

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, LEÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN SALUD, TRABAJO Y AMBIENTE**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD OCUPACIONAL**



*Violencia laboral del tipo intrusiva, sus efectos a la salud mental  
y actitudes hacia el trabajo, en vendedores de Tegucigalpa y  
Comayagüela, octubre 2017-2018*

**TESIS**

Para obtener el grado de Máster en Ciencias de la Salud Ocupacional

PRESENTA:

Licda. Any Melissa Figueroa Fonseca

TUTORA:

PhD. Arlen Soto Vanegas

Noviembre de 2018

“A la libertad por la universidad”

## Agradecimientos

Ante todo, agradezco a Dios por la bondad de su amor, misericordia y sabiduría. A mis familiares y amigos por su apoyo en este largo proyecto; al DAAD por promover el intercambio internacional y el desarrollo de profesionales en la región; al CISTA y sus docentes por todo el conocimiento brindado, en especial a mi tutora, por la dedicación de su tiempo y conocimientos a este proyecto de investigación; y finalmente, a los participantes en el estudio por estar abiertos a dar a conocer su difícil situación.

Gracias. La vida es bella.

Any



## Índice General

Siglas y abreviaturas	v
Resumen	vii
1. Introducción	1
2. Planteamiento del problema	3
3. Justificación	5
4. Objetivos de investigación	7
5. El contexto de la investigación	8
5.1 Antecedentes	8
5.2 El contexto sociolaboral hondureño	10
i. Contexto social	10
ii. Contexto laboral	12
5.3 Violencia laboral del tipo intrusiva	14
i. Violencia laboral como riesgo psicosocial	14
ii. Factores de riesgo para la violencia laboral intrusiva	17
5.4 Consecuencias de la violencia laboral intrusiva	18
6. Material y Métodos	20
6.1 El diseño de la investigación	20
6.2 Participantes en el estudio	22
i. Población de estudio	22
ii. Muestra y muestreo	22
6.3 Procedimiento e instrumento de recolección de datos	25
6.4 Sesgos y su control	27

6.5 Análisis de datos	29
6.7 Consideraciones éticas	31
7. Resultados de la investigación	32
7.1 Violencia laboral del tipo intrusiva en vendedores de ruta	32
i. El asalto y la extorsión como principales formas de violencia	32
ii. ¿Quién es el culpable de la situación?	37
iii. Estrategias de afrontamiento desde la confrontación hasta la aceptación	40
7.2 Consecuencias de la Violencia Laboral Intrusiva	44
i. Los efectos tangibles de la violencia	44
ii. Efectos en el Estado de Salud Mental, Ansiedad versus Resiliencia	47
iii. Efectos sobre las Actitudes Hacia el Trabajo, falta de empatía de las empresas versus necesidad económica del empleado.	51
8. Discusión	57
9. Conclusiones	62
10. Recomendaciones	64
11. Referencias Bibliográficas	69
12. Anexos	75
1. Consentimiento informado	75
2. Guía inicial para entrevistas	77
3. Matriz de códigos	78

## Índice de Figuras y Tablas

### Figuras

1. Diseño sistemático de la teoría fundamentada	21
2. Rutas de trabajo de los participantes en el estudio	23
3. Proceso de muestreo	25
4. La extorsión a percepción de los participantes del estudio	35
5. Creencias sobre los causantes y responsables de la situación de violencia	40
6. Estrategias de afrontamiento utilizadas por los participantes	43
7. Violencia laboral intrusiva en vendedores y sus efectos en la salud mental	50
8. Violencia laboral intrusiva en vendedores y sus efectos en las actitudes hacia el trabajo	56

### Tablas

1. Distribución de la muestra	24
2. Experiencias sufridas por los participantes en el estudio y sus percepciones en cuanto a motivos	36

## Siglas y abreviaturas:

CIU: Clasificación Industrial Internacional Uniforme

CIUO: clasificación internacional uniforme de ocupaciones

CONASATH: Comisión Nacional de Salud de los Trabajadores de Honduras

ECCTS: Encuesta Centroamericana de Condiciones de trabajo y Salud

IHSS: Instituto Hondureño de Seguridad Social

INE: Instituto Nacional de Estadística

IUDPAS: Instituto Universitario en Democracia, Paz y Seguridad

OASH: Administración de Salud y Seguridad Ocupacional de los Estados Unidos

OIT: Organización Internacional del Trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud

P: Participante (en este estudio).

PEA: Población Económicamente Activa

PIB: Producto Interno Bruto

STSS: Secretaria de Trabajo y Seguridad Social

UNAH: Universidad Nacional Autónoma de Honduras



*Violencia laboral del tipo intrusiva, sus efectos a la salud mental  
y actitudes hacia el trabajo, en vendedores de Tegucigalpa y  
Comayagüela, octubre 2017- 2018.*

Resumen

La violencia es un problema que afecta a Honduras y puede repercutir en puestos de trabajo vulnerables. A pesar de que existe la tendencia a pensar que los principales actores de la violencia laboral son los compañeros de trabajo se ha demostrado que hay mayor prevalencia de actos de violencia ejercida por personas externas a la organización. Este tipo de violencia laboral es clasificada como intrusiva y puede repercutir en la salud mental de sus víctimas, así como en las actitudes que presentan al trabajar. Por tal razón, la presente investigación tuvo por objetivo analizar la percepción que tienen vendedores en las ciudades de Tegucigalpa y Comayagüela sobre la violencia intrusiva, sus efectos a la salud mental y en sus actitudes hacia el trabajo. Utilizando el método de investigación cualitativo con el uso del diseño sistemático de la teoría fundamentada.

Con base en el análisis de los discursos de los participantes, se pudo encontrar que los mismos pueden ser víctimas de una variedad de actos de violencia incluidos los asaltos y la extorsión. Los vendedores reaccionan ante tales actos con una serie de estrategias psicológicas y conductuales que incluyen anticiparse al peligro y el uso de mecanismos de defensa, los participantes creen que el gobierno, la sociedad, la empresa y hasta ellos mismos son los culpables de esta situación. En cuanto a los efectos encontrados en su salud mental el principal hallazgo consiste en la presencia un cuadro de ansiedad que incluye: observación constante, temor a los desconocidos, anticipación al peligro, miedo, angustia y sentimientos de vulnerabilidad. En cuanto a los efectos sobre sus actitudes hacia el trabajo, se puede apuntar que la empatía es el principal factor que determina la percepción de apoyo recibido; el salario y la estabilidad laboral tienen un mayor peso en la satisfacción y la necesidad económica es el principal factor para permanecer en sus puestos de trabajo.

## 1. Introducción

Los riesgos psicosociales por su alta probabilidad de causar daño a la salud de los trabajadores, son de especial interés para la investigación en salud ocupacional. De éstos, a los que se les presta mayor atención son el estrés laboral, el desgaste profesional y la violencia laboral (Moreno Jiménez, 2011). La violencia laboral es descrita por la OIT como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” (Rodríguez de la Pinta, Olivas, & Naranjo, 2012, p.58), es un riesgo psicosocial que abarca una gran cantidad de actos, entre ellos el homicidio, el asalto, las amenazas y el acoso (Chappell & Di Martino, 2006).

