

Se le exhorta a leer, revisar y poner en práctica el contenido de este manual haciendo propios los ejercicios que aquí se le sugieren.

Es importante intentar realizar todas las técnicas que encontrará en sus diferentes módulos, ya que la práctica constante redundará en mejores beneficios para su persona.

INTRODUCCIÓN

El gran mal de nuestros tiempos es el estrés, es generador de nuestros tormentos cotidianos y de una gama de enfermedades como la depresión, infartos, padecimientos intestinales y digestivos, eleva el colesterol, produce erupciones en la piel y hasta ataques de pánico, pasando por un completo abanico de dolencias y trastornos, lo contradictorio es que es un mecanismo de sobrevivencia antes las amenazas del medio, solo que el cerebro no distingue las situaciones que provocan el estrés para él la amenaza pone en peligro nuestra vida y suelta su carga de adrenalina, el problema es que la amenaza no cesa el estrés es constante y el cerebro insiste en ponernos en alerta día y noche, noche y día haciendo ininterrumpido el flujo de adrenalina, lo que provoca en el organismo baja de defensas y surgen las enfermedades en la mente como en el cuerpo.

Esto a su vez nos genera más angustia, mas sensación de peligro y miedo convirtiéndose en un círculo vicioso que hace que las personas terminen en un hospital gracias al estrés que se salió de control.

Por fortuna hay formas de desconectarnos y de aprender a manejar el estrés los cual nos ayudara a mantener nuestro pensamiento mas lucido y una tranquilidad suficiente para resolver lo que nos aqueja, sobre todo sin afectar nuestra salud. El presente manual es un apoyo para las personas que sufren estrés por amenazas externas, especialmente amenazas de violencia como la extorsión. Contempla aspectos importantes de interés con información sobre la violencia actual de Guatemala, los factores de producen estrés y orientación para fortalecer el autocontrol y sobrellevar la situación extrema en la que viven. La situación de estrés que provoca el estado de inseguridad, la invasión a la privacidad con amenazas de

extorción se agrava si no se cuenta con un medio de soporte emocional. Por lo que la psicología interviene en este campo proporcionando actividades y acciones que disminuyan el estrés y den herramientas para enfrentarse a las situaciones difíciles de la vida diaria, permaneciendo integrados a la sociedad con un rol productivo y una vida plena en lo posible en situaciones extremas. Informarse y contar con un manual con actividades prácticas que ayuden a las personas a disminuir su estrés y mantener un estado de paz y relajación, será de mucho beneficio para la población Guatemalteca que sufre las consecuencias de estrés por violencia.

