

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“ANÁLISIS CONTEXTUAL DEL TRABAJO DEL POLICÍA MUNICIPAL DE
TRÁNSITO “(CON AGENTES ASIGNADOS EN LA COLONIA LA FLORIDA,
ZONA 19)”**

EVELYN LOURDES CUELLAR GONZÁLEZ

PABLO RODOLFO SALAZAR ALTAMIRANO

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2013

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

“ANÁLISIS CONTEXTUAL DEL TRABAJO DEL POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO “ (CON AGENTES ASIGNADOS EN LA COLONIA LA FLORIDA, ZONA 19)”

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE

CONSEJO DIRECTIVO

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

EVELYN LOURDES CUELLAR GONZÁLEZ

PABLO RODOLFO SALAZAR ALTAMIRANO

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGOS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADOS

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2013

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE 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 Cerdón Osorio

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano

REPRESENTANTE DE EGRESADOS



c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 178-12
CODIPs. 1705-2013

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

30 de septiembre de 2013

Estudiantes
Evelyn Lourdes Cuellar González
Pablo Rodolfo Salazar Altamirano
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto DÉCIMO PRIMERO (11º.) del Acta CUARENTA Y CUATRO GUIÓN DOS MIL TRECE (44-2013), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 25 de septiembre de 2013, que copiado literalmente dice:

DÉCIMO PRIMERO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: "ANÁLISIS CONTEXTUAL DEL TRABAJO DEL POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO " (CON AGENTES ASIGNADOS EN LA COLONIA LA FLORIDA, ZONA 19", de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Evelyn Lourdes Cuellar González
Pablo Rodolfo Salazar Altamirano

CARNÉ No. 8513169
CARNÉ No. 9114805

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por El Licenciado Henry Giovanni Santos López, y revisado por El Licenciado Marco Antonio García Enríquez. 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"

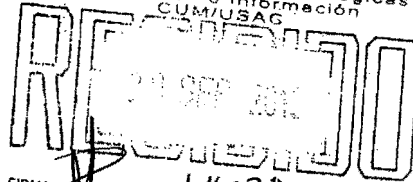

M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA



/gaby



Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAG



FIRMA: [Signature] HORA: 4:30 Registro: 178-12

CIEPs 659-2013
REG: 178-2012
REG: 178-2012

INFORME FINAL

Guatemala 18 de septiembre 2013

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“ANÁLISIS CONTEXTUAL DEL TRABAJO DEL POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO”
(CON AGENTES ASIGNADOS EN LA COLONIA LA FLORIDA, ZONA 19)”**

ESTUDIANTE: **Evelyn Lourdes Cuellar González**
Pablo Rodolfo Salazar Altamirano CARNÉ No. **8513169**
9114805

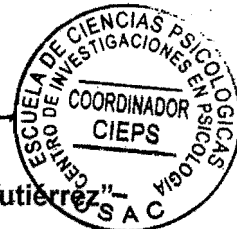
CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 17 de septiembre del presente año y se recibieron documentos originales completos el 17 de septiembre, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

[Signature]
M.A. Mayra Friné Luna de Álvarez

COORDINADORA, UNIDAD DE GRADUACIÓN
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs, “Mayra Gutiérrez” S.A.C.



c.c archivo
Arelis

CIEPs. 660-2013
REG 178-2012
REG 178-2012

Guatemala, 18 de septiembre 2013

Licenciada
Mayra Friné Luna de Álvarez
Coordinadora Unidad de Graduación
Escuela de Ciencias Psicológicas

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

“ANÁLISIS CONTEXTUAL DEL TRABAJO DEL POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO “(CON AGENTES ASIGNADOS EN LA COLONIA LA FLORIDA, ZONA 19)”

ESTUDIANTE:
Evelyn Lourdes Cuellar González
Pablo Rodolfo Salazar Altamirano

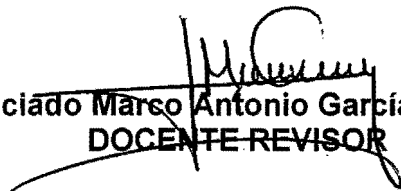
CARNÉ No.
8513169
9114805

CARRERA: Licenciatura en Psicología

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

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio García Enríquez
DOCENTE REVISOR



Arelis./archivo

Guatemala, 15 de abril de 2013

Licenciada Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora
Centro de Investigación en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimada Licenciada Álvarez:

Deseo informar a usted que realicé la asesoría del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN titulado:

"ANÁLISIS CONTEXTUAL DEL TRABAJO DEL POLICÍA MUNICIPAL DE TRÁNSITO" (CON AGENTES ASIGNADOS EN LA COLONIA LA FLORIDA, ZONA 19), realizado por los estudiantes:

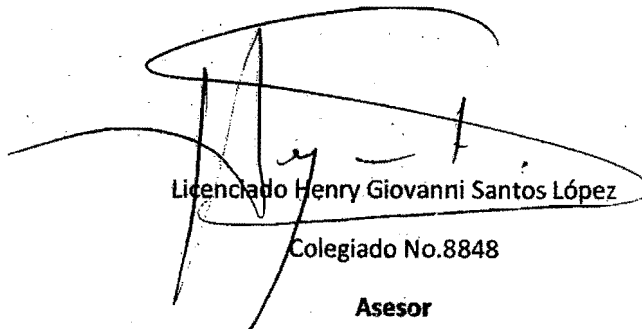
Evelyn Lourdes Cuellar González, Carnet No. 8513169

Pablo Rodolfo Salazar Altamirano, Carnet No. 9114805

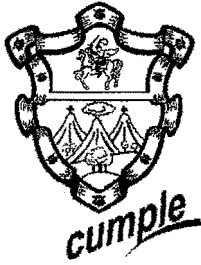
Carrera: Licenciatura en Psicología.

Considero que el mismo cumple con los requerimientos establecidos por el Centro de Investigación, por lo cual, lo **APRUEBO** y solicito proceder con los tramites respectivos.

Atentamente



Licenciado Henry Giovanni Santos López
Colegiado No.8848
Asesor



La ciudad es
como
TÚ

Alcaldía Auxiliar Zona 19 la Florida
Desarrollo Social
Municipalidad de Guatemala

Guatemala, 15 de abril de 2013

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEP'S)
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Presente

Estimada Licenciada Luna:


Por este medio me permito informarle que los profesionales:

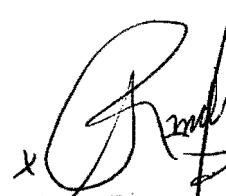
NOMBRE	No. de carné
Evelyn Lourdes Cuellar González	8513169
Pablo Rodolfo Salazar	9114805


Desarrollaron su trabajo de investigación titulado "Análisis contextual del Policía Municipal de Tránsito" (con agentes asignados en la colonia La Florida zona 19) en las instalaciones de la Alcaldía Auxiliar Zona 19, iniciando en el mes de agosto y culminando en el mes de noviembre del año 2012.

Sin otro particular,

Atentamente,


Rafael García
Delegado PMT
Chapa No. 540


Oscar Ruano
Delegado PMT
Chapa No. 82


Vo. Ep. Dr. Angélica Morales
Alcalde Auxiliar zona 19
Municipalidad de Guatemala



10ª. Ave.3-81 zona 19,
Colonia La Florida,

Teléfono: 2437-4890
distrito6@muniguate.com
www.muniguate.com

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR EVELYN CUELLAR

THELMA ARGENTINA HOENES MONTIEL

MEDICO Y CIRUJANO

COLEGIADO 1805

VICTORIA GUADALUPE JUÁREZ DE PINILLOS

QUÍMICO BIÓLOGO

COLEGIADO 1587

POR PABLO SALAZAR

MARCO ANTONIO DE JESÚS GARCÍA ENRÍQUEZ

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 5950

WALTER RENÉ SOTO REYES

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 673

ACTO QUE DEDICO

Evelyn Lourdes Cuellar González

A DIOS: Gracias por ser mi fuente inagotable de vida, esperanza, amor y sobre todo por ser la luz que ha guiado.

A MI VIRGEN DE GUADALUPE: Madre intercesora en mi existencia y que siempre has escuchado mis plegarias.

A MI PATRIA GUATEMALA: Lugar que me vio nacer y que me ha dado la oportunidad de conocer sus necesidades que espero honrar y servir.

A MIS PADRES: Bernardo de Jesús Cuellar Minera (Q.E.P.D), a ti amado Padre gracias por todo tu apoyo y por estar conmigo en todo momento, por enseñarme a ser emprendedora y no permitirme desmayar, siempre serás un ejemplo de lucha para toda mi vida, te extraño muchísimo.

Isaura González de Cuellar: A ti mami gracias por tu apoyo, perseverancia y sobre todo tu amor, me has enseñado a no abandonar las metas y ser cada día mejor mujer y madre. Para ambos este triunfo es de ustedes Gracias por su apoyo incondicional.

A MIS HIJOS: Pedro Luis y Juan Pablo, Gracias por su amor incondicional y comprensión. Siempre estarán en mi corazón no dejen de ser emprendedores en lo que se proponen luchan por alcanzar sus metas no desmayen

A PABLO RODOLFO SALAZAR ALTAMIRANO: Mi compañero de luchas y desvelos, a ti especialmente que siempre has estado conmigo en las buenas y en las malas te quiero agradecer por tu apoyo incondicional durante estos años, lo logramos Gordito gracias.

A MIS HERMANAS, SOBRINOS Y DEMAS FAMILIA: Ana Elizabeth y Jacqueline gracias por su apoyo y cariño, especialmente a mis sobrinos amados Lourdes y Eduardo. Pamelita y Pablito

A CUCHY: Por su apoyo moral.

ACTO QUE DEDICO

Pablo Rodolfo Salazar Altamirano

A DIOS: Por sobre todas las cosas, a Jesús, El Espíritu Santo y María Santísima, por todas las bendiciones, protección guía y ayuda que me han dado a lo largo de mi vida, infinitas gracias por este logro alcanzado.

A MI PATRIA GUATEMALA: Tierra que me vio nacer, por que con esta licenciatura, haré grandes cosas para engrandecer tu nombre, ayudando a quien me necesite.

A MIS PADRES: Rodolfo Salazar Aguilar y María del Rosario Altamirano de Salazar, por todo el amor, la paciencia guía y cuidados que me han proporcionado durante toda mi vida, tengan este título como tributo en su honor.

A MIS HIJOS: Juan Pablo y Pedro Luis, esperando que les sirva de ejemplo, que vean que con empeño perseverancia y dedicación se logran las metas.

A EVELYN LOURDES CUELLAR GONZALEZ: Tu lo eres todo para mi, doy gracias a Dios por haberte puesto en mi vida, eres lo más bonito que me ha pasado, mil gracias por todo lo que has dado para mejorar nuestras vida juntos. Tamoyo.

A MIS HERMANOS, SOBRINAS Y DEMAS FAMILIA: Rocío y Romina, Juan Manuel, Lissy y Ariana, Familia Salazar y Familia Altamirano.

A BERNARDO CUELLAR QEPD: Misión cumplida Don Berna.

AGRADECIMIENTOS

A La Universidad de San Carlos de Guatemala y la Escuela de Ciencias Psicológicas. Por darnos la oportunidad de obtener el conocimiento y herramientas necesarias para servir al población de Guatemala. También a cada uno de los catedráticos que fueron pieza fundamental de nuestra formación.

A la Municipalidad de Guatemala y la Alcaldía Auxiliar de la zona 19 colonia La Florida. Por brindar toda la información y autorización para la realización de nuestro trabajo de graduación. Especialmente al Señor alcalde municipal Álvaro Arzú Irigoyen.

A La Entidad Metropolitana Reguladora de Transporte y Tránsito del Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia urbana (EMETRA). Entidad que nos facilitó la realización del mismo, en especial al Arquitecto Howard Yang Luke, infinitas gracias por la ayuda brindada.

A los Agentes de Policía Municipal de Transito asignados a la z-19 colonia La Florida. Por su valiosa y especial colaboración, así como la confianza y apoyo que nos brindaron en todas las fases de este proceso, especialmente al Oficial Oscar Ruano y Rafael García.

Al Licenciado Marco Antonio García Enríquez, nuestro revisor. Por su ayuda incondicional en el desarrollo de esta investigación.

Al Licenciado Henry Santos, Asesor. Por sus consejos y enseñanzas en la realización del presente, su apoyo y participación en el proceso haciéndolo de forma profesional.

Al Ingeniero Enrique Montano. Por todo su apoyo.

Al Licenciado Walter Soto. Por su amistad desinteresada, por los consejos y apoyo moral.

A Miriam Chete. Por su apoyo y ayuda incondicional.

ÍNDICE

CONTENIDO	PAGINA
RESUMEN	
PRÓLOGO	
CAPÍTULO I	
1. Introducción.....	3
1.1. Planteamiento del problema y marco teórico.....	3
1.1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.1.2. Marco teórico.....	7
1.1.2.1. Antecedentes.....	6
1.1.2.2. Violencia ciudadana.....	9
1.1.2.3. Ecología y desarrollo humano.....	11
1.1.2.4. El Hombre y su ambiente.....	11
1.1.2.5. Desarrollo de estilos de vida urbana.....	12
1.1.2.6. Patrones de conducta.....	13
1.1.2.7. Emociones humanas.....	14
1.1.2.8. Modelo psicosocial.....	15
1.1.2.9. Estrés, tensión y depresión.....	15
1.1.2.10. Psicología de las emociones.....	17
1.1.2.11. La teoría de James-Lange.....	18
1.1.2.12. Trabajando con los sentimientos y las emociones.....	19
1.2 Hipótesis general	20
1.3 Delimitación.....	21

CAPÍTULO II

2. Técnicas e instrumentos

2.1 Selección de la muestra.....	23
2.2 Técnicas de recolección de datos de información.....	23
2.3 Procedimientos.....	24
2.4 Instrumentos de recolección de datos.....	24
2.5 Técnica de análisis de datos.....	24

CAPÍTULO III

3. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	25
3.1 Características del lugar y de la población.....	25
3.1.1 Características del lugar.....	25
3.1.2 Características de la población	26
3.2 Resultados obtenidos de la entrevista.....	27
3.3 Análisis global.....	32

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones.....	35
4.2 Recomendaciones	37
Bibliografía.....	38
Anexos.....	41

RESUMEN
ANÁLISIS CONTEXTUAL DEL TRABAJO DEL POLICÍA MUNICIPAL DE
TRÁNSITO” (CON AGENTES ASIGNADOS EN LA COLONIA LA FLORIDA,
ZONA 19)

Por: Evelyn Lourdes Cuellar González y Pablo Rodolfo Salazar Altamirano.