Existe la tendencia a pensar que los principales actores de la violencia laboral son los compañeros de trabajo; sin embargo, se ha demostrado que existe mayor prevalencia de actos de violencia ejercida por personas externas a la organización (Serantes & Suárez, 2005). Lo que se clasificaría como violencia laboral del tipo intrusiva, que, según Gill, Fisher & Bowie (2013) consiste en actos de violencia laboral cometidos por personas externas a la organización, con las cuales no se tiene ningún tipo de relación laboral.

A pesar de las pocas investigaciones en esta área, los efectos de la violencia intrusiva han sido documentados. A nivel organizacional, los daños económicos y materiales reflejados en la productividad y en la competitividad, como los días perdidos tras un evento de violencia, son las principales consecuencias, junto con la reducción en el desempeño debido a perturbaciones psicológicas persistentes y actitudes negativas hacia el trabajo. A nivel individual los efectos psicológicos son de especial interés al tener el potencial de provocar pérdida de la motivación, descenso en la confianza, enojo, miedo, aislamiento social, estrés y sintomatología ansiosa y depresiva (Bowman, Bhamjee, Eagle, & Crafford, 2009; Chappell & Di Martino, 2006; Mayhew & Chappell, 2007; Steffgen, 2008; Wieclaw et al., 2006).

Por ser de tipo externa, es factible pensar que a mayores niveles de violencia en una sociedad exista una mayor probabilidad de ser víctima de este tipo de violencia laboral. Cabe mencionar que la violencia es un problema que indiscutiblemente afecta a Honduras y puede repercutir en los puestos de trabajo más vulnerables. Para Carmentate & Bonilla (2013) no existe estadísticas acerca de cómo se filtra la violencia social en los ambientes de trabajo en Honduras; sin embargo, en su informe resaltan el hecho que, de los distintos factores de violencia laboral, la violencia física cometida por delincuentes es la de mayor prevalencia. Algunos de los trabajadores más expuestos son los que tienen contacto cercano con el público, manejan efectivo o productos y se movilizan por la ciudad, puestos como el de vendedor de ruta en compañías de distribución de productos, son un sector propenso a sufrir actos delictivos motivados por el robo de mercancías o por cobro de extorsión.

Ya que la violencia intrusiva es un tema de relevancia para la salud de los trabajadores en Honduras y es un constructo poco estudiado, requiere ser abordado de manera detallada, holística y flexible. Para su estudio en el caso de los vendedores de ruta en las ciudades de Tegucigalpa y Comayagüela en la presente investigación constituye un estudio cualitativo con diseño sistemático de la teoría fundamentada (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014) y tuvo como objetivo principal el analizar la percepción que tienen los vendedores sobre la violencia intrusiva, sus efectos a la salud mental y en sus actitudes hacia el trabajo. La meta es aportar al conocimiento teórico sobre este tipo de violencia laboral y generar mayor conocimiento de esta problemática tanto a nivel social como en los organismos reguladores.

## 2. Planteamiento del Problema

Para considerar a la violencia laboral del tipo intrusiva como una problemática de interés en Honduras es necesario recurrir a las bases sociales de ésta ya que para el Banco Mundial (2017) la violencia es uno de los principales desafíos socioeconómicos que enfrenta el país, que ha sido considerado el más violento del mundo llegando a alcanzar 67 asesinatos por cada 100.000 habitantes en 2014.

Al ser la violencia el punto focal de esta investigación, la vía más directa para tomarla como un problema de salud pública es exponer las estadísticas de morbilidad que resultan de ella (Santelices, 2010), por lo que a continuación se presentan algunos datos relevantes para conocer los niveles de violencia en Honduras: para el año 2016 se reportaron un total de 3,866 muertes por homicidio y de los cuales el 41.4% de los casos siguen sin esclarecerse; no obstante, algunos de los principales móviles son: el sicariato (21.7%), las riñas interpersonales (16.4%) el robo (6.4%), la relación con maras y la extorsión (4.8%). Si bien el homicidio es la peor expresión de la violencia, es también necesario mencionar que la incidencia delictiva acumuló 18,835 denuncias por delitos contra la propiedad privada y fue el robo la principal causa (59.1%) (Observatorio de la violencia UNAH, 2018).

Es posible pensar que con tan altos niveles de violencia en la sociedad hondureña, el sector laboral este siendo afectado de diversas maneras, una muestra de ello son los resultados obtenidos en la primera Encuesta Centroamericana de Condiciones de trabajo y Salud (ECCTS) en donde se encontró que de las formas de violencia laboral en los países Centroamericanos, la violencia física cometida por los delincuentes es la más frecuente y esta situación se ve especialmente agravada en Honduras ya que el 14% de los encuestados dijeron haberla sufrido (Delclós G et al, 2012). Surgió entonces la necesidad por indagar sobre el bienestar de aquellas personas que son más propensas a experimentar violencia laboral ejercida por agentes externos en sus ambientes de trabajo.

Dentro de la población más propensa se encuentran los trabajadores que están a cargo de la distribución de productos en una urbanidad, estos son considerados de acuerdo a la CIUO-08 como conductores de transporte por carretera, pero son más ampliamente conocidos como vendedores de ruta o repartidores. Estos trabajadores tienen como función principal la venta de producto que distribuyen por rutas específicas de la ciudad. Al tener en cuenta la permeabilidad de la violencia y las condiciones de trabajo de estos vendedores donde están presentes muchos de los factores de riesgo descritos en la literatura, se les puede considerar como vulnerables a ser víctimas de actos delictivos en su trabajo, en otras palabras, víctimas de violencia intrusiva.

Se han documentado las consecuencias que los actos de violencia laboral del tipo intrusiva producen. Los efectos evidentes son los provocados a la salud física de los empleados que pueden ir desde heridas leves hasta la muerte; sin embargo, menos evidentes son los efectos sobre la salud mental; se ha señalado a la violencia laboral como factor de riesgo para presentar trastornos del estado de ánimo y de ansiedad como ser episodios depresivos, crisis de angustia, ansiedad generalizada, estrés agudo y postraumático; además las víctimas pueden llegar a percibir falta de empatía por parte de la organización lo que podría llevar a actitudes negativas hacia el trabajo (Bowman et al., 2009; Giorgi, Pérez, Montani, Courcy, & Arcangeli, 2015; Mayhew & Chappell, 2007).

Pese a la frecuencia de dicha problemática no se registran estadísticas sobre los actos de violencia sufridos por los vendedores de ruta y los pocos datos existentes son evidenciados en los medios de prensa, careciendo de datos o publicaciones de carácter científico; entonces, es necesario indagar cómo pueden verse afectados estos trabajadores, por lo cual se tendrán como preguntas centrales de ésta investigación: ¿Cuál es la percepción que tienen los vendedores acerca de la violencia intrusiva a la que están expuestos en el trabajo que realizan? ¿Qué efectos produce esta situación en su estado actual de salud mental y en sus actitudes hacia el trabajo?, para poder dilucidar entonces cuál es la experiencia subjetiva que viven los conductores a causa de la violencia laboral del tipo intrusiva como subproducto de la violencia social en el país.

### 3. Justificación

Desde un enfoque en salud, el estudio de la violencia laboral es relevante por sus consecuencias negativas que incluyen deterioros físicos, psicológicos y sociales, además de miedo, dolor, reducción de la calidad de vida y otros efectos perjudiciales extremos como lo son las heridas y las muertes. La OMS ha declarado que la violencia es un problema fundamental de salud pública, ya que tiene como efectos sanitarios una mayor tasa de mortalidad, morbilidad y discapacidad física, psicológica o social, por lo que es prioridad el prevenirla y mitigar sus efectos, por tal razón es necesario investigar en ese campo (Krug, Dahlberg, Mercy y Zwi, 2003).