MODÚLO I

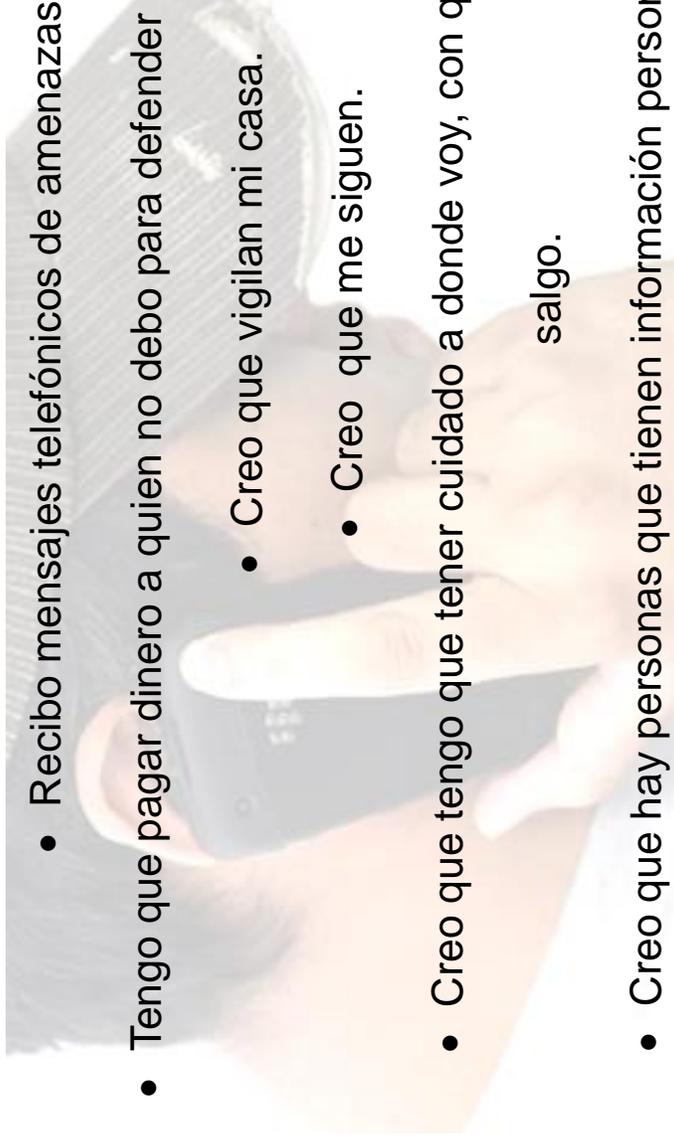
- Como identifico que estoy siendo amenazado.
- Instituciones de protección al ciudadano.
- Pasos a seguir para poner una denuncia en el Ministerio Público.

“Todos los días Dios nos da un momento en que es posible cambiar todo lo que nos hace infelices. El instante mágico es el momento en el que un sí o un no puede cambiar toda nuestra existencia”

Paulo Coelho

COMO IDENTIFICO QUE ESTOY SIENDO AMENAZADO

- Recibo llamadas extrañas de personas que me acosan con amenazas.
- Me siento perseguido por personas que desean extorsionarme.
 - Recibo mensajes telefónicos de amenazas y extorsión.
- Tengo que pagar dinero a quien no debo para defender mi vida las de mi familia.
 - Creo que vigilan mi casa.
 - Creo que me siguen.
- Creo que tengo que tener cuidado a donde voy, con quien hablo y con quien salgo.
- Creo que hay personas que tienen información personal mía y de mi familia.



INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO

- Ministerio Público (MP)
- Departamento Especializado en Investigación Criminal (DEIC) de la
- Policía Nacional civil
- Policía Nacional Civil (PNC)
- Unidad de Acción Nacional contra el Desarrollo de Pandillas (PANDA)



PASOS A SEGUIR PARA PONER UNA DENUNCIA EN EL MINISTERIO PÚBLICO

PARA DENUNCIAR UNA AMENAZA:

1. Presentar la denuncia en la Oficina de Atención Permanente (OAP), de la Fiscalía distrital o Municipalidad de cada comunidad.
2. En el caso de que sea la capital de Guatemala, se debe presentar la denuncia en la 15 av. 15-16 zona 1. Edificio Gerona, Oficinas Centrales que atienden las 24 horas.
3. Se debe presentar en los dos casos: Documento de Identificación Personal
4. Se debe aportar información relacionada con el hecho.
5. Con indicación de los participantes, agraviados y testigos, elementos de pruebas y antecedentes o consecuencias conocidos.



PARA DENUNCIAR UNA EXTORSIÓN:

1. Se pone la denuncia en las Oficinas de la Unidad de Acción Nacional contra el Desarrollo Criminal de las Pandillas (PANDA) de la Policía Nacional Civil (PNC).
2. Estas son trasladadas a la Fiscalía contra Extorsiones del Ministerio Público para darle seguimiento a la investigación

“Solo una cosa convierte en imposible
un sueño: el miedo a fracasar”

Paulo Coelho



MODÚLO II

- Que es el Estrés.