Esta investigación tuvo como objetivo general, analizar el contexto laboral de los agentes -P.M.T.-, asignados a la colonia La Florida zona 19 de la ciudad capital de Guatemala y como objetivos específicos: identificar los factores psicosociales inmersos en la labor diaria de los agentes; circunstancias que causan estrés, así como reacciones o alteraciones a nivel psicológico y fisiológico, que mecanismos de afrontamiento utilizan cuando son agredidos en sus labores diarias. Durante el desarrollo de la misma se evidenció que existen factores que les afectan de manera integral su contexto laboral tanto a nivel físico como psicológico, debido a las agresiones que reciben a diario de personas inconformes y que en diversas ocasiones reaccionan de forma violenta al ser amonestados por la irresponsabilidad y la falta de cumplimiento de la ley y Reglamento de Tránsito, quienes tratan de manipular a los agentes a través de intimidaciones, enojo, ira o mediante críticas. Esto provoca en los agentes un desequilibrio en la interrelación de sujeto-ambiente al sentirse agredidos. Otro factor que los afecta es la contaminación ambiental y auditiva y los pocos agentes que están asignados para este sector.

En la presente investigación se plantearon las siguientes interrogantes: ¿cómo reacciona un agente de -P.M.T.- ante la agresión de personas inconformes y violentas?, ¿qué mecanismos psicológicos utilizan para manejar sus emociones al momento de recibir una agresión?, ¿existe un programa psicológico que les ayude a manejar sus emociones? Este proceso nos permitió conocer como los agentes manejan sus emociones a través de estrategias de afrontamiento, las que se activan ante situaciones estresantes, cuando reciben algún tipo de agresión en su contexto laboral.

Los factores antes descritos, provocan en ellos estrés y ansiedad que en algunas ocasiones repercute en su salud mental, sin embargo realizan de manera eficiente su labor. En dicho estudio se manejaron las siguientes categorías: a) violencia: como un fenómeno mediante el cual las personas pueden infringir cualquier tipo de agresión verbal o física. b) agresividad: como estado emocional de conductas o sentimientos que pretenden herir física o psicológicamente a otra persona. c) socialización en la cual el individuo entabla relaciones interpersonales como parte de una estructura social. d) poder: es la mayor capacidad unilateral que produce cambios significativos sobre la vida de otras personas a través de las acciones realizadas por uno o por otros.

El proceso de investigación se llevó a cabo durante los meses de Agosto a de Noviembre del 2012, con 16 agentes de la Policía Municipal de Tránsito de la Colonia La Florida (3 agentes de sexo femenino y 13 agentes de sexo masculino) comprendidos entre las edades de 22 a 46 años con escolaridad diversificada, durante este periodo se utilizaron: a) observación participativa, conociendo el contexto laboral y sus limitantes durante la realización de sus actividades laborales, b) se realizó una entrevista de 25 preguntas mixtas relacionadas con su actividad laboral que nos permitió conocer valiosa información con respecto al tema.

PRÓLOGO

Todas las personas que han sufrido algún tipo de violencia dentro de su contexto laboral podrán comprender la importancia de realizar un análisis del mismo, máxime en el área laboral que es donde pasamos mayor tiempo de nuestras vidas y del que dependemos para cubrir nuestras necesidades básicas como humanos.

Dentro de estas necesidades se encuentran el alimento y la seguridad de la familia y no está por demás indicar el mantener un trabajo, esto nos ayuda a mantener nuestra autoestima alta y más aun si el trabajo que realizamos se hace por vocación por el gusto de poder servir a la comunidad, el hecho es que el trabajo permita esa satisfacción personal.

Como indica Alexander Theron¹, en su libro el Desarrollo Humano en Época del Urbanismo. En donde explica: “El ambiente natural afecta a la conducta del hombre a través de cambios de temperamento, humanidad, presión y oxígeno, la mayoría de las condiciones de la tierra se hayan dentro del margen de tolerancia del hombre porque es capaz de liderar con variaciones extremas. El hombre como organismo biológico satisface sus necesidades y progresa a través de sus actividades comunales y relaciones sociales las que son culturales dentro de estas, esta la observación de los efectos del ambiente sobre él y sus organizaciones sociales.”

Durante la investigación se logro enfocar mediante la observación participativa y encuestas de preguntas mixtas, realizadas a los 16 agentes que conforman este equipo; como su salud mental y física se ve afectada por las agresiones diarias y cuáles son los mecanismos de afrontamiento que utilizan para manejar las condiciones peligrosas y estresantes dentro de su área laboral y al mismo tiempo, el desempleo.

¹ Theron, Alexander, (1978), El Desarrollo humano en la época del Urbanismo, México D.F., Editorial El Manual Moderno S.A., Pp. 83

Estas conductas de la sociedad urbana y moderna generan conflictos que se dan mediante las interrelaciones del individuo con su contexto, lo cual implica el sentirse aislado y desprotegidos por la falta de apoyo por el alejamiento en que se encuentran dichos agentes en el momento de ser agredidos.

Debido a la importancia de las funciones realizadas por los agentes P.M.T y al hecho de que no existe un enfoque definitivo para tratar los problemas psicológicos que pueden desarrollar, se necesita una revisión sistemática de las pruebas que permitan específicamente determinar la efectividad de las intervenciones psicosociales en la prevención de estos problemas en esta población específica a través de una clínica de atención psicológica que brinde apoyo a la totalidad de agentes de la institución.

Éste ambiente está limitado por el poder de los estímulos para excitar al individuo y por la capacidad de ésta para responder. Cada quien está encerrado en un espacio vital que es afectado diversamente por características del espacio cercano al suyo, así como de la capacidad y patrón aprendido de respuesta. Esto significa que como seres humanos nos desenvolvemos dentro de la sociedad y ésta afecta nuestro espacio vital, como seres sociables necesitamos mantener un clima de seguridad en las actividades que desarrollamos.

Según el significado de las teorías de Kurt Lewin² acerca del espacio vital en la cual define el espacio como todos los hechos que determinan la conducta del individuo en un momento dado y que estos si pueden afectar la conducta a través de representantes de la situación. Los hechos importantes son los que influyen directamente sobre las conductas de las personas. Por lo cual se estableció que cada agente reacciona de distinta manera en su contexto laboral. Encontrándose semejanzas en las emociones, sentimientos y formas de afrontar el estrés, que muchas ocasiones utilizan mecanismos de afrontamiento.

La importancia de la misma radica en encontrar la manera de apoyar a todos los Agentes PMT, en un proyecto Psicológico-Social, que permita mejorar los aspectos emocionales que conlleva su trabajo diario, con la finalidad de apoyar a la sociedad a

² Lewin, Kurt (1988), La teoría del campo en la ciencia social, Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica S.A. P.p. 44

mantener un equilibrio y orden en uno de los tantos aspectos que agobian a los guatemaltecos como lo es el tráfico.

La mayoría de Agentes de PMT, desempeñan su labor por vocación y servicio a la comunidad, aunque existen factores que les afectan de forma psicológica y social en sus distintas áreas de trabajo. Los sentimientos de satisfacción personal, reconocimiento social y el sentirse útil a la sociedad brindando apoyo a las personas son parte de los mecanismos de afrontamiento que les ayuda a manejar los altos niveles de estrés.

Se identificó como afectó el contexto laboral y social, además del estado emocional de los participantes. Por lo que se agradeció la colaboración de EMETRA, y de cada uno de los 16 agentes asignados en la Colonia La Florida Zona 19 por permitirnos desarrollar esta investigación, además se cumplió con los objetivos: analizar el contexto laboral del Policía Municipal de Transito de la colonia La Florida Zona 19 identificando los factores psicosociales y mecanismos de afrontamiento que utilizan para poder y mantener un equilibrio en la realización de sus labores diarias.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la ciudad capital de Guatemala, el parque vehicular crece día a día, debido al incremento de las ventas de vehículos, hasta el día de hoy existe un total de 1,135,769¹ de vehículos lo cual genera un caos vehicular constante, debido a tal situación la Municipalidad de Guatemala, creó el 5 de mayo de 1997 la institución llamada EMETRA², Entidad Metropolitana Reguladora de Transporte y Tránsito del Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia urbana; ente Municipal cuya finalidad es la regulación y control del tránsito en la ciudad capital de Guatemala, esta entidad cuenta con personal técnico y capacitado en las distintas áreas con el fin de plantear soluciones viales, así como establecer parámetros de calidad en la prestación de los servicios de transporte.

Específicamente, vela por la eficiente prestación de los diferentes servicios de transporte registrados, a través de un marco jurídico, legal y político, definiendo políticas de ordenamiento de tránsito y promoviendo la educación vial por medio de campañas de orientación y capacitación periódica a diferentes grupos específicos, a su vez esta entidad creó la Policía Municipal de Tránsito –P.M.T.³-.

Siendo esta una institución eminentemente de carácter civil, regido por los principios de jerarquía y subordinación, desempeñando sus funciones con apego a la Constitución Política de la República de Guatemala y las Leyes relacionadas con la seguridad pública; todo esto a través de las unidades que la conforman, ejerciendo dirección y control en todo lo que respecta a realizar funciones especializadas, como Agentes de la Autoridad de Tránsito, dentro del distrito municipal de Guatemala y en consecuencia le corresponde dirigir, controlar y administrar el tránsito conforme a la Ley y Reglamento de Tránsito.

¹Superintendencia de Administración Tributaria, 2012:

<http://portal.sat.gob.gt/sitio/estadisticas/Prueba/Parque%20vehicular%20por%20departamento.htm>

²Municipalidad de Guatemala, 2012: <http://mu.muniguate.com/index.php/component/content/article/1-emetra/41-queemetra>

³Municipalidad de Guatemala, 2012: <http://mu.muniguate.com/index.php/component/content/article/1-emetra/15-pmt>

La -PMT- de la Ciudad de Guatemala, coordina, regula y da cumplimiento a la ley y reglamento de tránsito, que actualmente se rige en el país, también verifica la vialidad que proviene de los municipios aledaños a la ciudad capital como lo son Mixco, San Miguel Petapa, Villa Nueva, San José Pínula y otros; este fenómeno se da ya que una gran cantidad de personas que viven en estos municipios labora en la ciudad capital.

La característica principal de Colonia “La Florida”, zona 19, de la ciudad capital, es que es la única zona de la ciudad capital de Guatemala inserta dentro del municipio de Mixco.

La colonia fue creada como consecuencia de la Ley de Reforma Agraria, Decreto 900, promulgada por el gobierno del extinto coronel Jacobo Árbenz Guzmán en su calidad de Presidente Constitucional de la República de Guatemala en el año de 1951⁴, en la que se promulgaba la expropiación de todas las tierras abandonadas y ociosas para ser repartidas en familias campesinas que carecieran de tierras donde vivir y cultivar, la familia Aycinena, propietaria de grandes extensiones de terreno al Norte del Municipio de Mixco, donde había en algunas partes cafetales y milperíos, y cuyo terreno central es la Finca El Naranja con aldeas como Lo de Fuentes y El Rodeo, inició la lotificación de parte de sus propiedades con el nombre de “La Florida”, en lo que antiguamente era conocido como *Potrero El Espinal*, midiendo los lotes en 8.50m y 11.90m (los de esquina) de ancho, por 27.90 de fondo. En 1953 se amplió a la “Segunda Florida” a causa de que *Julio Vila y compañía Ltda.* Compró la finca, y al resto de la misma también la fraccionó en lotes de 8.40 metros y 10.25 de ancho, por 27 metros de fondo. Fue así como la colonia quedó con una extensión de 816,006 metros cuadrados, según el topógrafo Guillermo del Pinal Ayala, limitada al norte por lo que posteriormente fue la colonia Primero de Julio, al sur por la Colonia Belén, y la que posteriormente fue Jardines de San Juan; al occidente por la Colonia Santa Marta, y al Oriente por lo que también posteriormente fueron las colonias Montserrat I y II.

⁴ García Escobar Carlos Enrique, “Barrio Querido, historias y memorias de la ciudad de Guatemala, Colonia La Florida, zona 19”, Guatemala: Tipografía Nacional de Guatemala, 1985 pg.67.

Debido a esto la Municipalidad de Guatemala, por la intervención del Sr. Alcalde auxiliar y Comités Únicos de Barrio, (C.U.B.) de la colonia La Florida zona 19, se logró la incorporación del equipo de 16 elementos de -P.M.T.-, los cuales fueron asignados a este lugar desde el 11 de septiembre del 2010 por el Sr. Alcalde Municipal, Don Álvaro Arzú Irigoyen, así como del director de EMETRA, el arquitecto Howard Yang Luke, para el control vehicular de la calzada San Juan y colonia La Florida z-19 de la ciudad capital, la sede de esta delegación es en la alcaldía auxiliar del sector en cuestión. Dicho grupo, llegó a trabajar en el mejoramiento y control del tráfico evitando así el abuso de algunos conductores, tanto del servicio de transporte urbano, extraurbano así como del transporte particular, esto ha provocado que en un sinnúmero de ocasiones hayan sido agredidos a nivel emocional como físico, a lo cual ellos han tenido que actuar de una forma no violenta y efectiva sin agredir al conductor, teniendo que llevar la carga emocional; por lo cual tienen que aprender a manejar sus emociones ante las agresiones a las cuales son sometidos durante su horario laboral.