El realizar más investigaciones al respecto, ayuda a los organismos de vigilancia y registro de la salud ocupacional en el país a crear sistemas de monitoreo de violencia laboral que permitan implementar las políticas que sean necesarias. Esta investigación será entonces benéfica para organismos tales como la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social (STSS) y el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS), además de otros organismos con relación como la Secretaría de Salud y los organismos interesados en la observancia de la violencia social como lo es el Observatorio de la Violencia del Instituto Universitario en Democracia, Paz y Seguridad (IUDPAS).

Desde un punto de vista teórico esta investigación ayuda a cubrir la brecha de conocimiento expresada por Serantes y Suárez (2005) quienes consideran que es un mito el decir que las investigaciones en violencia laboral que se realizan incluyen todos los tipos de actos violentos que se sufren en el lugar de trabajo, ya que muchas veces se excluye del análisis los actos vandálicos o asaltos, hipótesis corroborada en Latinoamérica en 2016 (Toro & Gómez-Rubio). Por lo tanto, esta investigación servirá como soporte para futuros estudios en el campo de la salud ocupacional y la psicología social y organizacional que busquen generar conocimiento sobre la violencia laboral de tipo intrusiva para una mayor comprensión del problema.

Para finalizar, cabe mencionar que los participantes en la investigación pudieron obtener beneficios de ella, para los vendedores que participaron pudo ser catártico el expresar su opinión al respecto y percibir que existe interés por indagar sobre su situación laboral; así mismo la publicación de los hallazgos permitirá al sector empresarial conocer cuál es la percepción que los trabajadores en puestos de vendedor de ruta tienen sobre los riesgos que corren al ejercer su trabajo, si consideran ellos que su salud mental y actitudes hacia el trabajo son afectadas por la situación de violencia a la que se exponen, desarrollando mayores niveles de empatía en los empleadores; asimismo, a nivel social se podrá dilucidar el impacto que la violencia en el país está teniendo en sectores laborales propensos.

## 4. Objetivos de investigación

### 4.1 General

- Analizar la percepción que tienen vendedores en las ciudades de Tegucigalpa y Comayagüela sobre la violencia intrusiva, sus efectos a la salud mental y en sus actitudes hacia el trabajo, octubre 2017- octubre 2018.

### 4.2 Específicos

- Describir las vivencias, creencias y estrategias de afrontamiento de los vendedores con respecto a la violencia laboral intrusiva que experimentan.
- Explorar los efectos a la salud mental y en las actitudes hacia el trabajo que perciben los vendedores a causa de la violencia intrusiva.

## 5. El contexto de la investigación

### 5.1 Antecedentes

Existe la dificultad de encontrar estudios en el ámbito latinoamericano que aborden el problema de violencia laboral del tipo intrusiva, esto lo comprueba una revisión sistemática de literatura Latinoamérica realizada en 2016 (Toro & Gómez-Rubio) sobre las investigaciones en violencia laboral, tal revisión dio como resultado que los estudios analizados pertenecían en su gran mayoría a la violencia relativa a la relación entre colegas y jefes, siendo el acoso laboral el tema más estudiado; en menor medida existían investigaciones que abordaran el tema de violencia ejercida por los clientes, centrándose la mayoría de estudios en el ámbito hospitalario; y la violencia intrusiva, provocada por agentes externos, sin vínculo legítimo con la víctima, no tuvo presencia en los trabajos examinados. Los estudios con mayor relación se han producido en idioma inglés y en contextos distintos al hondureño.

Una investigación con metodología mixta realizada en Australia examinó el regreso al trabajo y los efectos a la salud mental de trabajadores que sufrieron robo a mano armada durante el trabajo. Los resultados arrojaron que, del total de víctimas, el 73% regresaron a trabajar, las motivaciones encontradas para regresar al trabajo eran la necesidad financiera y la convicción de no permitir que el robo dominara o restringiera sus vidas, además estos trabajadores reportaron altos niveles de ansiedad y miedo incluso hasta después de tres años del robo; quienes no regresaron a trabajar fue a causa de problemas psicológicos tales como ansiedad y sentimientos de inseguridad. Al comparar ambos grupos no se encontraron diferencias significativas en cuanto al impacto psicológico posterior, siendo la ansiedad el principal efecto con la presencia de flashbacks, hipervigilancia y ataques de pánico. En cuanto a las respuestas por parte de la empresa, las víctimas reportaron mayoritariamente respuestas negativas que incluían la percepción de que los jefes no se tomaban en serio el tema de seguridad, que ejercían presión en cuanto a volver al nivel de funcionamiento anterior y que tenían falta de empatía con respecto a lo ocurrido (Fuller & Ng, 2017).

Un estudio realizado en Sudáfrica exploró con un enfoque cualitativo el impacto individual, organizacional, familiar y comunitario de la violencia intrusiva en una compañía de telecomunicaciones. Se encontró que los participantes en el estudio utilizaban un lenguaje alusivo a la guerra, que los trabajadores experimentaron al menos dos incidentes que incluyeron el estar en medio de un tiroteo, encuentro con protestantes, secuestro y robo a mano armada y los efectos encontrados se resumen en: despersonalización, alienación, evitación, estrés postraumático, retraimiento, sentimientos de desconexión hacia la organización y el incurrir en el abuso de sustancias y problemas a nivel familiar (Bowman et al., 2009).

Efectos de la violencia laboral intrusiva a nivel individual y organizacional se han abordado en otros estudios, el principal problema estudiado ha sido el estrés (Fichera et al., 2015; Giorgi et al., 2015; Hansen & Elklit, 2011). Giorgi et al (2015) analizaron la relación entre haber sido víctima de asalto en una institución bancaria y el presentar estrés y reducción de la satisfacción laboral, encontrando que el nivel de estrés y el estar expuesto al acto de violencia tienen una relación estadística significativa, además se encontró relación entre el estrés y la satisfacción laboral, lo que llevó a la conclusión de que para los casos estudiados el estrés era consecuencia directa del ser víctima de robo en el lugar de trabajo y que a su vez este condujo a reducir los niveles de satisfacción laboral.

Para finalizar, al no contar con estudios realizados en Honduras se presentarán algunos casos de violencia intrusiva que han sido reportados en periódicos locales cuyo efecto fue la muerte de alguno de los involucrados: el 13 de enero de 2017 el asesinato de un repartidor de embutidos se presentó cuando la víctima estacionaba el carro de la empresa en su casa (Tiempo, 2017); el 30 de agosto de 2016 un individuo intentó asaltar a un camión repartidor de pan en los alrededores de Tegucigalpa y tras la alerta a la policía fue interceptado y en el tiroteo resultó muerto, este mismo artículo da a conocer que en esa última semana ya se habían registrado tres asaltos y quemas a camiones repartidores (El Herald, 2016); el 21 de octubre de 2015 el guardia de seguridad y el ayudante en un camión repartidor murieron tras un asalto efectuado por desconocidos (El Siglo, 2015).