“Cuantas cosas perdemos por
el miedo a perder”

Paulo Coelho

QUE ES EL ESTRÉS

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una enfermedad. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, cuando es extremo con la salud y las expectativas de vida.

Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición

de enfermedades que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son los olvidos (incipientes problemas de memoria), alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, en las mujeres puede producir cambios hormonales importantes como hinchazón de mamas, dolores en abdominales inferiores entre otros síntomas.

El estrés prepara al ser

humano para enfrentar el peligro, sin embargo también puede afectar seriamente su funcionamiento, social e intelectual, cambiando sus emociones positivas en negativas, manteniendo en alerta constante y alterando el funcionamiento del organismo. El estrés esta considerado como el gran mal de nuestros días y esta comprobado que una gran parte de la población no puede controlarlo.



Causas del Estrés

Los factores estresantes son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo

DIEZ CATEGORIAS DE LAS CAUSAS DE ESTRÉS:

1. Situaciones que fuerzan a procesar información rápidamente.
2. Eestímulos ambientales dañinos.
3. Percepciones de amenaza.
4. Alteración de las funciones fisiológicas (enfermedades, adicciones, etc.).
5. Aislamiento y confinamiento.
6. Bloqueos en nuestros intereses.
7. Presión grupal.
8. Frustración.
9. No conseguir objetivos planeados.
10. Relaciones sociales complicadas o fallidas.

“Esperar duele, olvidar duele, pero el peor
de los sentimientos es no
saber qué decisión tomar ”

Paulo Coelho

MODÚLO III

• Cómo descubrir que tengo Estrés.

“Las tristezas no se quedan para siempre
Cuando caminamos en dirección
A lo que siempre deseamos”

Paulo Coelho



COMO DESCUBRIR QUE TENGO ESTRÉS

Hay un número diverso de síntomas que son originados por la presencia del estrés en nuestra salud:

1. Palpitación cardiaca, indicadora de tensión arterial elevada (debido al estrés) que puede llegar a provocar dolor en el pecho, con falta del aire.
2. Sequedad en boca y garganta.
3. Conducta impulsiva y gran irritabilidad emocional.
4. Impulsos irresistibles de gritar.
5. Incapacidad de concentración, pensamiento flotante y desorientado en general, o reiterativo y perseverante sobre algún problema acontecido.



6. Temblores, tics nerviosos.

7. Sensación de irrealidad, debilidad o vértigo.

8. Predominio de la sensación de fatiga y pérdida de la "alegría del vivir".

9. Tener miedo sin saber de que o a que.

10. Tensión emocional e hipervigilancia.

“La felicidad es a veces una
Bendición pero por lo general
es una conquista”

Paulo Coelho

MODÚLO IV

• Cómo solucionar el Estrés.

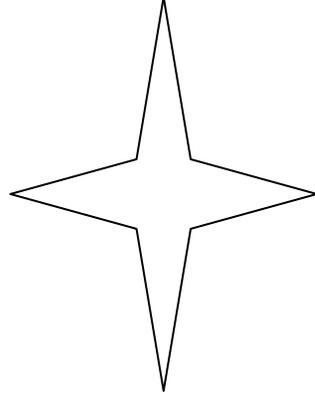
“Hay momentos en que las tribulaciones
Se presentan en nuestras vidas
Y no podemos evitarlas. Pero están allí
Por algún motivo. Sólo cuando
Ya las hemos superado entenderemos
Por qué estaban allí”

Paulo Coelho

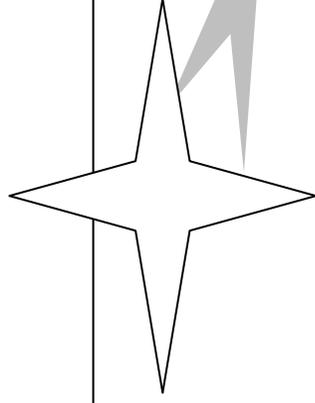
COMO SOLUCIONAR EL ESTRÉS

ACTIVIDADES PARA DISMINUIR EL ESTRÉS

TECNICAS PSICOLOGICAS SUGERIDAS:



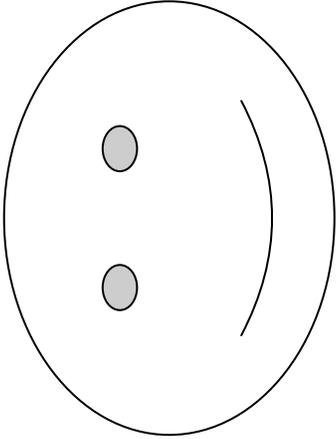
BIBLIOTERAPIA es la búsqueda de información, en libros, documentos, periódicos, revistas u otras medios escritos acerca del tema de interés para informarse plenamente, disminuyendo el desconocimiento. Cuando la persona adquiere el conocimiento a través del tema disminuye su miedo, y puede tomar alternativas sugeridas en la información.



EJERCICIOS:

1. Revisar diariamente los periódicos para informarse lo que sucede en el país, tratando de apartarse del temor de padecer situaciones negativas, tomando lo positivo de la información de hechos legales que benefician a las personas amenazadas y contrarrestan los hechos de violencia.
2. Acudir a fuentes tecnológicas como el internet para resolver sus dudas sobre: protección y cuidado de si mismo, relajamiento, estrés
3. Comprar libros de novelas o aventuras para entretenerse leyendo temas fuera del tema de amenazas.
4. Leer artículos de interés científico en revistas sobre, medio ambiente, animales, naturaleza que ocupen su mente con temas diferentes que le cambien el tema de preocupación.

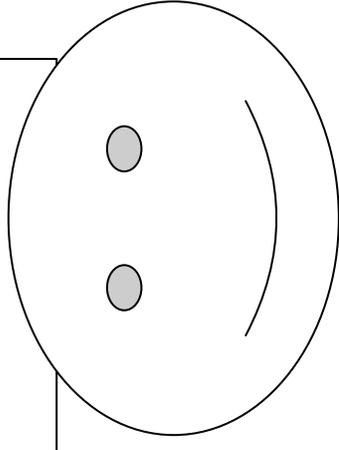




RELAJACIÓN: Conjunto de procedimientos y recursos que sirven para llevar al

cuerpo y a la mente a un estado de bienestar total, alejado del ruido externo y concentrado en sí mismo para distender todas las partes del cuerpo hasta llegar al sueño. Se realiza a través del control respiratorio en posición sentada o acostado. Este estado es voluntario y buscado por el individuo al experimentar la agradable sensación de olvidarse de todo lo externo.

También se puede definir como un estado de reposo total del individuo en busca de la calma, la paz y la felicidad.



EJERCICIOS

- En posición acostado, afloje todos los músculos del cuerpo, sienta su respiración espontánea, aleje de su pensamiento emociones y pensamientos negativos que llegan a su mente, déjelos pasar como que fueran nubes llevadas por el viento. Sienta su respiración contando diez (1..2....3.....) cuando entra el aire a su cuerpo, sienta cuando sale, afloje piernas y brazos a los lados de su cuerpo, luego inicie el conteo de diez para atrás (10.....9.....8.....).
- El ejercicio anterior variando la forma que el aire entra por la nariz a su cuerpo, haciendo en tres tiempos, y exhalándolo de su cuerpo en tres tiempos (repítalo cinco veces).
- En posición acostado sienta su cuerpo por segmentos, iniciando por las puntas de los dedos pulgares de sus pies, sienta todos sus dedos y sus pies, pensando en que los siente pesados, suba esa sensación a las

pantorrillas, a los muslos, a las caderas, a la espalda, a los brazos, al cuello y hasta la cara, hasta llegar al punto donde ya no podrá moverse porque todo su cuerpo está pesado, luego inicie el ejercicio de la cabeza a los pies.