Algunos de agentes han trabajado en la delegación, desde el inicio. Lo que nos permitió comprender, analizar y reflexionar de qué manera se les puede llegar a brindar apoyo y orientación sobre la forma de lograr solucionar problemas de salud mental a nivel emocional, los cuales puedan sufrir debido a las constantes agresiones de las que son víctimas.

La investigación se realizó con la totalidad de los agentes (16, hombres y mujeres comprendidos entre las edades de 22 a 46 años) Todos agentes de -P.M.T.-, que conforman la delegación de la colonia la florida z-19, los cuales están divididos en 2 horarios de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 2:15 a.m. A 8:00 p.m.

Este grupo fue solicitado por los vecinos de dicha colonia a través de la gestión de la alcaldía auxiliar de la z-19 y su alcalde auxiliar Misael Rivera, ya que la población se quejaba del constante abuso e irrespeto de las leyes de tránsito dentro de este sector, que se daba por falta de un ente regulador, también cabe mencionar que la policía municipal de tránsito de Mixco realizó incursiones dentro del territorio capitalino z-19, usurpando los límites municipales, sancionando a los conductores de este sector que originalmente

siempre ha pertenecido a la Ciudad Capital, bloqueando la libre locomoción y tránsito de los vecinos hacia las calles aledañas a la calzada San Juan.

En algunas ocasiones los agentes de –P.M.T.- z-19, han sido agredidos por vecinos del sector, pilotos de bus urbano, bus extraurbano y taxis, ya que ellos incumplen con la ley de tránsito, y en muchas ocasiones no tienen conocimiento de educación vial, por lo cual reaccionan de una forma violenta, en contra de los oficiales cuando tratan de cumplir su trabajo. Es de sumo interés conocer como dichos agentes manejan los factores estresantes que su trabajo conlleva, así como la reducción de oportunidades que están ligadas a las condiciones de peligro de su actividad laboral, inseguridad en su entorno y el riesgo al desempleo.

Durante la investigación se logro enfocar mediante la observación participativa y las encuestas de 25 preguntas realizadas a los 16 agentes que conforman este equipo; como su salud mental y física se ve afectada por las agresiones diarias y cuáles son los factores que comprometen la misma, ligados a condiciones peligrosas dentro de su área laboral, inseguridad del entorno y al mismo tiempo, el desempleo. Por lo cual se estableció que cada agente reacciona de distinta manera en su contexto laboral. Encontrándose semejanzas en las emociones, sentimientos y formas de afrontar el estrés, que muchas ocasiones utilizan mecanismos de afrontamiento. Estas conductas de la sociedad urbana y moderna generan conflictos que se dan mediante las interrelaciones del individuo con su contexto, lo cual implica el sentirse aislado y desprotegidos por la falta de apoyo por el alejamiento en que se encuentran dichos agentes en el momento de ser agredidos.

Debido a la importancia de las funciones realizadas por los agentes P.M.T y al hecho de que no existe un enfoque definitivo para tratar los problemas psicológicos que pueden desarrollar, se necesita una revisión sistemática de las pruebas que permitan específicamente determinar la efectividad de las intervenciones psicosociales en la prevención de estos problemas en esta población específica a través de una clínica de atención psicológica que brinde apoyo a la totalidad de agentes de la institución.

Esto requiere de un trabajo constante de parte de la clínica de atención psicológica, para poder notar cambios profundos y resultados satisfactorios en los agentes PMT que enfrentan problemáticas emocionales que no son atendidas, las cuales reflejan en las relaciones interpersonales a todo nivel, empezando desde la familia y proyectándose en su labor diaria.

1.1.2. MARCO TEÓRICO:

1.1.2.1. ANTECEDENTES

La colonia La Florida, zona 19 es una porción de de la ciudad capital de Guatemala, inserta en el territorio de Mixco, esto ha sido así desde 1951, la municipalidad de Guatemala ha estado presente allí desde esta época, trabajando en pro del beneficio de esta población.

Esta entidad ha desarrollado varios proyectos de beneficio social como, el agua potable, electrificación, calles pavimentadas, banquetas peatonales, parques recreacionales, jardinería, señalización vial, todo esto ha servido para el beneficio directo del vecino de este sector, el proyecto más reciente de esta comuna es: la asignación de un grupo de 16 agentes de -P.M.T.-, ya que se ha visto la necesidad de tener un ente regulador del transporte y tránsito en este lugar, esto se dio a petición del Comité Único de Barrio, (C.U.B.) de la 12 avenida de esta zona, y a la intervención del Alcalde Auxiliar, ya que cansados del caos vial que en este sector se generaba día a día, provocado por grupos de pilotos de bus, de rutas cortas, quienes invadieron el citado sector, además de la intromisión de la Policía de Transito de Mixco, EMIXTRA, quienes manipulaban el tránsito de la calzada San Juan (territorio que pertenece a la colonia la Florida desde la 13 avenida, hasta la 5 avenida), dejando bloqueadas las principales entradas y salidas de esta colonia, provocando congestionamientos de tránsito internos⁵.

El cambio en la conducta vial de esta comunidad fue a un principio bien recibido ya que nunca se había tenido una entidad reguladora, con el pasar del tiempo, se fueron dando fenómenos violentos contra los agentes. Debido a que la población no estaba acostumbrada a respetar la ley y reglamento de tránsito de Guatemala, tampoco el tener que pagar sanciones. Los agentes de -P.M.T.-, iniciaron su labor guiando el tráfico de los sectores antes mencionados, pero también iniciaron el reordenamiento y control vial interno, de las calles y avenidas de este lugar, provocando enojo e indignación en el vecino cuando era sancionado por incumplir las

⁵ García Escobar Carlos Enrique, "Barrio Querido, historias y memorias de la ciudad de Guatemala, Colonia La Florida, zona 19", Guatemala: Tipografía Nacional de Guatemala, 1985, Pág.78.

leyes, aunado a esto a veces son agredidos por los pilotos que manejan buses urbanos, extraurbanos y taxis. La psicología ha encontrado un mayor índice de violencia en dos tipos de individuos, los que tienen hondos sentimientos de impotencia y los que alimentan fantasías inconscientes de omnipotencia⁶.

Estos dos extremos utilizaran la violencia como medio de obtener poder, en un caso y ejercerlo en otro. La palabra poder viene del latín "posee" que significa ser capaz. El desarrollo personal de cada individuo puede describirse como una adquisición gradual de un sentimiento de ser, cada día, más capaz. Si este sentimiento de confianza de la propia capacidad se atrofia o se hipertrofia podemos decir que se está incubando un violento potencial.

El desarrollo de cada ser humano ha partido de un punto, al principio de nuestra vida, en la que principiarnos de cero de poder, poco más que el grito, el llanto inofensivo, el agitar de nuestros brazos allí es cuando decimos que nuestra supervivencia dependió más del poder de la personas que nos rodeaban, aunque poco a poco fuimos saliendo e ese estado de extrema impotencia con la adquisición y perfeccionamiento de la primeras capacidades: visión, gateo, marcha, palabra etc., las cuales nos fueron volviendo autónomos.

Pero esta es lo que nos va preparando para la maduración psicológica, en lo Erik Erickson ha llamado confianza básica o el reconocimiento, recibido de quienes nos rodean, de que mi ser es un ser con sentido. Lo cual indica que se me otorga in SI radical de mi ser global, capaz de digerir los inevitables no es del desarrollo infantil.

"El concepto de poder sociológicamente amorfo. Todas las cualidades del hombre pueden colocarlo en la situación de imponer su voluntad en circunstancias dadas" una de estas cualidades es precisamente la fuerza y forma de imponer voluntad e inducir conductas ajenas es emplear la fuerza para ejercer violencia o amenazar con ella lo que nos lleva al manejo del poder para lograr como objeto central la violencia.

⁶ Dou, Alberto, "Sobre Violencia, Los fundamentos del poder y el papel de la violencia": España, Editorial Mensajero, 1981, Pág. 74.

Entendiendo poder como la capacidad de propiciar las conductas de otros con fundada probabilidad de eficacia, hemos de analizar ahora en que se fundamenta esa capacidad y esa probabilidad, ya que el poder radica en una relación de depositarios de poder y sus depositarios.

Se diría que la capacidad y probabilidad de inducir determinadas conductas se basa en uno de los componentes o fundamentos de poder o en los dos a la vez La Autoridad y la Fuerza cada uno de los cuales admite una enorme y compleja variedad de matices, tanto poder el que posee autoridad y tiene poder el que posee la fuerza y tiene poder el que dispone de las dos cosas.

Cuando se habla de autoridad a la cualidad por la que alguna persona es capaz de inducir a otros, conductas determinadas por su propio prestigio y valía aceptada por otros. La autoridad cuyo carácter relacional como el de todo del fenómeno del poder el cual puede presentarse de muchas formas de las cuales no todas poseen la misma nobleza, en otros casos se aceptan indicaciones de las personas o el grupo por convencimiento razonado de que esa persona tiene cualidades para mandar, dirigir aconsejar o el derecho de mando es justificado y legítimo, en muchas ocasiones la identificación con valores y objetos o la adhesión y la voluntad de seguimiento a la persona o grupo que lo propone pero más o menos inducida y manipulada por la demagogia y propaganda y muchas veces se hace las cosas por persuasión no racionalizada de que hay que obedecer a determinadas autoridades constituidas⁷.

1.1.2.2. Violencia ciudadana

Se principiará por decir que la competitividad tiene mucho que ver con la diferentes formas de violencia urbana más frecuente entre nosotros, tomando en cuenta el medio o ámbito en que tiene lugar, el grupo humano en que surge la conducta violenta, la interacción de este grupo con otros más o menos próximos y la personalidades que intervienen directamente en el desencadenamiento, desempeño y cualificación de la conducta violenta.

⁷ Dou, Alberto, "Sobre Violencia, Los fundamentos del poder y el papel de la violencia": España, Editorial Mensajero, 1981, Pág. 102.

Hay que tomar en cuenta es que dentro de la sociedades existe, un aspecto constante como lo es el anonimato, el cual es el causante de un descontrol social de las conductas. Uno de los factores es la movilidad social que se convierte en competitividad por la ideología de lucha contra la desigualdad de los que se sienten inferiores, así como por la desproporción que existe entre los valores proclamados por la sociedad moderna, dignidad de la persona, libertad etc. Las normas sociales mediante las cuales se hace posible e imposible llegar a esos valores, así como la contradicción que hay entre la ideología de la autonomía del sujeto, características de la sociedad urbana y moderna.

La importancia de la competitividad como desencadenante de la violencia en la ciudad es más bien por la experiencia de la desintegración es la que mas lleva a conductas violentas. En este aspecto existe la integración y la desintegración la cual tiene mucha importancia por lo que significa en la conducta violenta al encontrar un sitio para el “Yo”, la persona desintegrada no tiene un lugar para el yo y en el afán de buscar este sitio adquiere una gran importancia el narcisismo desencadenando conductas agresivas y violentas.

Muchos hechos indican y corroboran la importancia que tiene el desencadenamiento de la agresividad y la violencia, la integración y la no integración, en el sentido de dar lugar a la formación de una imagen del Yo aceptable de uno mismo y que se considere aceptable para la sociedad.

El anonimato efectivamente facilitará la conducta violenta ya que el autor de esta sabe que no le van a reconocer pero también porque el anonimato produce ausencia de perfección de la realidad del Yo, ya que el anónimo una persona no es nadie, de modo que el anónimo tendría doble función con respecto a la conducta violenta, tanto el no ser uno controlado como también el no ser uno nadie llegando al máximo de “no integración” social.

Esto tendría importancia en relación con los intentos pedagógicos y psicopedagógicos de solucionar la conducta violenta que procedieran intentando la no integración y desencuentro del yo.

1.1.2.3. Ecología y desarrollo humano

Para entender las reacciones psicológicas del hombre a un cambio social, es necesario comprender los hechos e influencias del desarrollo humano en el proceso de interactuar con el ambiente esa interacción es llamada ecología o sea que es la relación con todo los seres vivientes.

La ecología humana ha llegado a identificar al hombre con su medio ambiente. El ambiente natural afecta a la conducta del hombre a través de cambios de temperatura, humedad, presión y oxígeno, la mayoría de las condiciones de la tierra se hayan dentro del margen de tolerancia del hombre porque es capaz de lidiar con variaciones extremas⁸.

El hombre como organismo biológico satisface sus necesidades y progresa a través de sus actividades comunales y relaciones sociales las que son culturales dentro de estas, esta la observación de los efectos del ambiente sobre él y sus organizaciones sociales.

1.1.2.4. El hombre y su ambiente

El estudio de interacción del individuo con el medio ambiente puede abordarse desde varios puntos de vista. Conceptos teóricos en un problema de semejante complejidad requieren de organización al observar ya que es necesario tratar con las necesarias abstracciones y simbolismos con algún grado práctico. Un ser humano como cualquier otro organismo es un objeto en el espacio está rodeado por el medio ambiente con el cual interactúa.

Este ambiente está limitado por el poder de los estímulos para excitar al individuo y por la capacidad de esta para responder. Cada quien está encerrado en un espacio vital que es afectado diversamente por características del espacio cercano al suyo, así como de la capacidad y patrón aprendido de respuesta. Si no está consciente de los estímulos que le rodean y no le provocan respuestas, puede ser que estos no tengan interés para esta persona.