## 5.2 Contexto socio laboral hondureño

### *i. Contexto social*

Honduras es un país con 8,714,641 habitantes, viviendo en 1,992,974 hogares con un promedio de 4.5 personas por hogar, donde el costo de la canasta básica oscila por los \$150.00 mensuales por persona y el 65.7% de la población está en situación de pobreza; tiene una tasa de analfabetismo del 11% y un promedio de 8 años de estudio en la población (Instituto Nacional de Estadística [INE], 2016). El país es descrito por el Banco Mundial (2017) como un país de ingreso medio-bajo, su Producto Interno Bruto fue de \$20.42 mil millones en el año 2015, el ingreso per cápita promedio a nivel nacional equivale \$226.73 al mes, y en donde se tienen como principales desafíos socioeconómicos: la pobreza, la vulnerabilidad a los desastres naturales, la desigualdad económico-social y la violencia.

Un estudio de percepción ciudadana y victimización realizado por el Instituto Universitario en Democracia, Paz y Seguridad (2015) encontró que el 70.5% de los encuestados considera la inseguridad como el principal problema de país por encima de los problemas económicos y de corrupción, así mismo los encuestados consideraron que en los últimos años la violencia ha empeorado (47%) y consideran la crisis económica como la principal causa de violencia (67.6%); además se reportó que el 20.5% de los encuestado habían sido víctimas de delincuencia, y fue el robo a mano armada el principal acto delincuencia sufrido. Se abordará el tema violencia por ser el de mayor relevancia tanto a nivel de país como en la presente investigación.

La palabra violencia es difícil de conceptualizar de tal modo que abarque todos los posibles usos que ésta tiene, por lo que muchas veces se ha tenido que dar un “apellido” a la palabra para poderla conceptualizar (Blair Trujillo, 2009). Santelices (2010) describe a la violencia social como todos los procesos estructurales, sociopolíticos y culturales en los cuales su naturaleza dañina radica en la imposición de sufrimiento y privaciones a grupos o personas concretas, tiene la posibilidad de obstruir el desarrollo humano. Y el medio más explícito para evidenciar a la violencia como un problema de salud es apelar a la estadística disponible sobre muertes y delitos, por lo que a continuación se presentan otros datos de interés producto de la violencia en el país.

Para el año 2017 se reportaron en Honduras un total de 7,027 muertes violentas siendo un 55% homicidios, de los cuales 75.3% se realizó con arma de fuego y 73.4 % de las víctimas fueron hombres de entre 20 y 60 años. En cuanto a las causas de los homicidios el 41.4% de los casos siguen sin esclarecerse, y algunas de las principales son el sicariato, las riñas interpersonales y el robo. Al clasificar los homicidios por la ocupación de las víctimas destaca que la mayor incidencia se da en trabajadores agropecuarios, seguidos por motoristas y obreros. Si bien el homicidio es la peor forma de la violencia en Honduras, también se debe mencionar que la incidencia delictiva acumuló 18,835 denuncias de incidencia delictiva por delitos contra la propiedad y delitos contra la integridad personal (Observatorio de la violencia UNAH, 2018).

Al focalizar el análisis en las ciudades de Tegucigalpa y Comayagüela (municipios del Distrito Central) que son las principales ciudades del país con 1,207,603 habitantes, se observa que, en 2015 fueron víctimas de homicidio 770 personas del Distrito Central, el arma de fuego fue el principal mecanismo y también se maneja como principales móviles el ajuste de cuentas, la relación con las drogas o maras, riñas interpersonales, el robo y la extorsión. Cabe mencionar que los barrios y colonias de mayor incidencia de homicidios son la colonia Villanueva, El Carrizal, Hato de Enmedio, San Miguel, La Sosa, El Centro de Comayagüela, Villa Unión, Los Pinos, Ulloa, Los Laureles, Nueva Capital, Arturo Quezada y Altos de Loarque (Observatorio de la violencia UNAH, 2016).

## *ii. Contexto laboral*

El sector laboral hondureño está conformado por el 45.9% de la población en edad de trabajar, a la que se le considera económicamente activa (PEA) de los cuales el 43.9% está empleada y las principales ramas de actividad son la agricultura con un 28%, el comercio con 18.5% y la industria con un 14.3% de empleados. Por otro lado, existe una tasa de desempleo abierto de 7.3% de la PEA, la mayor parte de los desempleados vive en zonas urbanas y el 56.6% son menores de 25 años (INE, 2015). La fuerza laboral está compuesta por un 76.7% trabajadores del sector de economía informal, siendo personal poco capacitado, recibiendo menos del salario mínimo y laborando sin protección social; mientras que el otro 24.3% trabaja en el sector de economía formal por lo que gozan de protección social, mayor capacitación y mejores salarios (Banco Mundial, 2012).

Los trabajadores hondureños están amparados por instituciones y leyes que velan por su salud y seguridad, los principales organismos son la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social (STSS) y el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) y la Comisión Nacional de Salud de los Trabajadores (CONASATH). En el contexto legal los trabajadores están protegidos por el Código de Trabajo en el cual se definen las consideraciones en cuanto a riesgos, accidentes y enfermedades profesionales (Matute López & Rodríguez Mejía, 2009); el Reglamento General de Medidas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales según Acuerdo Ejecutivo No. STSS-053-04 (2004), que establece las normas que rigen la aplicación de la protección de la salud de los trabajadores y que tiene como objeto “establecer las condiciones de Seguridad y Salud en que deben desarrollarse las labores en los centros de trabajo”; además, tienen incidencia el Código de Salud, la ley del Seguro Social, el Plan Nacional de Salud de los Trabajadores creado por CONASATH, así como su reglamento, leyes y reglamentos de carácter específico en temas como minería, pesca, ganadería, agricultura y ambiente, y un sin número de convenios internacionales ratificados por el país.

El trabajo de vendedor de ruta según CIIU pertenece a la sección G, división 46: comercio al por mayor, y corresponde al sector terciario de la economía, es en la mayoría de los casos un trabajo de tipo formal por lo que quienes lo ejercen están protegidos por las leyes y organismos antes mencionados. No es un sector laboral homogéneo ya que las condiciones laborales que tienen dependen de la compañía para la que se trabaje; en compañías grandes a menudo son acompañados por guardias de seguridad y ayudantes, mientras que en empresas pequeñas trabajan solos o con un ayudante; en cuanto a las tareas que realizan estas pueden incluir el mantenimiento del vehículo, conducción por rutas en la ciudad y alrededores, venta y entrega de productos y registro de pedidos.

Por el tipo de actividad que realizan son un sector propenso a sufrir de actos delictivos o verse inmiscuidos en acontecimientos violentos de tipo social. Si uno de estos trabajadores fuese violentado de manera imprevista o repentina mientras ejecuta sus actividades laborales, y tales agresiones provocan lesiones orgánicas o perturbaciones que afecten su funcionalidad física, psicológica o social, será considerado bajo la ley como un accidente de trabajo. Tales agresiones podrían motivarse por ejemplo por el robo de mercancías, por cobro de extorsión o sólo por el hecho de realizar su ruta en colonias conflictivas donde pueda ser víctima indirecta de alguna riña entre pandillas.