- En posición acostada tense su cuerpo, empezando por los puños, brazos, pecho, cuello, cara y cabeza, luego suelte la tensión , inicie de nuevo tensando por la cintura, caderas, muslos, pantorrillas, pies , luego suelte la tensión.
- En posición acostada explore su cuerpo cultivando la atención, centrando la atención en varias partes de su cuerpo. Al igual que la relajación muscular progresiva, empiece con los pies. Sin embargo, en lugar de tensar y relajar los músculos, mueva cada parte que va sintiendo y concéntrese en la manera en que cada parte de su cuerpo se siente, sin etiquetar las sensaciones como “buenas” o “malas” .

- Asista a un lugar donde realicen masajes relajantes y sométase a uno.
- Haga ejercicio con regularidad, mejor si asiste a un gimnasio.
- Asista a un baño sauna con regularidad.
- En posición acostada, cierre sus ojos y visualice o imagine un paisaje, el mar, un lago, un río de corre, la vegetación, los

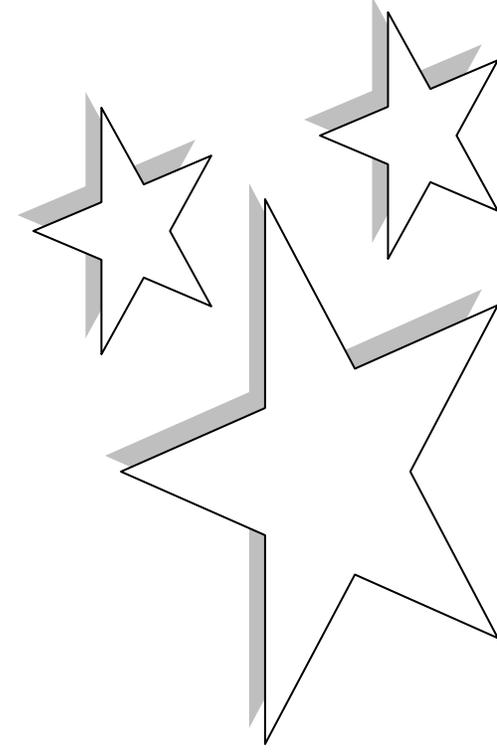
arboles, las flores, las aves, sienta el aire que corre y pasa por su cara, imagine estar en ese lugar y deseché todo pensamiento negativo que llegue a su mente.

10. Practique artes como el yoga o el tai-chi

11. Adquiera CD de relajamiento y escúchelos en un ambiente tranquilo cómodamente acostado



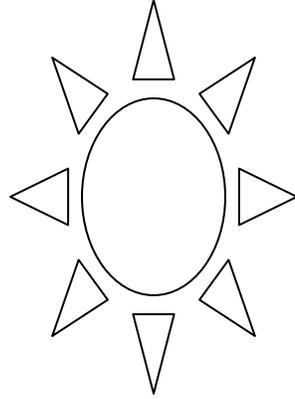
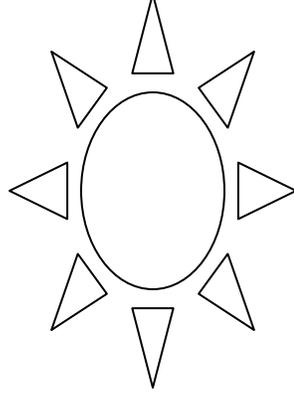
SUGESTIÓN: es lidiar eficientemente con el estrés, evitar que las situaciones que lo causan nos acompañen las veinticuatro horas del día, es algo así como apagar el switch del estrés para mantenerlo apagado mientras no es necesario disminuyendo la angustia.