⁸ Theron, Alexander, "El Desarrollo Humano en Época del Urbanismo", México: Editorial El Manual Moderno, 1978, Pág. 46.

Los procesos de desarrollar percepción espacial determinan la forma en que cada individuo se adapta a su ambiente, no así la respuesta del ambiente es afectada por la experiencia, por ejemplo por la recompensa y el castigo, las discriminaciones aprendidas, y por las generalizaciones que resultan de observar los acontecimientos que siguen de las respuestas.

Según el significado de las teorías de Kurt Lewing (1936) acerca del espacio vital en la cual define el espacio como todos los hechos que determinan la conducta del individuo en un momento dado. Lo que indica que Lewin no creía que los acontecimientos pasados influyeran directamente sobre el espacio vital pero que estos si pueden afectar la conducta a través de representantes de la situación. Los hechos importantes son los que influyen directamente sobre las conductas contemporáneas de las personas.

1.1.2.5. Desarrollo de estilos de vida urbana

Ninguna teoría alcanza para explicar la socialización, pero la teoría del aprendizaje social trata de explicar el proceso de socialización desde niños se van adoptando dentro de la sociedad, ya que durante el proceso de desarrollo del ser humano está formado por patrones y valores sociales los que van cambiando durante el desarrollo. La contribución de esta teoría radica en el esfuerzo de dar principio a y esta se basa en teorías de estímulo respuesta.

Las condiciones ambientales en el espacio vital varían en efecto sobre el individuo no solo a causa de su influencia directa sino también porque el efecto depende de la variación en capacidad individual de respuesta. la variación a su vez tiene sus diferentes motivaciones, estímulos y madurez de desarrollo⁹.

⁹ Theron, Alexander, "El Desarrollo Humano en Época del Urbanismo", México: Editorial El Manual Moderno, 1978, Pág. 78.

1.1.2.6. Patrones de conducta

El proceso de socialización canaliza la conducta y consecuentemente resulta en una negación o prorroga de la satisfacción de la necesidad. Cierta frustración acompaña inevitablemente al individuo. La negación, proposición, modificación y canalización ponen al individuo en tensión y afectan por ello la motivación, auto percepción, respuesta a la experiencia nueva y efectividad conductual.

Las contradicciones de la sociedad y la cultura deben tomarse en cuenta también para comprender el origen del estilo de respuesta de un individuo. Las contradicciones pueden resultar en una diferenciación pública y privada de las personas, más que nada por imagen. La idiosincrasia personal y la individualidad pueden explicar la diferenciación de papeles.

La reacción ante esto puede provocar frustraciones definidas como el estado emocional del organismo puede o no ser un factor motivante. En este caso pudiera ser que la frustración pudiera hacer que un tipo de conducta dirigida hacia una meta indeseable se volviese de alguna manera una meta socialmente aceptable. O bien esta frustración puede causar sentimientos de hostilidad y agresión no hacia una meta sino a hacia una persona u objeto (agresión desplazada), la cual pueda causar problemas fisiológicos relacionados con el estado agitado del organismo que persistirían demasiado tiempo para la efectiva actividad de resolución de problemas y puede dar fruto a un estado de ansiedad que generalmente tendría efectos inconvenientes.

Jung (1968) sugiere que se utilice el término mediación para describir el proceso de valerse de asociaciones pasadas para establecer nuevas. La asociación de estímulos actuales con estímulos de la memoria básica para la actividad de la mediación. El concepto de motivación es esencial para el aprendizaje ya que la motivación se mantiene por el refuerzo del desempeño exitoso.

Los procesos de socialización tienen un conflicto inherente, en donde por un lado existe la meta de diversos agentes de socializar la conducta para ponerlo de acuerdo a las normas culturales y por el otro existe el deseo en la persona de

independencia y de una oportunidad de conducta divergente en un estilo de respuesta único.

1.1.2.7. Emociones humanas

Los sentimientos de satisfacción por el logro parecen ser necesarios para el reforzamiento de conductas socializadas y para los establecimientos de respuestas efectivas en la interacción ambiental. Los sentimientos negativos depresión, ira, temor tienen igualmente su función en los procesos de socialización. La angustia por lo general es una emoción negativa persistente que afecta la conducta social al influir sobre el individuo para que se apegue a las reglas culturales. Sin embargo la angustia puede resultar una desventaja definida, con otras emociones negativas desorganiza a veces los procesos de razonamiento y de la conducta corporal (Lazarus, Averill y Opton, 1970; Millón 1969)¹⁰. Las emociones negativas son especialmente dañinas cuando causan distorsión de percepción del significado de la conducta de otros o de la característica ambiental, las cuales pueden suscitar a menudos con respuestas antagónicas en otra gente interfiriendo así con el logro de metas colectivas y cambio social.

Las sociedades y particularmente las estructuras sociales dentro de ellas tratan de mantener las costumbres tanto como un individuo tienden a aferrarse a los patrones de conducta de hábitos establecidos. El conflicto en la sociedad surge tanto en las limitaciones de la conciencia perceptual de las personas en el poder como de la dificultad para cesar en los viejos patrones de conducta y adquirir los nuevos. La sociedad urbana y moderna crea algunos conflictos que aparecen inevitables de evitar, esta dificultad proviene de las interrelaciones, los individuos forjaron a la sociedad y que a su vez la sociedad ha forjado la alteración de conductas así como lo evolucionarte de la estructuras sociales.

¹⁰ Theron, Alexander, "El Desarrollo Humano en Época del Urbanismo", México: Editorial El Manual Moderno, 1978, Pág. 87.

1.1.2.8. Modelo psicosocial

Cuando se habla del modelo psicosocial se entenderá como el planteamiento que explica las enfermedades y los síntomas mediante una combinación de factores físicos, sociales, culturales y psicológicos de allí el valor de la Psicología de la salud la que está ligada a los factores anteriormente descritos los que están implicados en la etiología, prevención o tratamiento de enfermedades así como el mantenimiento de la salud mental.

Deberemos entender como psicología de la salud al estudio de la salud, la enfermedad y las practicas sanitarias tanto profesionales como personales en donde esta intenta comprender, explicar y de ser posible predecir la conducta de salud y enfermedad para desarrollar intervenciones eficaces a fin de reducir costos físicos y emocionales de los comportamientos de riesgo a que estamos sometidos a diario¹¹.

1.1.2.9. Estrés, tensión y depresión

Dentro de los factores de estrés incluyendo conductas comprometedoras para la salud y reducción de oportunidades en la vida pueden estar ligados a la condiciones de peligro de su actividad laboral, inseguridad en su entorno, riesgo al desempleo.

Una de las emociones específicas que se relacionan con las enfermedades cardiovasculares es la depresión al igual que en el caso del estrés.

El trabajo y la salud están involucrados ya que parte de la mortalidad de las personas puede deberse a entornos laborales en que viven las personas de distintos grupos sociales especialmente relacionados con riesgos físicos derivados de determinados trabajos. Los factores laborales también pueden afectar a la ejecución de conductas promotoras de la salud. Según investigaciones realizadas Ame y Janes (1987) concluyeron que el desinterés por el trabajo, el estrés laboral, los controles sociales inconsistentes y la evolución de una cultura de consumo de alcohol están relacionadas con el consumo de este.

¹¹ Morrison, Val, Et Al, "Psicología de la Salud", Madrid España: Editorial Pearson, 2006, Pág. 64.

Así como con el consumo de tabaco cuando las jornadas de estos trabajadores son muy largas, falta de apoyo social según Westman, Edén Shirom (1985) llegaron a la conclusión que el entorno laboral afecta directamente a la salud: estrés laboral¹².

Uno de los primeros modelos que analizan los elementos del entorno laboral que contribuyen al estrés laboral y a la enfermedad fue el modelo de demanda-control propuesto por Karasek y Theorell (1990), este modelo identifica tres factores claves que contribuyen al estrés laboral: a.) la exigencia del trabajo, b.) el grado de libertad para tomar decisiones sobre la mejor manera de cumplir con estas exigencias (autonomía laboral), c) el grado de apoyo social disponible.

Estos elementos interactúan para predecir el estrés y el riesgo de enfermedades relacionadas con el estrés, Karasek y Theorell indican que solo cuando se combina niveles elevados de exigencias con niveles reducidos de autonomía y bajos niveles de apoyo social el individuo se sentirá estresado. Otro modelo que menciona el estrés laboral es el modelo alternativo de Siegrist, Peter, Junge et al (1990), sugieren que el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre los esfuerzos y recompensas percibidas. Se considera aceptable una elevada recompensa con elevado esfuerzo, no así un esfuerzo elevado con una recompensa reducida se combinan para dar lugar a la ansiedad emocional y efectos adversos para la salud.

Tener trabajo mejora la salud tanto en mujeres como en los varones, se puede deber al contexto social existente en el trabajo, así como los sentimientos de control, autoestima, seguridad relacionados con el hecho de trabajar otro de los factores que pueden afectar a la persona trabajadora es la relación con la familia y con la cantidad de hijos que deban mantener económicamente, esto influirá en el desarrollo de sus actividades dentro de sus horarios, dentro de los objetivos y motivaciones conductuales y sobre la teoría de la cognición social supone que la conducta está motivada por las expectativas sobre el resultado y las metas tanto de corto o largo plazo, las que se encuentran en proceso de autorregulación que se define como un proceso conductual y cognitivo por el que los individuos supervisan y ajustan su

¹² Morrison, Val, Et Al, "Psicología de la Salud", Madrid España: Editorial Pearson, 2006, Pág. 77.

conducta, pensamientos y emociones para mantener un equilibrio o una sensación de funcionamiento normal y es de esta manera que actúan de forma que logran los resultados deseados o reducen resultados indeseados, esta conducta se considera como una conducta orientada a meta (Fiskey Taylor , 1991). Las metas centran nuestra atención y dirigen nuestros esfuerzos y las metas más valoradas dan lugar a un esfuerzo mayor y más persistente (Lockey Latham, 2002) ¹³.

La conducta y el cambio conductual no se producen de forma aislada del entorno en el que se producen, este contribuye directamente al riesgo de contraer una enfermedad o de influir directamente en la salud influyendo sobre la facilidad con la que se puede emitir una conducta de promoción de la salud o perjudicial para la misma. Cuando se habla de emociones por lo general el estado de ánimo importante. Los individuos que tienen un estado de ánimo positivo suelen considerarse más sanos e indican tener menos síntomas. Los estados emocionales negativos, sobre todo la ansiedad o la depresión aumentar la percepción de síntomas debido a efectos sobre la atención. Esto está relacionado con la afectividad negativa que es la tendencia a experimentar de forma persistente y dominante, un estado de ánimo negativo o bajo y un auto concepto negativo, el afecto negativo puede incluir una serie de emociones incluyendo la furia, tristeza y el miedo, (Bennett, Smith y Gallaer, 1996)

1.1.2.10. Psicología de las emociones

La psicología se interesa por las emociones en la medida que constituyen formas vivenciales universales que tienen determinadas propiedades comunes básicas y cuyo funcionamiento, incluidos el desarrollo, repercusión y susceptibilidad a la insuficiencia de otros factores mediante la cual debemos de comprobar la existencia de emociones en todas las personas. Todos los seres humanos pueden experimentar temor, vergüenza, orgullo, alegría, etc. Y se les juzga por el carácter más o menos formado de estas vivencias afectivas (grado, intensidad).

¹³ Morrison, Val, Et Al, "Psicología de la Salud", Madrid España: Editorial Pearson, 2006, Pág. 91.

En la búsqueda de emociones básicas, como el núcleo de la psicología, como hace mención Izard, Tomkins o Plutchick que admiten la existencia de emociones básicas como lo son el temor, el enfado la alegría, tristeza, receptividad, aversión, expectativa y sorpresa.

En comparación con las actitudes afectivas no siempre consientes y que no afectan ni dominan permanentemente a toda persona, los estados de ánimo por ejemplo la frustración, la timidez, la tristeza, la melancolía, la serenidad, o la despreocupación, son una especie de tonalidad permanente del campo vivencial (Ebert 1965) que representa el motivo de trasfondo difuso e inarticulado de la vivencia en donde no existen personas ni cosas en cuanto a vivencias puras de estado. Los estados de ánimo son habituales teniendo en cuenta, cual es el que predomina en cada caso, podemos distinguir a las personas entre sí.

1.1.2.11. La teoría de James-Lange

Esta teoría trata de establecer como percibimos los sentimientos en nosotros mismos y porque sabemos que es lo que sentimos. “En relación con las emociones, consideramos como algo corriente que la percepción psíquica de cualquier acontecimiento provoque, el movimiento psíquico que llamamos emoción y que este estado produzca la correspondiente expresión corporal, las alteraciones corporales se producen inmediatamente después de la percepción del acontecimiento desencadenante, y que precisamente, nuestra percepción de estas alteraciones tal como aparecen es la emoción” (James 1890). En resumen podemos definir que la emoción es la percepción de las alteraciones corporales. La retroalimentación producida por las alteraciones corporales pueden ser sin duda importantes para las vivencias emocionales sobre todo por lo que respecta a la intensidad de una emoción.

Las emociones nos ayudan a funcionar a descubrir la distribución natural del querer, pensar y sentir, esta necesidad de responder al sentido objetivo de las emociones y al aspecto individual de como se desempeñan las mismas las cuales tienen una función o señal. La cual puede ser positiva como puede funcionar como activadora, motivadora y organizadora de importantes etapas de la conducta, las

cuales contribuyen a la regulación de la misma (Lazarus, Mandler 1980; Reykowsky)¹⁴. En la psicología de la emoción de Plutchick se mencionan 8 emociones fundamentales, en donde la cognición, la emoción y la conducta, comparten la difícil tarea de asegurar la supervivencia, estas emociones son: Temor, Ira/Enfado, Alegría, Tristeza, Receptividad, Aversión, Expectativa y Sorpresa.