Sin embargo, es probable que muchas empresas no reporten estos accidentes al IHSS o STSS quienes son los entes encargados de la vigilancia y el registro de accidentes de trabajo, además tanto la STSS y el IHSS no ejercen su labor de manera proactiva por lo que muchas veces las estadísticas que se tienen no muestran la situación real de los trabajadores. La falta de información en cuanto a la detección, notificación y registro de accidentes ocupacionales se debe a muchos factores entre ellos están: la poca cantidad de especialistas en salud ocupacional, escaso control sobre los diagnósticos, ausencia de investigaciones sobre esta temática, escases de criterios metodológicos para la notificación, registro y análisis estadísticos relevantes y ausencia de formación en los currículos de pre y posgrado en materia de salud ocupacional (Carmenate Milián y Bonilla Zúñiga, 2013).

### 5.3 Violencia laboral del tipo intrusiva

#### *i. Violencia laboral como riesgo psicosocial*

Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo son condiciones que tienen el potencial de conducir a estrés laboral, así como otros problemas relacionados con la salud, estos factores comprenden tanto aspectos concernientes al clima o cultura organizacional, así como con condiciones externas al trabajo y componentes individuales. Al convertirse en situaciones que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud, son considerados riesgos ocupacionales y tienen un especial interés al provocar consecuencias graves como el suicidio o traumas importantes; algunas situaciones de riesgo psicosocial en el trabajo son el estrés laboral, el desgaste profesional y la violencia laboral (Moreno Jiménez, 2011). La violencia laboral es un riesgo psicosocial que abarca una gran cantidad de actos, entre ellos el homicidio, el asalto, las amenazas y el acoso, es descrita por OIT como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” la cual puede ser ejercida por agentes internos o externos a la organización (Chappell & Di Martino, 2006).

Las causas de la violencia laboral pueden ser diversas, dependerá de las características del agresor, de la víctima, de la relación entre ellos y de factores relacionados con el trabajo, estos factores incluyen pero no se limitan a: el trato con el público, relacionado principalmente con violencia ejercida por parte de los clientes cuando no se ven satisfechos; las actividades delictivas, relacionadas con agresores cuya intención es realizar robo a la organización o con puestos de trabajo en donde se requiere la movilización a zonas de alta criminalidad; estrés laboral, ya que se ha demostrado que altos niveles de estrés pueden desembocar en comportamientos agresivos; el ambiente interpersonal en el trabajo, como las relaciones interpersonales deficientes que pueden ocasionar discriminación, abuso, acoso y demás formas de violencia (enciclopedia de la OIT, 2012).

Existen clasificaciones de violencia laboral que se basan en el tipo de agresión sufrida (física o psicológica) y la posición de la víctima y el victimario respecto al lugar de trabajo (interna o externa); no obstante, para efectos esta investigación se tomará el tipo 1 de violencia laboral obtenido de la clasificación expuesta por Gill et al. (2013), que se presenta a continuación:

- Tipo 1: Violencia intrusiva, que consiste en actos de violencia laboral cometidos por personas externas a la organización, con las cuales no se tiene ningún tipo de relación laboral.
- Tipo 2: Violencia relativa a los clientes, que se produce en la relación con los clientes, muchas veces por insatisfacción con respecto a los productos o servicios recibidos.
- Tipo 3: Violencia por relaciones interpersonales, presente en la interacción entre el personal de una organización, como ser las formas de violencia laboral conocidas como moobbing y bullying.
- Tipo 4: Violencia organizacional, consiste en la violencia cometida por la organización o el negocio contra el personal o los clientes, puede presentarse por la adopción de políticas institucionales que tengan un carácter violento contra grupos específicos.

Tal tipología fue propuesta en 1998 por Vaughan Bowie, quien realizó una ampliación a la clasificación sugerida por la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (OASH) del estado de California en Estados Unidos que sólo toma en cuenta los primeros tres tipos de violencia. Cabe señalar que el concepto de violencia laboral está en constante modificación y cada vez abarca más situaciones de violencia en el trabajo, anteriormente se había vinculado a la violencia tipo 1 con la presencia de agentes externos cuya única intención era el robo a la organización y que en la ejecución de tal propósito agredían a trabajadores de la misma; sin embargo, se ha ampliado este concepto a actos violentos que no siempre se relacionan con ese crimen.

Es necesario incluir al análisis de violencia intrusiva actos tales como: ataques terroristas, las protestas que grupos realizan hacia políticas de la empresa, el abuso sexual y el ser víctima de violencia por parte de personas bajo los efectos de sustancias psicoactivas o que padecen alguna enfermedad mental. Y considerarla entonces como cualquier acto de violencia sufrida por un trabajador en donde quien la produce es un agente externo o intruso a la organización y cuyo fin no siempre es adquirir bienes de la organización, sino que puede ser producto de fenómenos sociales que interfieren en el trabajo (Gill et al, 2013; Harper, 2016; Kodellas, Fisher, & Gill, 2011).

Por ser el tipo de violencia laboral que consiste básicamente en componentes sociales y externos a las organizaciones, puede caerse en el error de considerarla como un problema meramente social y no ocupacional y suponerse como no concerniente a los programas de seguridad y salud de los empleados, esperando que las soluciones consistan en cambios sociales; sin embargo, hasta que tales cambios se presenten, la violencia laboral del tipo intrusiva debe ser considerada como un factor de riesgo psicosocial en donde el empleador está en la obligación de proporcionar un lugar seguro a sus empleados o crear medidas que mitiguen los riesgos y los efectos de este tipo de violencia (Chappell & Di Martino, 2006).

ii. *Factores de riesgo para la violencia intrusiva*

En términos generales, para experimentar cualquier tipo de violencia laboral se han descrito que los factores de riesgo son: el trabajar sólo, trabajar en contacto con el público, trabajar con objetos de valor o dinero en efectivo, trabajar con personas bajo estrés, trabajar en ambientes cada vez más abiertos a la violencia, trabajar en condiciones de especial vulnerabilidad como lo son trabajos precarios o bajo la condición de inmigrante (Chappell & Di Martino, 2006). Algunos de estos factores son determinantes en la violencia laboral del tipo intrusiva mientras que otros carecen de significado en ese tipo de violencia.

Así que, se han investigado cuáles son los factores de riesgo específicos para la violencia laboral del tipo intrusiva, Kodellas et al (2011) hacen una revisión y exponen que los principales factores de riesgo son los siguientes: manejo de dinero o cosas de valor, trabajar sólo o en grupos pequeños, trabajar durante la noche o de madrugada, tener contacto cercano con el público y resguardar posesiones u objetos valiosos. Así mismo, presentan que las ocupaciones más vulnerables son: conductores, personal de tiendas de conveniencia, asistente de estación de servicios, vendedores, trabajadores de entrega, cajeros, trabajadores en bares y centros de recreación y entretenimiento.

Un factor adicional es la permeabilidad de los factores contextuales, sociales y ambientales externos en los lugares de trabajo, esta filtración no es homogénea ya que varía de acuerdo a la distribución demográfica de estos factores, así como los diferentes niveles de criminalidad se distribuyen de manera distinta en una ciudad. Algunos estudios indican una fuerte entrada de problemas sociales en el lugar de trabajo y la violencia es uno de los principales, esto ha sido mayormente evidenciado en los estudios realizados en el sector salud, donde la violencia a nivel social se ha filtrado a dichos centros de trabajo (Chappell & Di Martino, 2006).

Por lo anteriormente expuesto cabe resumir que los vendedores de ruta en ciudades violentas como Tegucigalpa y Comayagüela están especialmente expuestos a ser víctimas de violencia laboral de tipo intrusiva ya que en la ejecución de sus labores están presentes todos los riesgos antes mencionado, siendo blancos fáciles para ser víctimas de actos delictivos o verse inmersos en situaciones sociales de violencia.