EJERCICIOS

1. No se angustie por lo que no puede controlar: lo que más nos estresa es aquello que no está en nuestras manos resolver y esta falta de control es percibida por el cerebro como un estado de defensión. La reacción más común es preocuparse y pensar todo el tiempo en esa situación, se cae así en un círculo vicioso que genera más estrés. Hay situaciones que simplemente no dependen de usted y por más que se esfuerce no puede evitar ni resolver por lo tanto esta es una preocupación inútil. Acepte que hay cosas que lo sobrepasa y no se angustie por ello.

2. Baje la cortina: si se despierta como programadamente a cierta hora de la madrugada para pensar en sus preocupaciones o a penas despierta y abre las ventanas de su mente a todo el peso de sus preocupaciones los problemas crecerán desmesuradamente, es difícil salir de esta aflicción pero esto ocurre porque usted lo permite, en ese momento baje la cortina y cierre las ventanas, desechando de su pensamiento esas preocupaciones y amenazas, cambie sus pensamientos por recuerdos agradables, algo que le guste, un atardecer, la persona amada, etc. Más pronto de lo que cree su mente se habrá calmado y volverá a dormirse. O pensara en cosas positivas.



3. A cada día su afán: no se preocupe por lo que tal vez no sucederá mañana. Revise y cuente cuantas veces se preocupa por lo que no sucede y quizás nunca ocurrirá, cuánto tiempo dedica a preocuparse inútilmente por lo que piensa que va a pasar, cuando caiga en esa trampa pregúntese ¿tengo que resolver lo que no ha pasado?, ¿por qué permito que ese conflicto me robe la tranquilidad? Ponga atención a lo que tiene que hacer hoy y cada día, no se afane pensando en lo que pasara mañana porque todavía no llega.

4. Disfruta el momento: está en un café con sus amigos todos disfrutan, conversan pero usted está pensando en una preocupación que no mejora, o sale a pasear, el atardecer es esplendoroso pero usted no lo ve, por la preocupación constante de un problema y se pierde de instantes hermosos y de todas maneras el problema continúa. El decir que la vida está hecha de momentos felices es cierto, porque hay en ella un millón de pequeños instantes irremplazables e irrecuperables. Al final del día el momento agradable de los momentos vividos construirá su existencia pero si se pierde de ellos por estar preocupándose no tendrá felicidad, no insista en estar todo el tiempo con los problemas y no desperdicie no pase desapercibido los momentos agradables.

5. Piense positivamente: un optimista ve una oportunidad en toda calamidad, los pensamientos tóxicos o negativos nos agotan porque siempre pensamos lo peor, por lo que el cerebro detecta la presencia de la amenaza. Los pensamientos positivos le darán el ánimo y la fuerza que necesita para estar tranquilo y salir adelante cada pensamiento se convierte en emoción. Propóngase no tener pensamientos oscuros ni derrotarse de antemano ni hacer que su cerebro crea que estar rodeado de salvajes enloquecidos. En el momento que aparezca el pensamiento negativo cámbielo por la contraparte positiva al principio será difícil pero con la práctica se domina.

RECREACIÓN: los juegos son actividades recreativas, dan sentido de pertenencia y afecto. Recrearse es un tiempo de mucha importancia para disfrutar en un ambiente placentero, algunas personas piensan que las actividades recreativas son tiempo perdido, pero está comprobado que dan sensaciones de bienestar y éxito, dan capacidad de utilidad, esfuerzo, sana competencia o pérdida, haciendo más fuertes a las personas ante la frustración el miedo y la desconfianza.



EJERCICIOS



Asistir a un centro recreativo, nade en una piscina, aliméntese sanamente, disfrute del campo.

Organice con su familia un día de campo, conduzca lejos donde se sienta cómodo, seguro y disfrute de juegos deportivos o en familia.

Si se le es posible organice un viaje al extranjero, o al interior del país y disfrute de su estadía lejana de su rutina diaria.

Asista a espectáculos como el cine, fiestas, teatro, ferias, etc. Esto le traerá alegría y esparcimiento.

Celebre los cumpleaños de los miembros de su familia u otro acontecimiento que le den bienestar y alegría.