1.1.2.12. Trabajando con los sentimientos y las emociones

El comportamiento por si mismo viene muy condicionado por sentimientos y emociones, personales que pueden variar la situación y el aprendizaje que tenemos de situaciones anteriores por eso es tremendamente efectivo realizar trabajos en emociones a fin de erradicar mitos y frustraciones, situaciones que se repiten sentimientos afincados en nuestra mente y que aparecen cuando menos lo pensamos.

Es muy importante insistir en la tremenda influencia que tienen nuestras emociones en nuestro estado físico ya que la mayor parte de nuestras enfermedades psíquicas proceden de desarreglos psicossomáticos es por eso que debemos que debemos hablar de sentimientos cuando vayamos a referirnos del tema de salud emocional ya que al reconocerlos, identificarlos y expresarlos estamos dando un salto grande hacia nuestra recuperación tanto física como mental mejorando también nuestras relaciones personales, como lo dice Francés Vaughan “ el intercambio abierto y libre de sentimientos, aumenta y enriquece las relaciones y el grado de intimidad logrado depende de nuestra capacidad para compartir relaciones personales profundas, de este modo, reprimimos u ocultamos nuestros sentimientos, nos sentimos limitados, divididos, alineados y solos.

Eso quiere decir que debemos de vivir al abrigo de todo un sinfín de emociones que debemos tener siempre en cuenta sin tener que sentirnos ni abrumados ni temerosos, el redescubrimiento de nuestra capacidad natural para el libre intercambio de emociones¹⁵.

¹⁴ Morris, Charles G., “Psicología Social.”, México: Editorial Pearson Educación, 2005, Pág. 23.

¹⁵ Ulich, Dieter, “El Sentimiento”, Barcelona España: Editorial Herder, 1985, Pág. 47

1.2 HIPÓTESIS GENERAL

“Las agresiones que reciben los agentes de P.M.T., en su contexto laboral, afectan el desarrollo de sus relaciones interpersonales.”

Variable independiente

“Agresiones en el contexto laboral”

Definición conceptual

Se denomina agresión a todo lo que por acción o por omisión provoque daño físico o psicológico a la otra persona. Generalmente es una forma de demostrar control sobre otro. La agresión puede definirse como un comportamiento hostil o destructivo, o en su defecto una disposición del mismo orden. La finalidad de una agresión es causar daño a la persona, animal u objeto a la cual se dirige, en este sentido se diferencia del amedrentamiento y la amenaza. Existen muchas formas de agresión; es importante discernir cómo la persona te trata y sus motivaciones para hacerlo. Uno puede percibir una agresión como algo normal o un simple juego, dependiendo de su juicio personal. Es necesario comprender que todo puede comenzar con pequeños juegos que pueden terminar en un verdadero maltrato¹⁶.

Indicadores

Agresividad, agresiones por parte de los conductores, conflicto, falta de socialización, poder, violencia física.

¹⁶ Dou, Alberto, “Sobre Violencia, Los fundamentos del poder y el papel de la violencia”: España, Editorial Mensajero, 1981, Pág. 145

Variable dependiente

“Desarrollo de sus relaciones interpersonales”

Definición conceptual

Se llama relación social a aquella correspondencia o conexión que se establece entre las personas dentro de su medio social. Las relaciones sociales son aquellas interacciones que se encuentran reguladas por normas sociales entre dos o más personas, presentando cada una de ellas una posición dentro de la comunidad¹⁷.

Indicadores

Angustia, ansiedad, desmotivación, frustración, impotencia, inseguridad, ira, miedo, temor, tristeza.

1.3 DELIMITACIÓN

El trabajo de investigación se realizó en la colonia La Florida, zona 19 de la ciudad capital de Guatemala, la cual consto de dos fases, la primera fue la fase de observación participativa, la que se llevó a cabo en los distintos puntos donde los agentes realizan su trabajo, este proceso se hizo especialmente a horas pico para poder observar el trabajo del agente y sus reacciones ante las malas acciones de los pilotos y peatones. Dentro de este proceso se evidenció el alto grado de contaminación ambiental y auditiva que existe en este sector y que afecta de una forma directa el turno laboral del agente. Además se observó los distintos peligros que en materia de seguridad afectan al personal de Emetra z-19.

La segunda fase del proceso fue la aplicación de una encuesta diseñada con la finalidad de obtener información que permitió conocer diversos sentimientos y reacciones

¹⁷ Morris Charles G., Maisto Albert A. (2005), *Psicología Social.*, México: Editorial Pearson Educación, Pp.211.

del agente, cuando es víctima de agresión física o verbal de parte de los diferentes usuarios de la vía pública.

Una de las limitantes de esta investigación, se dio durante el proceso de aplicación de la encuesta, ya que aunque todos fueron convocados por su superior, muchos de ellos no se presentaron a tiempo, debido su responsabilidad laboral. Así mismo algunos presentaron algún tipo de resistencia a llenar la herramienta ya que expresaron temor por creer que esta era de parte de sus autoridades y la finalidad era medir el clima laboral del agente. Por medio de una explicación se aclaró esta inquietud, quienes de mejor forma y más relajados brindaron valiosa información que sirvió para la elaboración de esta investigación.

Otro inconveniente se dio en el local donde ellos trabajan, ya que no cuenta con el espacio físico adecuado para realizar sus diversas actividades, aunque cuentan con lockers para guardar sus pertenencias y equipo de trabajo, no existen áreas específicas de vestidores, además es incomodo realizar actividades allí ya que es usos múltiples, allí se visten, alimentan, sesionan y reciben informaciones diversas.

CAPÍTULO II

2. Técnicas e instrumentos

2.1. Selección de la muestra

La Alcaldía Auxiliar de la Colonia la Florida z-19 de la ciudad capital de Guatemala, brinda diversos servicios de apoyo a sus vecinos, uno de estos es la regulación del tránsito vehicular del sector, el cual se brinda por medio de una sub delegación de 16 agentes de –P. M. T.-, quienes realizan esta labor en las calles y avenidas del sector en mención. Se escogió trabajar con la totalidad de la muestra con el fin de conocer a fondo el contexto laboral y las limitantes en la realización de sus actividades, comprender las conductas de los agentes ante las agresiones físicas, psicológicas, inclemencias del clima, contaminación ambiental, también conocer los mecanismos de defensa y afrontamiento que utilizan. La muestra oscila entre 22 y 46 años de edad, con una escolaridad mínima de diversificado, la delegación cuenta con 3 agentes de sexo femenino y 13 de sexo masculino, divididos en dos turnos, los cuales están divididos en 2 horarios de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 2:15 a.m. A 8:00 p.m.

2.2. Técnicas de recolección de datos de información

Para recolectar la información en el trabajo de campo se utilizó la técnica de observación participativa y una encuesta.

- Observación participativa: técnica que permite conocer las actitudes y la conducta de quienes son observadas y observados, obteniendo información que consolide el conocimiento. Esta técnica se utilizó en la presente investigación durante un periodo de tres meses en diversos puntos de la Colonia La Florida.
- Encuesta: es una técnica muy común dentro de la rama de las ciencias sociales, que permite recabar y evaluar la información sobre el efecto del contexto laboral y como afecta este el estado emocional de los agentes.

2.3. Procedimientos

La encuesta fue dirigida a la totalidad de la muestra que conforman la sub delegación de 16 agentes de –P. M. T.-, de la Colonia la Florida z-19 de la Ciudad Capital de Guatemala. Esta herramienta constó de 25 preguntas mixtas, que permitieron obtener datos e información relevante para esta investigación. Por medio de estos se realizó un estudio cualitativo y cuantitativo (investigación mixta), que permitió conocer como les afecta su estado emocional, y que mecanismos de afrontamiento utilizan para transformar sus emociones y sentimientos. Se tomó como base la “Teoría Psicosocial” que consiste en conocer los procesos psíquicos del ser, las emociones humanas, conductas socializadas y el establecimiento de respuestas efectivas en la interacción con su medio ambiente

2.4. Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizo: Observación participativa y una encuesta.

- Observación participativa: se trabajó aspectos relacionados con el análisis del contexto laboral, como ellos manejan las limitantes que existen en la realización de sus labores.
- Encuesta: se elaboro una encuesta con 25 preguntas mixtas que se aplicó de forma grupal. Dividido en dos grupos en diferentes horarios

2.5. Técnica de análisis de datos

Por el tipo de investigación y forma de recolección de información se utilizó el método de análisis mixto (cualitativo y cuantitativo).

CAPÍTULO III

3. Presentación, Análisis e interpretación de resultados

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del lugar

La Municipalidad de Guatemala, creó el 5 de mayo de 1997 la entidad llamada EMETRA, Entidad Metropolitana Reguladora de Transporte y Tránsito del Municipio de Guatemala y sus áreas de influencia urbana; ente Municipal cuya finalidad es la regulación y control del tránsito en la ciudad capital de Guatemala, ésta entidad cuenta con personal técnico y capacitado en las distintas áreas con el fin de plantear soluciones viales, así como establecer parámetros de calidad en la prestación de los servicios de transporte¹⁸. Específicamente, vela por la eficiente prestación de los diferentes servicios de transporte registrados, a través de un marco jurídico, legal y político, definiendo políticas de ordenamiento de tránsito y promoviendo la educación vial por medio de campañas de orientación y capacitación periódica a diferentes grupos específicos, a su vez esta entidad creó la Policía Municipal de Transito –P.M.T¹⁹-. Siendo esta una Institución eminentemente de carácter civil, regido por los principios de jerarquía y subordinación, desempeñando sus funciones con apego a la Constitución Política de la República de Guatemala y las Leyes relacionadas con la seguridad pública; todo esto a través de las unidades que la conforman, ejerciendo dirección y control en todo lo que respecta a realizar funciones especializadas, como Agentes de la Autoridad de Tránsito, dentro del distrito municipal de Guatemala y en consecuencia le corresponde dirigir, controlar y administrar el tránsito conforme a la Ley y Reglamento de Tránsito.

Ésta investigación se realizó en la colonia La Florida z-19 y en la sede de la Alcaldía Auxiliar de la Municipalidad de Guatemala, del distrito 6, ubicada en la 10 avenida 3-83 de la zona 19 de la ciudad capital de Guatemala. La edificación de esta institución fue

¹⁸ Municipalidad de Guatemala, 2012 :<http://mu.muniguate.com/index.php/component/content/article/1-emetra/41-queemetra>

¹⁹ Municipalidad de Guatemala, 2012: <http://mu.muniguate.com/index.php/component/content/article/1-emetra/15-pmt>

construida con block, tiene terraza fundida, sus puertas son de metal y cuenta con 5 habitaciones, que están dispuestas como oficinas de los funcionarios municipales, dos baños, una pila, salón de usos múltiples y un patio.

Vale la pena mencionar que los agentes de -P.M.T.-, cuentan con una habitación de usos múltiples donde tienen sus lockers y realizan todas sus actividades, esta es muy pequeña y resulta incomoda e insuficiente para realizar las actividades de los agentes.

3.1.2 Características de la población

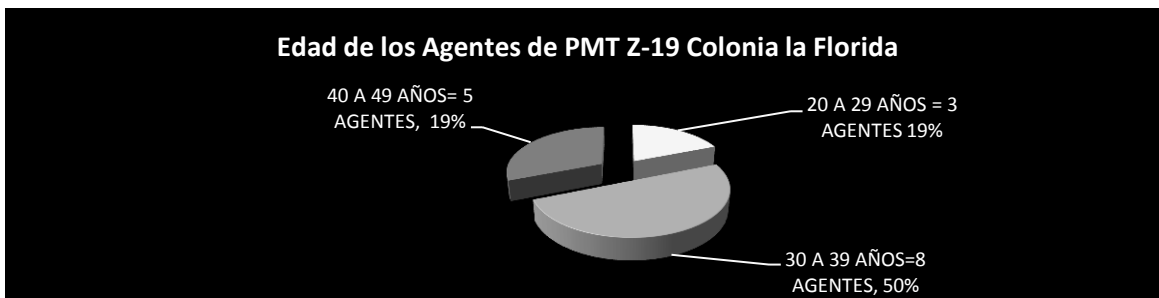
La característica principal de colonia “La Florida”, zona 19, de la ciudad capital, es que se encuentra inserta dentro del municipio de Mixco.

Para la realización de la investigación se contó con la participación de los 16 agentes asignados a este lugar, siendo un total de 3 agentes de sexo femenino y 13 de sexo masculino, comprendidos entre las edades de 22 a 46, todos con una escolaridad mínima de diversificado. Han trabajado en un periodo de 5 a 10 años en EMETRA.

Todos recibieron un periodo de capacitación de 6 meses en la academia de Policía Municipal de Transito y son quienes regulan el tránsito vehicular en las calles y avenidas. La -P.M.T.- de la Ciudad de Guatemala, coordina, regula y da cumplimiento a la ley y reglamento de tránsito, que actualmente se rige en el país, también verifica la vialidad que proviene de los municipios aledaños a la ciudad capital como lo son Mixco, San Miguel Petapa, Villa Nueva, San José Pínula y otros.