#### **5.4 Consecuencias de la violencia laboral intrusiva**

El sufrir violencia laboral intrusiva trae diversas consecuencias tanto para los empleados como para la organización y estas consecuencias pueden ser tangibles e intangibles. A nivel organizacional tiene como consecuencias tangibles los daños económicos y materiales, así como los efectos que se reflejan tanto en la productividad como en la competitividad; sin embargo, existen costos intangibles que podrían pasar desapercibidos como ser la reducción en el desempeño debido a perturbaciones psicológicas persistentes, la pérdida de satisfacción, disminución del compromiso hacia la organización y deterioro de la percepción del apoyo organizacional, estas consecuencias indirectas pueden llegar a ser tres veces más significativas (Bowman et al., 2009; Bowman, Seedat, & Matzopoulos, 2007; Steffgen, 2008).

Muchas de las consecuencias indirectas se reflejan en las actitudes hacia el trabajo, que son definidas según Robbins & Judge (2013) como las evaluaciones positivas o negativas que el personal de las empresas hace con respecto a su ambiente laboral, y de acuerdo a su importancia se han resaltado como las principales actitudes: la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido. Muchas de las actitudes hacia el trabajo están sumamente relacionadas entre sí, como ser el compromiso afectivo (una dimensión del compromiso organizacional) y el apoyo organizacional percibido, y la satisfacción laboral y el involucramiento en el trabajo; a pesar de la aún existente dificultad para separar de manera teórica el conjunto de actitudes hacia el trabajo, cada una de ellas corresponde a aspectos específicos de valoración del individuo hacia su trabajo y se han correlacionado con la productividad en las empresas.

Se puede suponer en base a los hallazgos de estudios previos que los efectos de la violencia intrusiva se ven reflejados en tres actitudes que son: la satisfacción laboral, el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional, por lo cual cabe su definición en éste punto, para Robbins & Judge (2013) la satisfacción laboral es “un sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este” asimismo, como apoyo organizacional percibido se entiende que es “el grado en que los empleados creen la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar”; el compromiso organizacional por su lado se entiende como “el grado en que un empleado se identifica con una organización particular y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de ésta” (p. 75-78).

Además, a nivel individual, las consecuencias de este tipo de violencia pueden ser físicas, como las heridas; conductuales, al incurrirse al abuso de alcohol, tabaco y otras drogas; y psicológicas, como la pérdida de la motivación, descenso de la confianza, enojo, miedo, irritabilidad, aislamiento social, estrés y sintomatología ansiosa y depresiva. Se han señalado también efectos a nivel psicológico más graves como los trastornos del estado de ánimo y de ansiedad, presentándose episodios depresivos, crisis de angustia, trastorno obsesivo-compulsivo, ansiedad generalizada, estrés agudo y postraumático, alterando la calidad de vida de los trabajadores (Giorgi et al., 2015; Bowman et al, 2009; Mayhew & Chappell, 2007; Chappell & Di Martino, 2006; Wieclaw et al., 2006).

Los efectos de la violencia laboral sobre la salud mental más frecuentes son el estrés y la ansiedad; el estrés se refiere a “experiencias emocionales negativas con cambios conductuales, bioquímicos y psicológicos que están relacionados con retos agudos o crónicos percibidos” (Sarason & Sarason, 2006, p.158), las situaciones o factores que se perciban como estresantes dependerán de la apreciación y capacidad de afrontamiento de la persona. La ansiedad por su lado, es descrita como “como un sentimiento de miedo y aprensión difuso, vago y muy desagradable” el estado de ansiedad es caracterizado síntomas físicos que incluyen ritmo cardíaco acelerado, dificultad en la respiración, sudoración, mareos y desmayos (Sarason & Sarason, 2006, p.238).

## 6. Material y Métodos

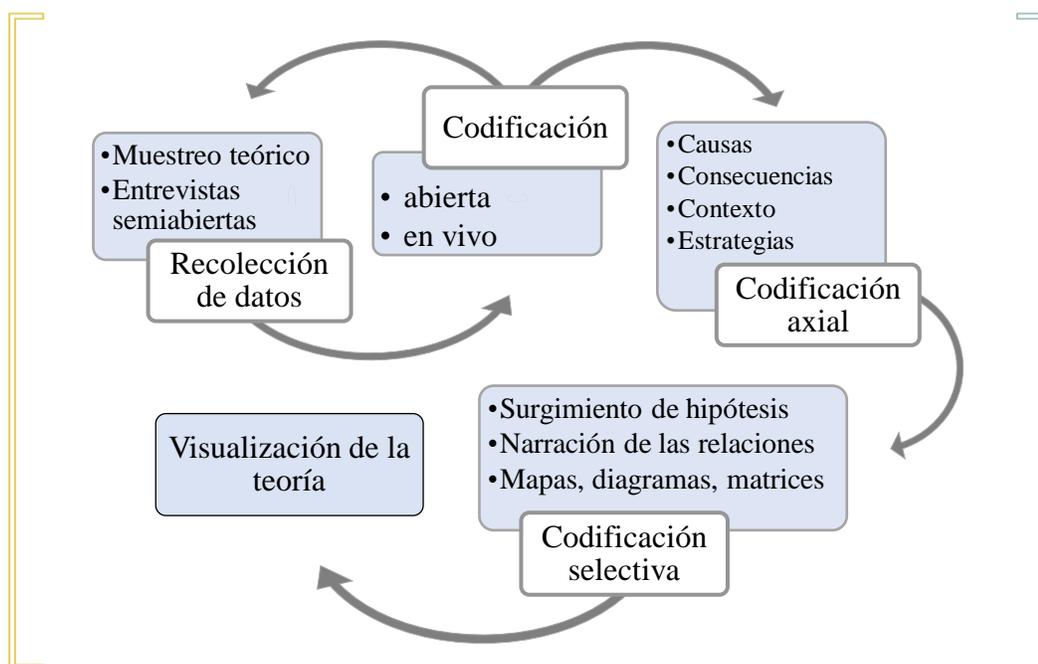
### 6.1 El diseño de investigación

La violencia a nivel de país es un fenómeno que puede estar invadiendo muchos ambientes de trabajo; sin embargo, no se habían realizado investigaciones formales de los alcances de la misma. La violencia laboral del tipo intrusiva es un tema poco estudiado en el ámbito latinoamericano y el caso particular de la violencia sufrida por los vendedores de ruta no había sido evidenciado; por tal razón, el presente estudio requirió ser abordado con métodos holísticos y flexibles, es por esto que la metodología cualitativa fue una aproximación conveniente ya que la misma promete proporcionar profundidad en los datos, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente y detalles de las experiencias únicas de los participantes en el estudio (Hernández Sampieri et al., 2014).

El diseño utilizado fue la teoría fundamentada. La misma es un método para el análisis de datos cualitativos que se basa en la primicia del surgimiento de teoría a partir de la revisión sistemática de los mismos, por lo que a menudo no se tienen teorías preconcebidas, esperando que la teoría que surja se acerque más a la “realidad” investigada. Es un proceso que requiere tanto de pensamiento crítico como creativo ya que el investigador se convierte en la herramienta de análisis mediante los procesos de codificación, categorización, esquematización e integración de los datos (Strauss & Corbin, 2002).