Visite la playa y disfrute de ver el atardecer.

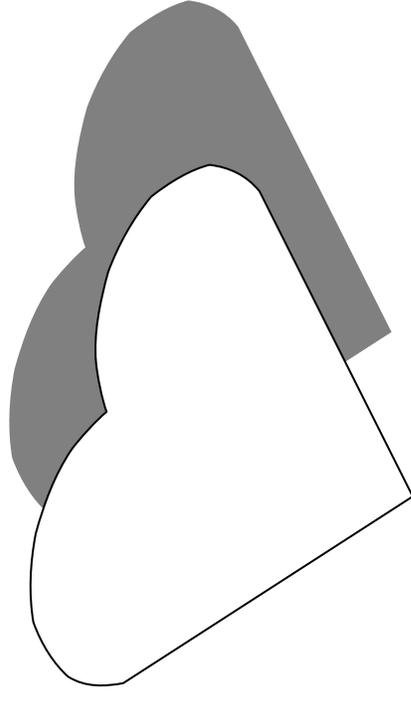
Tenga una mascota juegue con ella, procesa bienestar, sáquele a pasear, la relación con animales actualmente está considerada como medio o parte de la terapia que se necesita para el esparcimiento y la tranquilidad, tener una mascota alegra la vida y hace más felices los momentos que se comparte con ella.

La risa y el buen humor son únicos en el ser humano y dispersar la atención en algo placentero es de bienestar ya que con la risa liberamos sustancias orgánicas, dan claridad mental, bienestar, tranquilidad y sensaciones de alegría. Ver programas de televisión que le provoquen risa o asista a sesiones de riso terapia.

Asista a clases de baile o baile en su casa para moverse y descargar el exceso de energía, además es una actividad que recrea la mente, es divertida y lo hará sentir



FORMAR GRUPOS DE APOYO: la formación de grupos de personas que se sienten unidas por alguna circunstancia similar, con una energía colectiva que fortalece el espíritu y permite seguir adelante, construir metas y sueños en común es muy motivante saber que se cuenta con el apoyo y las experiencias de otras personas que han vivido la misma situación.



EJERCICIOS

1. HACER CATARSIS:

Expresar lo que pensamos, sentimos, libere la desesperación, la ira, el enojo el resentimiento, la culpa y cualquier otro sentimiento negativo y crudo, hay personas que nos escuchan, comprenden y ayudan a este desahogo, es sumamente sanador. Hacer catarsis es como quitarle el tapón a una olla de presión que causaba sentimientos y pensamientos que se forman con la experiencia de la vida.

2. LLORAR:

No detenga su llanto cuando sienta la necesidad de hacerlo, esto limpia la sensación de impotencia, de debilidad, llorar algunas veces es vital, liberar las toxinas emocionales y limpiar la carga negativa que se produce por el estrés, las personas que no lloran se vuelven irritables, antisociales se enferman y se deprimen. La mayor causa para llorar es no poder llorar es no poder hacerlo, ya que todos podemos llorar.