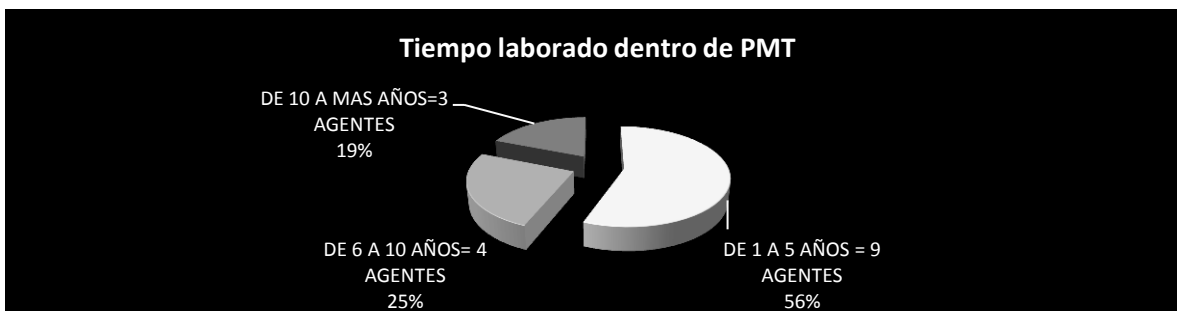
3.2 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA

A continuación se presenta los resultados más importantes a las preguntas respondidas por la población entrevistada



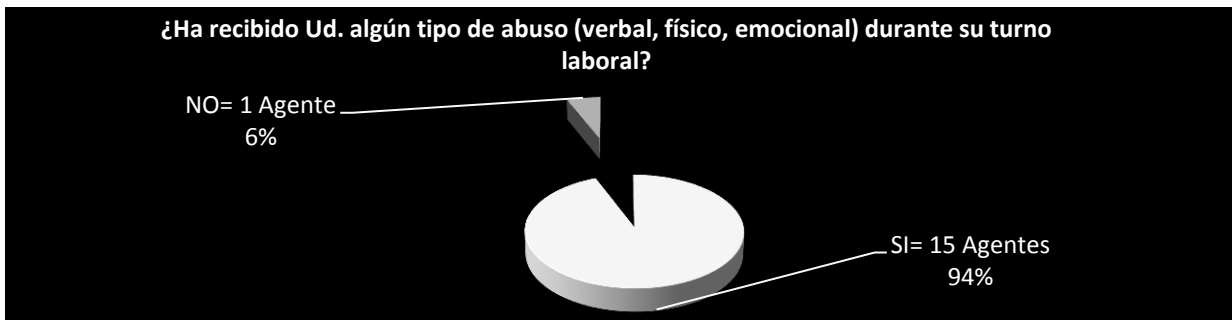
Fuente: Aplicación de encuesta a 16 agentes de PMT de la zona 19 Colonia La Florida, año 2012

INTERPRETACIÓN: Según el rango de edades de los 16 agentes PMT que laboran en la Colonia la Florida Zona 19 el 50% se encuentran entre los 30 a 39 años (50%), de 40 a 49 años (19%) y de 20 a 29 años el 19% lo que nos indica que existe diversidad de edades. En esta pregunta se logró obtener información referente a la edad de la totalidad de encuestados, dentro del rango de agentes de menor edad, 20 a 29 años fue evidente el respeto y admiración por los agentes de 30 a 49 años de edad, ya que ellos tienen más experiencia y determinación a la hora de aplicar la ley y reglamento de tránsito y realizar su trabajo, así mismo los ven como modelo a seguir. Por otro lado también se observó el respeto jerárquico que se tienen entre compañeros de trabajo, obedeciendo las órdenes del oficial encargado de grupo.



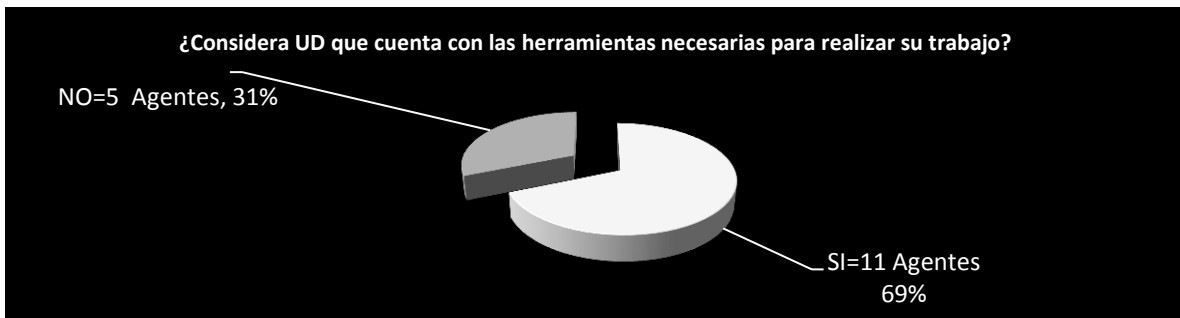
Fuente: Aplicación de encuesta a 16 agentes de PMT de la zona 19 Colonia La Florida, 2012

INTERPRETACIÓN: El tiempo laborado dentro de EMETRA como agentes PMT la mayoría presentan estabilidad laboral y gusto por hacer su trabajo ya que el 56% está en el rango de 1-5 años, el siguiente es de 6-10 años con el 25% y un 19% de 11 años a más. La cantidad de tiempo laborada por los agentes entrevistados, demuestra que la entidad les ofrece estabilidad laboral, prestaciones adicionales a las que da la ley laboral de Guatemala, esto refleja que sus objetivos y motivaciones son satisfechas, ya que en esta empresa se trabaja en base a cumplir expectativas en base a metas y resultados, las que se encuentran en proceso de auto regulación que se define como proceso conductual y cognitivo y el sentido de pertenencia a la empresa es alto ya que en la mayoría de agentes, éste ha sido su primer y único empleo, por lo cual cabe mencionar, que la estabilidad, actitud de respeto y admiración hacia la institución es un indicador de la satisfacción con que realizan su labor diaria.



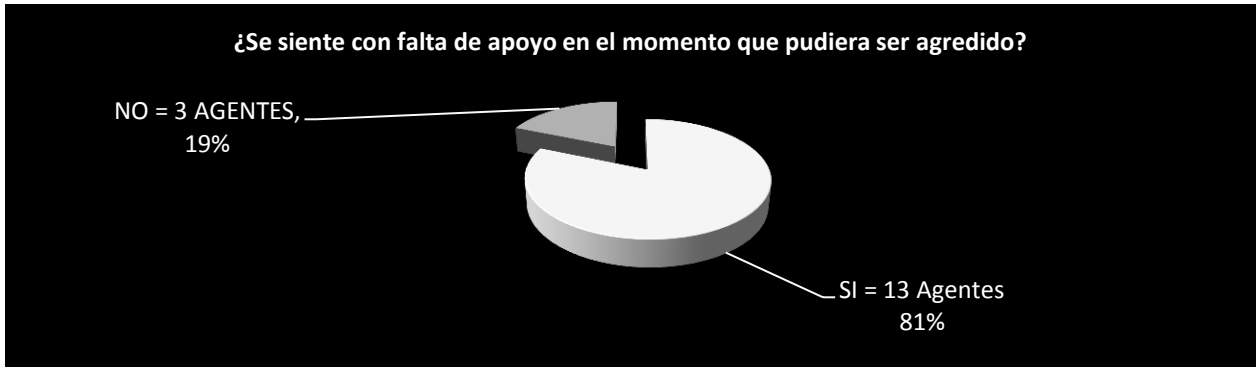
Fuente: Aplicación de encuesta a 16 agentes de PMT de la zona 19 Colonia La Florida, 2012

INTERPRETACIÓN: La mayoría de los Agentes PMT 94% han recibido algún tipo de agresión o abuso de conductores o peatones cuando son infraccionados. En donde las agresiones verbales y amenazas son las más frecuentes y el 6% no ha recibido abusos. Los agentes de EMETRA han sido agredidos de diversas formas, verbal, físico y emocional por parte pilotos de automotores y de peatones, ya que muchos desconocen la ley y reglamento de tránsito, lo cual genera contradicciones y frustración causando sentimientos de hostilidad y agresión hacia una persona u objeto, provocando conflicto entre ambas partes. Esto ha provocado que en los agentes se den estados de estrés, que en algunos casos presentan alteraciones corporales que se producen a causa de las vivencias emocionales que están relacionadas en muchas ocasiones, con la intensidad de las agresiones a las cuales son sometidos.



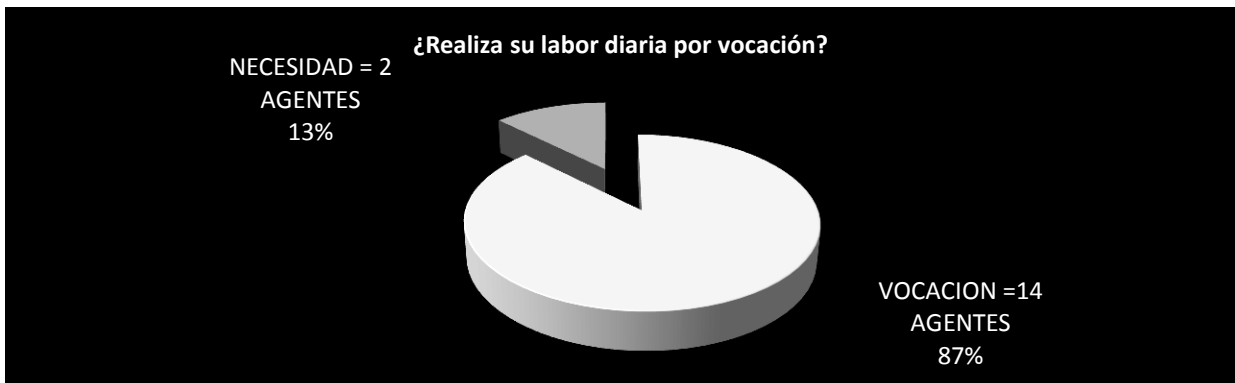
Fuente: Aplicación de encuesta a 16 agentes de PMT de la zona 19 Colonia La Florida, 2012

INTERPRETACIÓN: La pregunta era ¿Considera Ud. que cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo?, los resultados reflejan que el 69% consideran que si cuentan con herramientas necesarias y el 31% que no. Para la realización del trabajo de los agentes encuestados, necesitan equipo que les permita dirigir y regular la gran cantidad de transito que circula en este sector. Se evidenció que la mayoría de ellos sienten satisfacción con equipamiento de trabajo que les es otorgado por la Institución. Lo que les permite efectuar su labor de manera efectiva brindando un servicio adecuado hacia la sociedad, aunque estas herramientas les ayudan, necesitan del apoyo psicológico que les brinde diversas técnicas para adquirir una salud mental más fuerte.



Fuente: Aplicación de encuesta a 16 agentes de PMT de la zona 19 Colonia La Florida, 2012

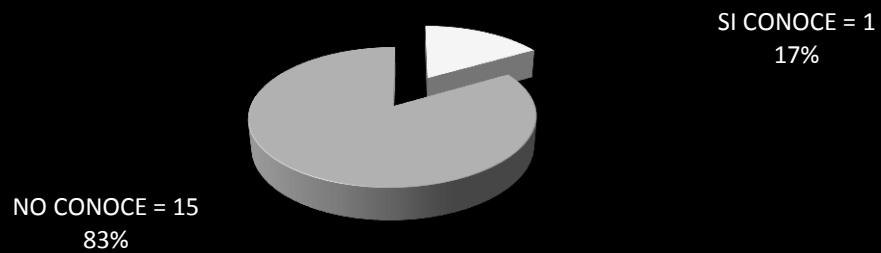
INTERPRETACIÓN: El 81% siente falta de apoyo de otras instituciones, cuando son agredidos o amenazados, el 19% no siente falta de apoyo. La mayoría de entrevistados respondió que siente falta de apoyo, cuando son agredidos o amenazados en su ambiente laboral, ya que su integridad física se ve afectada en la mayoría de las ocasiones por la inseguridad que genera su contexto laboral, así como el estar alejado de la central de P.M.T., esto desencadena en ellos sentimientos de temor, enfado y frustración tanto por la falta de agentes para un sector tan amplio y de no contar con instituciones que brinden seguridad a su integridad física como la P.N.C., por lo que en algunos casos existe indiferencia como una conducta, que representa el temor hacia conductas violentas y agresivas de su contexto.



Fuente: Aplicación de encuesta a 16 agentes de PMT de la zona 19 Colonia La Florida, 2012

INTERPRETACIÓN: La pregunta que se realizó era ¿Realiza su labor diaria por vocación? El 87% de los Agentes PMT indicaron que lo hacen por vocación y por servir a su comunidad, el 13% indica que lo hace por necesidad. La mayoría de ellos realiza su trabajo por vocación y la idea de servir a la comunidad, brindando ayuda a las personas que se encuentran dentro de su contexto laboral, sintiéndose bien al recibir el reconocimiento de quienes les rodean. Los sentimientos de logro y de realización son necesarios para el reforzamiento de conductas y respuestas efectivas en la interacción ambiental.

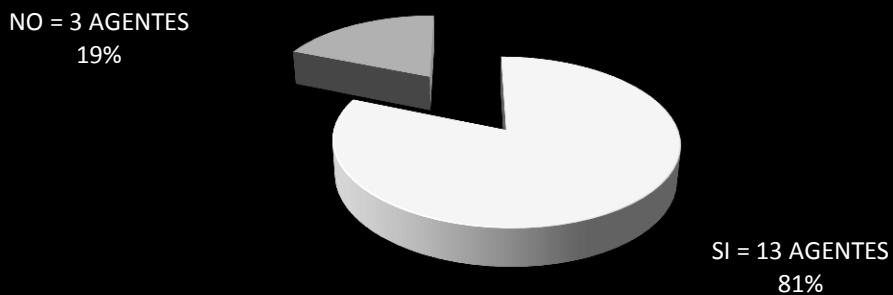
¿Conoce sobre algún tipo de programa que brinde apoyo psicológico a los agentes de P.M.T.?