Dentro de la teoría fundamentada se utilizó el diseño sistemático, el mismo requirió de la ejecución de una serie de pasos para el análisis de los datos. Tras cada entrevista se realizó análisis con codificación abierta así como códigos en vivo a fin de sustentar las categorías que emergían y eliminar redundancias, un análisis posterior consistió en la codificación axial de los datos, seleccionando a las “experiencias de violencia intrusiva” como categoría central a fin de relacionar las otras categorías a la misma de acuerdo a sus funciones en el proceso como ser las condiciones causales, acciones e interacciones, consecuencias (prestando principal interés a las categorías “actitudes hacia el trabajo” y “salud mental” por ser objetos de estudio), estrategias, condiciones contextuales e intervinientes. La figura 1 ejemplifica el proceso del diseño sistemático utilizado.

Figura 1: Diseño sistemático de la teoría fundamentada



Fuente: Elaboración propia a partir de Hernández Sampieri et al. (2014)

## 6.2 Participantes en el estudio

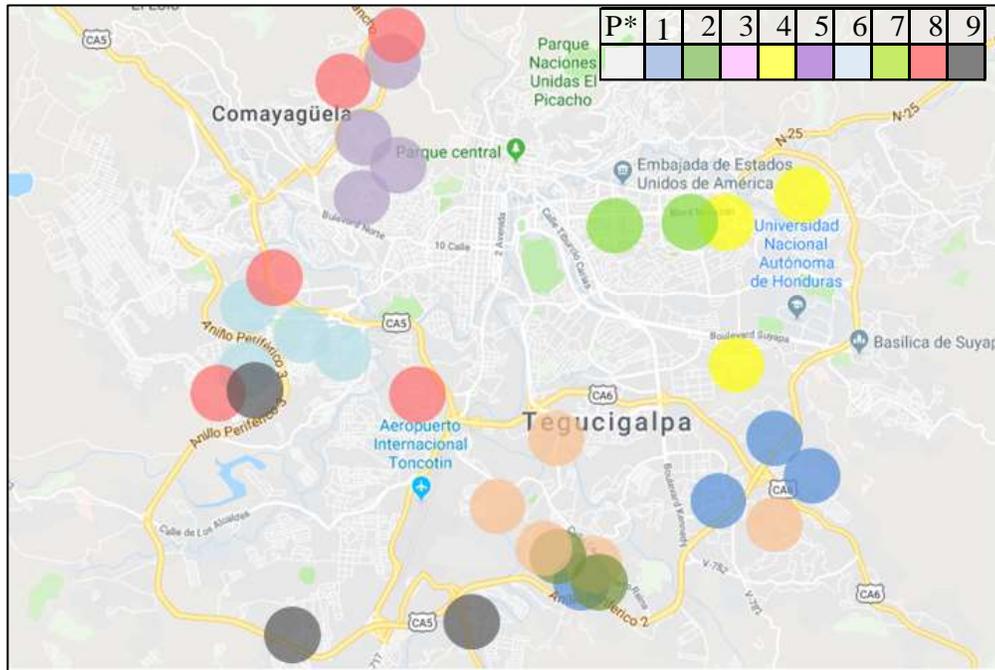
### *i. Población de estudio*

Todas las personas contratadas para labores de venta y distribución de producto en tiendas de conveniencia conocidas como “pulperías” de las ciudades de Tegucigalpa y Comayagüela en Honduras, que realizan su labor en automóvil a través de rutas específicas, fueron considerados participantes en el estudio para la presente investigación. Esto excluyó a repartidores de comida rápida, a trabajadores de cuenta propia con labores similares, a vendedores pre-venta en “pulperías” y a trabajadores de compañías de servicios (cable, telefonía, etc.) que de igual manera realizan visitas domiciliarias en las colonias de las ciudades antes mencionadas.

### *ii. Muestra y muestreo*

La muestra se constituyó por vendedores de ruta de 5 diferentes compañías de distribución de producto en las ciudades de Tegucigalpa y Comayagüela, contándose con la participación de trabajadores tanto de empresas nacionales como transnacionales, de tal manera que las condiciones de trabajo fueron heterogéneas y se obtuvo una mayor visión de la problemática vivida por ellos. Además, se tuvo en cuenta que una de las principales particularidades de la violencia laboral intrusiva es su carácter demográfico por lo que la muestra estuvo compuesta por 9 vendedores de diferentes rutas o colonias, en la figura 2 se muestra la distribución de los participantes de acuerdo a la ruta que realiza cada uno de ellos, cada color representa un participante distinto.

Figura 2: Rutas de trabajo de los participantes en el estudio



\*Número de participante en el estudio por orden de entrevista

Fuente: Elaboración propia

Debido a la falta de apertura por parte de diversas empresas, a dar paso a la presente investigación, el contacto con los participantes se realizó de manera independiente a las mismas, por lo que la muestra fue conformada por participantes voluntarios, mediante el contacto directo con ellos en las rutas en las que trabajan y mediante la red de contactos con sus compañeros de trabajo. Por lo que se utilizaron dos técnicas de muestreo: accidental y bola de nieve. Además, se tomó en cuenta el muestreo teórico en cuanto a las dimensiones de ruta, edad, trabajar acompañado y antigüedad para alcanzar mayor riqueza en los datos, en la tabla 1 se describen las características de la muestra y en la figura 3 el proceso de muestreo por participante.

Tabla 1: Distribución de la Muestra

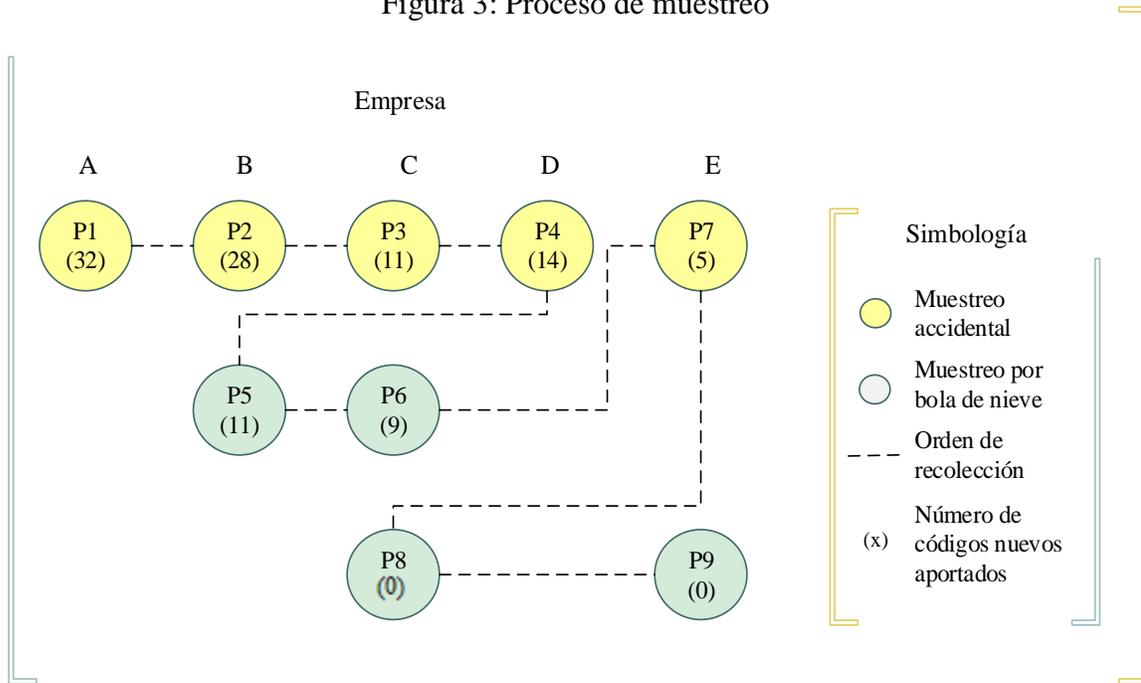
P	Empresa	Muestreo	Edad	AA*	EC**	Hijos	Compañía	VVI***	Cód. Aportados
1	A	accidental	27	6	soltero	0	si	si	32
2	B	accidental	42	7	divorciado	2	si	si	28
3	C	accidental	33	1.5	soltero	0	no	si	11
4	D	accidental	50	12	casado	2	si	si	14
5	B	bola de nieve	42	0.8	casado	2	si	no	11
6	C	bola de nieve	22	1.5	soltero	0	no	si	9
7	E	accidental	46	8	casado	3	si	si	5
8	C	bola de nieve	40	9	casado	3	no	si	0
9	E	bola de nieve	41	21	casado	2	si	si	0