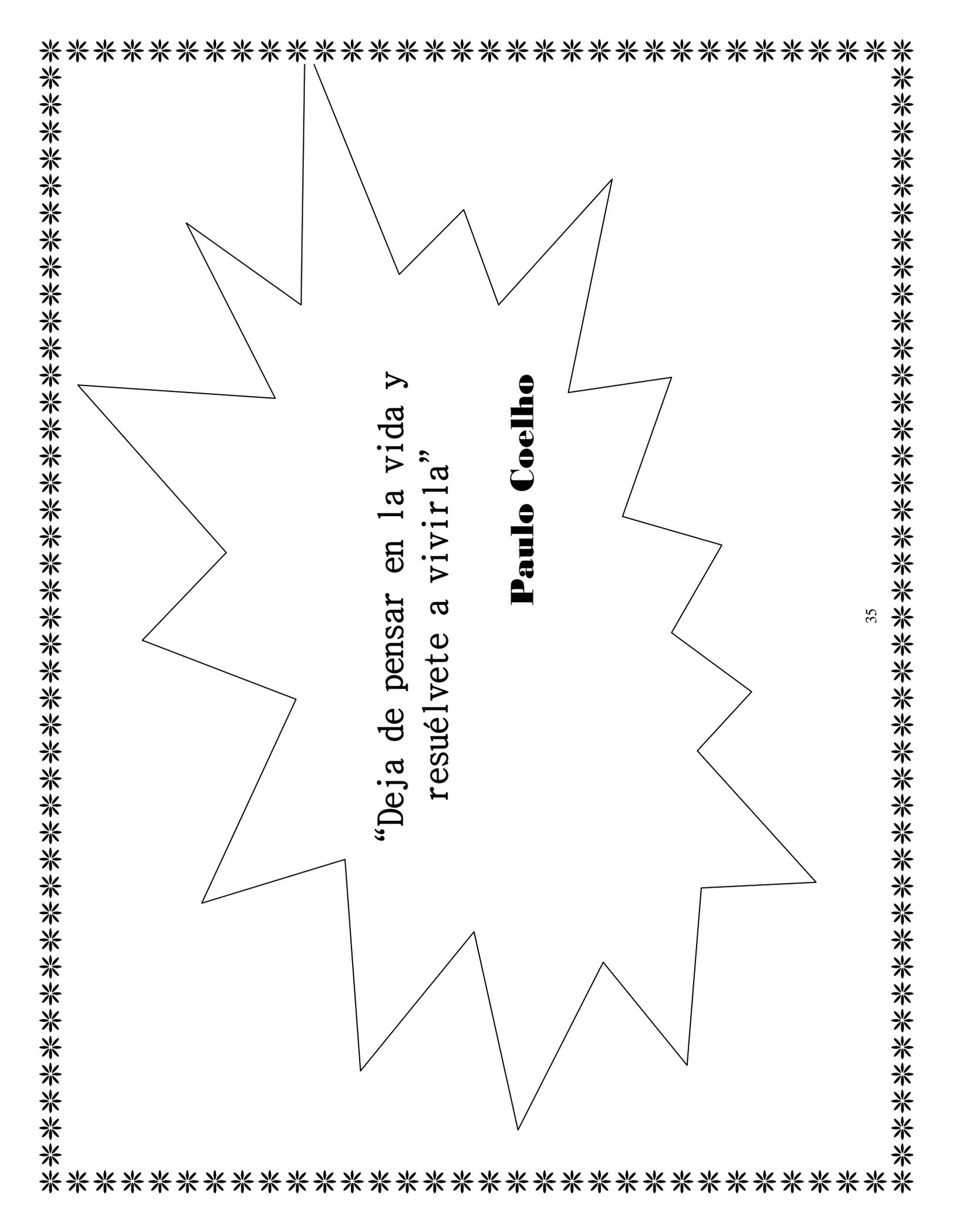
3. ESCRIBIR:

No debe guardarse todo lo que le pade acumulando todo lo negativo, no se trata de

escribir libros si no escribir simplemente sus angustias, miedos como que se lo contara ha alguien. La mano y el cerebro están relacionados y harán fluir sus sentimientos y liberan de manera efectiva las emociones en momentos de angustia y desesperación si quiere comparta lo escrito con su grupo de apoyo.

4. NO SEA UN SUPERHÉROE:

No quiera impresionar a nadie los héroes solo son de caricatura, sea realista y busque protección y apoyo en situaciones fuera de su control, los superhéroes no son humanos, los humanos se preocupan, se entristecen, lloran sufren y buscan a otros para sentir apoyo. Usted también es frágil , sensible, necesitamos afecto y protección y ayudar a los demás .



“Deja de pensar en la vida y
resuélvete a vivirla”

Paulo Coelho