Fuente: Aplicación de encuesta a 16 agentes de PMT de la zona 19 Colonia La Florida, 2012

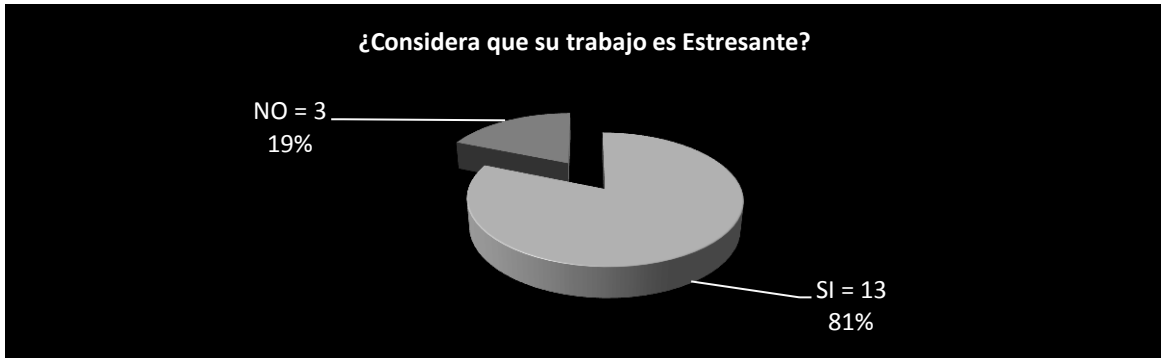
INTERPRETACIÓN: De los 16 agentes 15 no conocen ningún programa (83%) y 1 agente (17%) indica que si alguna vez lo recibió. Se indagó si conocían algún tipo de programa que les brinde apoyo psicológico, después de graduarse como agentes. El cual les permita identificar conflictos que aparecen inevitablemente en el desenvolvimiento de su labor, y puedan crear alguna dificultad en su interrelación a nivel laboral y familiar. Lo que puede provocar alguna alteración en su conducta. A lo que 15 de los 16 agentes respondieron que no conocen sobre un programa psicológico que les brinde ayuda ya cuando están en las calles, pero que les gustaría la existencia del mismo. 1 agente expreso que este programa existe únicamente cuando son aspirantes.

¿Siente Ud. La necesidad de recibir algún tipo de apoyo psicológico para lograr descargar sus cargas emocionales?



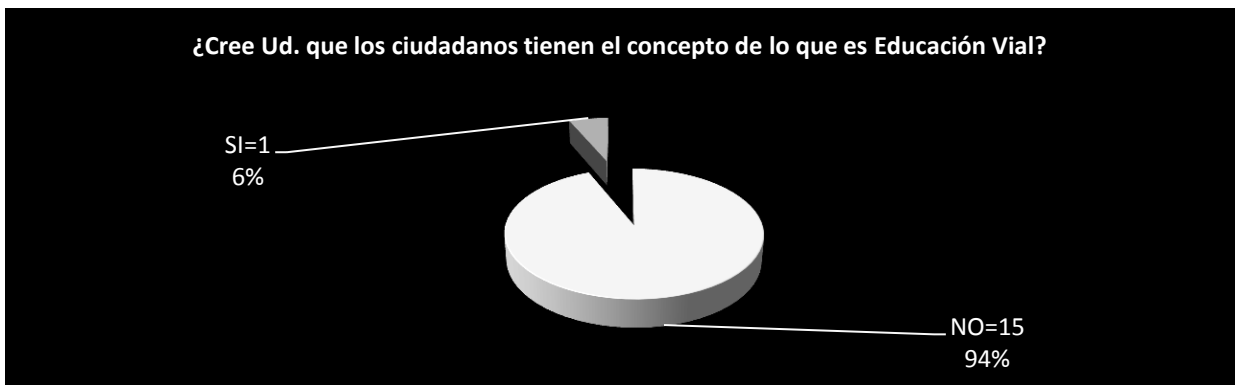
Fuente: Aplicación de encuesta a 16 agentes de PMT de la zona 19 Colonia La Florida, 2012

INTERPRETACIÓN: De los 16 agentes, 13 (81%) indicaron que si es necesario y 3 agentes (19%) indicaron que no ya que ellos tienen el apoyo religioso. A través de la pregunta se evidenció que si sienten la necesidad de recibir apoyo psicológico para lograr descargas emocionales relacionadas con su contexto laboral. Expresaron que de existir este programa estarían en disposición de recibirlo, ya que por medio de este lograrían descargar sentimientos negativos como la depresión, angustia, miedo y así lograr una intervención eficaz con el fin de reducir los niveles de estrés y tensión que puedan estar ligados a su actividad laboral, la inseguridad de su entorno y porque no mencionarlo el riesgo al desempleo, que son elementos que contribuyen al estrés laboral. Otro de los factores que pueden ayudar a sobrellevar la carga emocional y evitar la frustración dentro de este equipo, es la motivación que es esencial en el desempeño exitoso de cualquier actividad.



Fuente: Aplicación de encuesta a 16 agentes de PMT de la zona 19 Colonia La Florida, 2012

INTERPRETACIÓN: Según la pregunta realizada ¿considera que su trabajo es estresante? 13 respondieron que si o sea un 81% y un 19% considera que no es estresante. La labor diaria de los agentes de EMETRA en la zona 19 es estresante debido a diversos factores como: contaminación ambiental y auditiva, el flujo de tránsito vehicular externo e interno, así como las constantes agresiones y amenazas de pilotos y peatones que circulan por el sector. Uno de los factores que más les afecta con estrés, es el anonimato de los agresores. Cada agente lucha contra grandes cantidades de estrés y cada quien lo canaliza de distinta forma, unos practican algún deporte, otros participan en actividades religiosas, y otros han optado por un segundo trabajo, después del turno laboral. Ellos relataron que aunque el sueldo como agente de tránsito, no es malo, han optado por actividades laborales extra que generen ganancias.



Fuente: Aplicación de encuesta a 16 agentes de PMT de la zona 19 Colonia La Florida, 2012

INTERPRETACIÓN: Según las respuestas obtenidas den la pregunta el 94% de Agentes PMT considera que no existe Educación Vial por lo que cuando cometen infracciones los ciudadanos y son multados no les agrada, el 6% considera que si existe educación Vial. Considerando la carencia de educación vial que existe en el país, y la anarquía a la hora de conducirse de algunos pilotos, surgen conflictos cuando las autoridades hacen su trabajo y dan cumplimiento a la ley y reglamento de tránsito, generando la dificultad para cesar en los viejos patrones de conducta, para adquirir nuevos conocimientos que beneficien a todos los individuos que se desenvuelven dentro de las estructuras sociales establecidas en las leyes y tienden a aferrarse a los patrones de conductas de hábitos establecidos lo cual genera reacciones de inconformidad cuando estos son sancionados.

3.3. ANÁLISIS CUALITATIVO GLOBAL

En la investigación realizada sobre el tema “Análisis Contextual del trabajo del Policía Municipal de Tránsito con agentes asignados en la colonia la florida zona 19” se pretendió enfocar mediante la observación participativa y la encuesta de 25 preguntas realizadas a los 16 agentes que conforman este equipo; como su salud mental y física se ve afectada por las agresiones diarias y cuáles son los factores que comprometen la misma, que están ligados a condiciones peligrosas dentro de su área laboral, inseguridad del entorno y al mismo tiempo, el desempleo. Por lo cual se estableció que cada agente reacciona de distinta manera en su contexto laboral. Encontrándose semejanzas en las emociones, sentimientos y formas de afrontar el estrés, que muchas ocasiones utilizan mecanismos de afrontamiento. Estas conductas de la sociedad urbana y moderna generan conflictos que se dan mediante las interrelaciones del individuo con su contexto, lo cual implica el sentirse aislado y desprotegidos por la falta de apoyo por el alejamiento en que se encuentran dichos agentes en el momento de ser agredidos.

Aunque en su mayoría trabajan dentro de la institución con valores morales altos como la vocación de servicio, honradez, lealtad y compañerismo además de solidaridad a su comunidad. En otros casos algunos agentes laboran para solventar necesidades económicas y por el alto índice de desempleo por el cual afronta el país y como se relaciona. Con las necesidades de su familia arriesgando su integridad física en algunas ocasiones como lo menciona Fiske y Taylor: “por necesidad de mantener su trabajo corren riesgos lo que producen emociones como temor, angustia lo que genera un contexto laboral estresante²⁰”.

Para este efecto se tomo como base la teoría Psicosocial la cual involucra y explica síntomas que pueden afectar al ser humano por la combinación de factores físicos, sociales, culturales y psicológicos y las emociones humanas en las respuestas efectivas en la interacción ambiental, así que dentro de los procesos de socialización en las que se trata de mantener costumbres y patrones de conducta pueden surgir conflictos debido a las limitaciones de la conciencia perceptual de las personas que se interrelacionan es un proceso mediante el cual existe dificultad de cesar viejos patrones de conducta para obtener unos nuevos. Por lo que en la mayoría de casos son agredidos al tratar de poner orden en el funcionamiento del tráfico del sector.

²⁰ Fiske, Susan, Taylor, Sheley, Cognición social, New York: McGraw-Hill 1991. Pp. 47.

Los resultados obtenidos demuestran que los agentes P.M.T. de la zona 19 Colonia La Florida están expuestos a diario a factores de estrés incluyendo conductas comprometedoras para la salud y reducción de oportunidades de vida que pueden estar ligadas a las condiciones de peligro de su actividad laboral, inseguridad en su entorno, riesgo al desempleo.

Se evidenció semejanzas en las emociones y sentimientos así como en los efectos fisiológicos encontrados, ya que presentan malestares gástricos, trastornos del sueño, problemas de presión arterial alta, taquicardia, migrañas todos ellos generados por el estrés y ansiedad que ellos manejan. Además se encontró las estrategias que utilizan para afrontar el mismo, como: angustia, ansiedad, desgano sentimiento de abandono, según Lazarus y Flokman²¹ estas son las interrelaciones que se producen entre las personas y su contexto en el que están insertos y el estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal.

Existen determinadas formas de afrontar el estrés y muchos factores que llegan a determinar los mecanismos de afrontamiento que los agentes - P.M.T- de la Zona 19 Colonia La Florida utilizan y que les permite transformar de manera positiva las emociones y sentimientos cuando las condiciones de su contexto laboral son estresantes. A través de estos mecanismos de confrontación, aprobación social y buscar soluciones, el Autocontrol permite superar las condiciones generadoras de estrés lograr y alcanzar un bienestar, influenciados por recursos relacionados con el estado de salud, creencias religiosas, creencias relativas al control que se puede ejercer sobre el medio y el Yo interior, la motivación y sus capacidades de solución de problemas, adicional a esto están vinculadas el apoyo social y los recursos materiales

Las características encontradas en la investigación realizada, determinaron que los efectos psicológicos y fisiológicos son similares en los 16 agentes -P.M.T- que participaron en este proceso. Por medio de este trabajo se pudo determinar que existen alteraciones fisiológicas como: presión alta, gastritis, migrañas, y psicológicos, como: trastornos del sueño, ansiedad y desmotivación, los que se producen a causa de vivencias emocionales que están relacionadas a la intensidad de las agresiones a las que son sometidos. El 94% de la población, ha sido agredido generando en ellos contradicción y frustración lo que genera sentimientos de hostilidad hacia la persona causando conflicto entre ambas partes.

²¹ Lazarus, R. y Folkman, S., Estrés y procesos cognitivos, Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca, 1986 Pp.104.

Por lo tanto los cambios conductuales no se originan alejados del entorno en que se producen, lo que contribuye a ser un riesgo directo en el desarrollo del estado de ánimo de los agentes lo que genera en algunos casos ansiedad y estrés que involucra una serie de emociones y sentimientos como la ira, tristeza y miedo por lo cual un Programa de Apoyo Psicológico que permita identificar sus necesidades y lograr el manejo de emociones negativas que puedan influir en sus actividades diarias tanto a nivel laboral como familiar.

El estrés psicológico que experimentan los agentes de policía de tránsito en su día a día laboral, les coloca en una delicada posición de salud mental, con un riesgo mayor de padecer trastornos físicos y mentales que el resto de la población. Las personas que trabajan en instituciones de servicios públicos como los agentes de -P.M.T- , están sujetos a muchos factores que pueden actuar como causantes del estrés en el trabajo. Entre ellos se incluyen aspectos de su trabajo que están vinculados a factores operativos (contenido del trabajo) y aspectos que están vinculados a factores organizacionales (contexto del trabajo).

Se utilizan muchas intervenciones para tratar de prevenir los trastornos psicológicos en los agentes de -P.M.T-. Debido a la importancia de las funciones realizadas por los agentes de policía y al hecho de que no existe un enfoque definitivo para tratar los problemas psicológicos que pueden desarrollar, se necesita una revisión sistemática de las pruebas para determinar la efectividad de las intervenciones psicosociales en la prevención de estos problemas en esta población específica.

Esto requiere de un trabajo constante de parte de la clínica de atención psicológica, para poder notar cambios profundos y resultados satisfactorios en los agentes PMT que enfrentan problemáticas emocionales que no son atendidas, las cuales reflejan en las relaciones interpersonales a todo nivel, empezando desde la familia y proyectándose en su labor diaria.

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

- Se concluye que la investigación evidenció que los agentes de –P.M.T.- asignados a la colonia La Florida zona 19 de la ciudad capital de Guatemala, les afecta de manera física y psicológica su contexto laboral, presentando secuelas que se manifiestan en sentimientos como: desgano, angustia, ansiedad, inseguridad, ira, tristeza y miedo.
- Existen similitudes en los mecanismos o estrategias de afrontamiento que permite en ellos transformar de manera positiva las emociones y sentimientos generadores de estrés que se producen en el contexto en que están inmersos a diario.
- Un porcentaje alto de los agentes de –P.M.T.- asignados a la colonia La Florida zona 19 de la ciudad capital de Guatemala realizan su labor por vocación y para servir a su comunidad, con un sentido de pertenencia hacia EMETRA institución con la que están plenamente identificados.
- Los sentimientos de satisfacción personal, reconocimiento social y el sentirse útil a la sociedad brindando apoyo a las personas son parte de los mecanismos de afrontamiento que les ayuda a manejar los altos niveles de estrés.
- Se identificó similitud en los sentimientos, emociones y valores que poseen los agentes P.M.T.- asignados a la colonia La Florida zona 19 de la ciudad capital de Guatemala, como: vocación de servicio, honradez, lealtad, compañerismo, trabajo en equipo y solidaridad.
- Por medio de las técnicas de recolección de información utilizadas en esta investigación: Observación participativa y la encuesta, se pudo evidenciar que la entidad no cuenta con un programa de apoyo psicológico a agentes graduados.

- Por medio de este trabajo se pudo determinar que existen alteraciones fisiológicas como: presión alta, gastritis, migrañas, y psicológicos, como: trastornos del sueño, ansiedad y desmotivación, los que se producen a causa de vivencias emocionales que están relacionadas a la intensidad de las agresiones a las que son sometidos.
- El 94% de la población incluida en este estudio, ha sido agredida de diversas formas, creando en ellos contradicción y frustración, lo que genera sentimientos de hostilidad hacia la persona agresora, causando conflicto entre ambas partes.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda a EMETRA la creación de una clínica que brinde apoyo psicológico integral, que permita al agente graduado manejar la presión del entorno y reducir sus niveles de estrés. Este programa sería de gran beneficio no solo para la población de la Colonia La Florida, sino que para la totalidad de agentes de la institución.
- Se recomienda propiciar grupos de discusión que les permita a los agentes, exteriorizar sus sentimientos y así buscar distintas formas de dar soluciones a las molestias que reciben en su entorno laboral
- Se recomienda a EMETRA crear un programa de estímulo laboral por medio del cual se siga motivando y ayudando los agentes para que no pierdan la visión y el sentido de pertenencia que tienen hacia la institución y así logre servir de una mejor manera a su comunidad.
- Se recomienda fomentar en los agentes, la autoestima positiva que les permita brindar un mejor servicio a la sociedad donde laboran, logrando con esto éxito en sus tareas diarias además de una mejor convivencia entre ellos y las personas que rodean su contexto.
- Se debe de brindar al agente de PMT una estricta atención de su salud física, ya que debido a las alteraciones fisiológicas observadas las que podrían desencadenar en ellos otras dolencias como obesidad, tabaquismo y diabetes entre otras, se recomienda un programa de acondicionamiento físico que permita mejorar la salud física ya que esto traería como beneficio la disminución de estrés que les permita mejorar su calidad de vida.
- Se recomienda un trabajo constante de parte de la clínica de atención psicológica, para poder notar cambios profundos y resultados satisfactorios en los agentes PMT que enfrentan problemáticas emocionales que no son atendidas, las cuales reflejan en las relaciones interpersonales a todo nivel, empezando desde la familia y proyectándose en su labor diaria

BIBLIOGRAFÍA

Benesch, Helmuth. (2009). *Atlas de la Psicología*. Madrid, España: Ediciones Akal S.A. P.p. 277.

Dou, Alberto. (1981). *Sobre Violencia, Los fundamentos del poder y el papel de la violencia*. Bilbao, España: Editorial Mensajero, Pp. 239.

Dorch, Friederich, (2008), *Diccionario de Psicología*, España: Editorial Herder S.A, Segunda edición Pp.478.

Echeburrua Enrique, Et Al, (2007), *Vivir Sin Violencia*, Madrid España: Ediciones Pirámide, Pp. 240.

Fiske, Susan, Taylor, Sheley, (1991), *Cognición social*, New York: McGraw-Hill. Pp. 107.

García Escobar, Carlos Enrique, (1985), *Barrio Querido, historias y memorias de la ciudad de Guatemala, Colonia La Florida, zona 19*, Guatemala C.A.: Tipografía Nacional de Guatemala, Primera edición, Pp. 167.

Goffman, Erwin (1989), *La presentación de la persona en la Vida Cotidiana*, Buenos Aires Argentina: Editorial Amorrortu Editores, Pp. 190.

Harre Rom, Lam Roger, (1992), *Diccionario de Psicología Social y de la personalidad*, Barcelona, España: Editorial Paidós Ibérica, S.A. 1ª Edición, Pp..278.

Lazarus, R. y Folkman, S., (1986), *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca, Pp. 156.

Ledoux, J. (1999), *El cerebro emocional.*, Barcelona, España: Editorial Ariel-Planeta, Pp. 199.

Lewin, Kurt (1988), *La teoría del campo en la ciencia social.*, Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica S.A. P.p. 276

Morris Charles G., Maisto Albert A. (2005), *Psicología Social.*, México: Editorial Pearson Educación, Pp.526.

Morrison, Val, (2008), *Psicología de la Salud.*, Madrid España: Editorial Pearson, Pp.451.

Rodríguez, Jesús y García, José (1996), *Psicología de la Salud.*, Madrid: Editorial Siglo XXI, segunda edición, Pp. 376.

Theron, Alexander, (1978), *El Desarrollo humano en la época del Urbanismo.*, México D.F., Editorial El Manual Moderno S.A., Pp. 340.

Ulich, Dieter, (1985): *El Sentimiento.*, Barcelona España. Editorial Herder, P.p. 102.

Velasco, María José, (1999), *Ser Asertivo.*, Barcelona España: Romanya Valls Editores, Primera edición Pp. 121.

E-GRAFÍAS

Superintendencia de Administración Tributaria, 2012:

<http://portal.sat.gob.gt/sitio/estadisticas/Prueba/Parque%20vehicular%20por%20departamento.htm>

Municipalidad de Guatemala, 2012:

<http://mu.muniguate.com/index.php/component/content/article/1-emetra/41-que-emetra>

Municipalidad de Guatemala, 2012:

<http://mu.muniguate.com/index.php/component/content/article/1-emetra/15-pmt>

Psicología Social, Teoría Marxista y Aporte Vigotsky , Fernando González Rey,
Facultad de Psicología, Universidad de La Habana

http://www.correntoig.org/IMG/pdf/Psicologia_social_marxismo_y_aporte_de_Vygotsky.pdf

ANEXOS

Glosario:

- 1) **Actitud:** organización relativamente estable de creencias, sentimientos y tendencias de conductas dirigidas.
- 2) **Agresividad:** Estado emocional que consiste en sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, animal u objeto. La agresión es cualquier forma de conducta que pretende herir física y/o psicológicamente a alguien.
- 3) **Apoyo:** Es un conjunto de técnicas, para crear un espacio de escucha, seguridad y apoyo en el que las personas puedan expresarse libremente. Su principal objetivo es acompañar a las personas a encontrar herramientas en ellas mismas con las que poder superar las diversas dificultades que se presentan en la vida.
- 4) **Contexto Laboral:** es la conformación de los grupos en el ámbito laboral, que se dan a partir de las situaciones, son grupos situacionales, conformados desde los comportamientos de las personas que hacen parte de la empresa y comparten puntos de vista o rasgos de personalidad.
- 5) **Conformidad:** ceder de manera voluntaria a las normas sociales, aun a expensas de las propias preferencias.
- 6) **Condescendencia:** Cambio de conducta en respuesta a una petición explícita de otra persona o grupo.
- 7) **Educación vial:** Se entiende por educación vial al conjunto de estrategias destinadas a mejorar la conducta de conductores y peatones.
- 8) **Estrés:** Cualquier exigencia que produzca un estado de tensión en el individuo y que pida un cambio o adaptación por parte del mismo.

- 9) Emociones:** Estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente, acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato.
- 10) Factores estresantes:** 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.
- 11) Incentivo:** Estimulo externo que instiga a la conducta dirigida a metas.
- 12) Medio ambiente:** Por medio ambiente se entiende todo lo que rodea a un ser vivo. Acondiciona especialmente las circunstancias de vida de las personas o de la sociedad en su vida. Comprende el conjunto de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y en un momento determinado, que influyen en la vida del ser humano y en las generaciones venideras. Es decir, no se trata sólo del espacio en el que se desarrolla la vida, sino que también comprende seres vivos, objetos, agua, suelo, aire y las relaciones entre ellos.
- 13) Motivación:** conjunto de los móviles de una acción. Acción de predisponer el ánimo de alguien para que proceda de un determinado modo.
- 14) Motivación intrínseca:** Deseo de realizar una conducta que surge a partir de la misma conducta que surge a partir de la misma conducta realizada.
- 15) Motivación extrínseca:** Deseo de realizar una conducta para obtener una recompensa externa o para evitar un castigo.
- 16) Obediencia:** Cambio de conducta en respuesta a una orden de otra persona, por lo regular una figura de autoridad.

- 17) Poder:** Es la mayor o menor capacidad unilateral (real o percibida) o potencial de producir cambios significativos, habitualmente sobre las vidas de otras personas, a través de las acciones realizadas por uno mismo o por otros.
- 18) Salud mental:** Es el estado de equilibrio entre una persona y su entorno socio-cultural lo que garantiza su participación laboral, intelectual y de relaciones para alcanzar un bienestar y calidad de vida.
- 19) Socialización:** Capacidad de adaptarse a la dialéctica individuo-sociedad, al entablar relaciones interpersonales o a formar parte de una estructura social, esto implica un estado avanzado de reconocimiento del otro y por tanto el estar por encima del egocentrismo.
- 20) Valores:** Los valores son los parámetros que nos permiten juzgar si un acto es moralmente bueno o malo, conforme a los acuerdos implícitos o explícitos que ha denotado una sociedad.
- 21) Violencia:** Fenómeno mediante el cual una o más personas agreden de manera verbal a otras personas con acciones de cualquier tipo infringidas mediante cualquier modo susceptible a crear lesiones.
- 22) Violencia verbal:** Fenómeno mediante el cual una o más personas agreden de manera verbal a otra u otras personas.
- 23) Violencia física:** Es aquella lesión física de cualquier tipo infringida por una persona a otra, ya sea mediante golpes, mordeduras, quemaduras o cualquier otro medio que sea susceptible de causar lesiones.



**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPS-
Municipalidad de Guatemala, Alcaldía Auxiliar Zona 19, Colonia La Florida, Distrito 6
Entidad Metropolitana Reguladora de Transporte y Tránsito del Municipio de Guatemala
y sus áreas de influencia urbana –EMETRA Zona 19-**

Instrucciones:

**La siguiente encuesta tiene por finalidad conocer que siente Usted, dentro de su contexto laboral, durante su horario de trabajo.
Por favor únicamente colocar su edad y sexo.**

Edad _____

Sexo: _____

Fecha: _____

ENCUESTA

1. ¿Hace cuanto tiempo labora para -P.M.T.-? _____

¿Por qué? _____

2. ¿Cree que la función que realiza como Agente de la PMT es positiva ante las personas que circulan a diario, en la ciudad capital?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

3. ¿Alguna vez ha sido cuestionado por los automovilistas, cuando les aplica alguna sanción?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

4. ¿Los automovilistas han reaccionado de forma negativa, cuando Ud. Aplica algún tipo de sanción?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

5. ¿Ha recibido Ud. algún tipo de abuso (verbal, físico, emocional) durante su turno laboral?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

6. ¿Conoce casos de Agentes de Tránsito, compañeros suyos que hayan sido víctimas de algún tipo de violencia?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

7. ¿Conoce sobre algún tipo de programa que brinde apoyo psicológico a los agentes de -P.M.T.-?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

8. ¿Siente Ud. La necesidad de recibir algún tipo de apoyo psicológico para lograr descargar sus cargas emocionales?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

9. ¿Cree Ud. que los problemas en su entorno laboral, son llevados a casa?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

10. ¿Alguna vez ha desplazado sus sentimientos de frustración, a sus familiares cercanos?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

11. ¿Considera Ud. que cuenta con las herramientas necesarias para realizar una buena labor a la hora de dirigir el transito en la colonia La Florida z-19?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

12. ¿Siente temor por amenazas recibidas por pilotos y peatones en su contexto laboral?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

13. ¿Al realizar su labor diaria, siente miedo por la violencia existente en el país?

Si _____ No _____

Por qué? _____

14. ¿Puede Ud. de alguna manera anular las agresiones que recibe durante su labor diaria? Si _____ No _____

¿Por qué? _____

15. ¿Cree Ud. que los ciudadanos tienen el concepto de lo que es Educación Vial?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

16. Se siente con falta de apoyo en el momento que pudiera ser agredido? Si _____ No _____

¿Por qué? _____

17. ¿Considera que su trabajo es estresante?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

18. ¿Alguna vez ha sentido desinterés a la hora de realizar su trabajo diario?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

19. ¿Cree Ud. que su salario compensa, su actividad laboral?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

20. ¿Realiza su labor diaria por vocación?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

21. ¿Considera que el tener trabajo le ayuda de manera positiva su autoestima?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

22. ¿Afecta la relación con su familia, el desarrollo de sus actividades como agente de – P.M.T.-? Si _____ No _____

¿Por qué? _____

23. ¿Considera que mantiene un estado de ánimo positivo, realizando su labor diaria?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

24. ¿Puede Ud. de alguna manera manejar las agresiones que recibe durante su labor diaria?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

25. ¿Tiene Ud. algún tipo de sentimiento hacia las personas que le agreden?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____