\*Años de Antigüedad \*\* Estado Civil \*\*\*Víctima de Violencia Laboral intrusiva en el trabajo actual

Fuente: Elaboración propia

La tabla 1 muestra algunas variables de interés que se tomaron en cuenta en el muestreo, por anonimidad se omiten el nombre de los participantes (representados por un número) y el nombre de las empresas (representadas con una letra). De la tabla se pueden resumir algunos datos de interés: los participantes pertenecen a cinco diferentes empresas, tenían un promedio de edad de 38 años, un rango de antigüedad laboral desde 10 meses a 21 años y a excepción de uno de ellos todos habían sido víctimas de violencia intrusiva en el trabajo actual. También en la columna final se expresan la cantidad de códigos nuevos aportados al estudio tras el análisis de la entrevista hasta alcanzar la saturación teórica, la matriz de códigos se presenta como anexo 3 para una mayor descripción explicación.

Figura 3: Proceso de muestreo



Fuente: Elaboración propia

### 6.3 Procedimiento e Instrumento de Recolección de datos

Fue necesario el acercamiento con los primeros informantes claves contactados mediante la intercepción de ellos en las rutas de distribución, una tienda de conveniencia en La Cañada (Comayagüela) y otra en La San Miguel (Tegucigalpa) fueron los lugares de encuentro con los primeros participantes. En ese primer contacto se invitó a los vendedores a participar en el estudio, dando a conocer las finalidades, alcances y principios éticos del mismo. Se solicitaron los datos personales a quienes accedieron a participar para posteriormente llamarles y concertar las fechas y lugares en el que se llevaron a cabo las entrevistas que fueron realizadas en un periodo total de 4 meses.

La recolección fue un proceso no lineal al realizarse un análisis posterior a cada entrevista. Las actividades de recolección incluyeron básicamente: logística y muestreo, que consistió en la realización de llamadas y establecimiento de citas; realización de entrevista, la cual fue semiestructurada y se modificaba a medida que el análisis lo requería; transcripción, de audio a texto; y análisis, con codificación abierta. El proceso de recolección fue iterativo y para un mayor control del mismo se realizó una bitácora de las actividades para retroalimentar todo el análisis y las conjeturas de muestra y muestreo.

La técnica de recolección fue la entrevista y para desarrollarla se tomaron las siguientes consideraciones: el lugar elegido para realizar las entrevistas quedó principalmente a elección y comodidad de cada participante ya que manejan horarios poco flexibles; el entrevistador tenía conocimientos en la técnica de entrevista y sobre la temática tratada y comenzó con la realización de rapport y esclarecimiento de preguntas; fue necesario el uso de una grabadora de audio por lo que se pidió autorización al entrevistado para hacer uso de la misma; además se dieron a conocer las consideraciones éticas y objetivos de la investigación mediante la lectura del consentimiento informado (ver anexo 1); la duración de cada entrevista fue en promedio 30 minutos.

Con el fin de tener un hilo conductor y llevar al entrevistado a expresar su opinión sobre el tema tratado, evitando las distracciones del tema central, se utilizó como instrumento de recolección una entrevista semiestructurada a manera de guía (ver anexo 2), se trató de evitar el introducir afirmaciones que sesgaran las respuestas de los entrevistados. Durante el proceso se pretendió lograr espontaneidad y amplitud de respuestas, un ambiente relajante de tal manera que el participante no sintiera que la entrevista era un interrogatorio, realizando escucha activa y pidiendo ejemplos cuando no quedaba clara una idea.

## 6.4 Sesgos y su control

El rigor en una investigación es un concepto que considera la aplicación estricta de los métodos de investigación, así como las técnicas para la recolección y análisis de datos. Para Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica (2012) el rigor en las investigaciones con enfoque cualitativo es un tema de debate para la comunidad científica ya que los planteamientos van desde la posibilidad no aplicar en lo absoluto normas de evaluación de calidad hasta incluso usar el mismo rigor de los métodos cuantitativos. Para esta investigación la realización de entrevistas pudo llevar a la introducción de sesgos por parte del investigador ya que al sumergirse en la situación de estudio puede perder la imparcialidad y poner en riesgo la objetividad de los resultados. Por lo que se tuvo precaución de no inducir respuestas, opiniones o creencias propias en tales intervenciones mediante el seguimiento de la guía de entrevista que contenía preguntas semiestructuradas, además de la revisión constante de las grabaciones de cada intervención realizada.

Los sesgos de confusión podían estar presentes por condiciones ambientales que sobreestimen o subestimen los efectos. La presencia de violencia social en ambientes no laborales, problemas familiares y personales fueron las principales condiciones que podía influir en los efectos estudiados, ya que los vendedores pueden estar siendo afectados en su salud mental por alguna de esas otras razones y no por la violencia laboral del tipo intrusiva en sí, por tales razones fue necesario clarificar en las entrevistas las fuentes probables de cualquier malestar psicológico que se reportó. Las actitudes hacia el trabajo también pueden verse afectadas por otras condiciones no relacionadas a la violencia intrusiva, por lo que fue necesario indagar si se ven afectadas por condiciones laborales como salario, posibilidad de crecimiento, relaciones con compañeros y superiores, poca estabilidad o exceso de trabajo, que suelen ser las principales causas de insatisfacción laboral según Robbins & Judge (2013). Por lo que, si los participantes en las entrevistas reportaron insatisfacción, falta de compromiso, poco apoyo organizacional o cualquier otra actitud negativa, se examinaron las otras posibles causas de ese malestar.

Los sesgos de selección consisten en la introducción de error debido a una deficiente selección de los participantes. En este caso, pudieron estar presentes ya que, al hacer uso de una técnica de muestreo no probabilístico, la muestra pudo no ser representativa de la población y existía la posibilidad de que solo accedieran a ser parte del estudio los vendedores que viven de manera extrema la situación de violencia, ya sea por experimentarla con mucha frecuencia y de manera intensa o por no sufrirla en lo absoluto; por lo que se podía provocar que no se lograra representatividad y heterogeneidad de los casos. Tal situación se manejó mediante la diversificación de la muestra de acuerdo a las variables antigüedad y seguridad, además de seleccionar participantes de múltiples empresas.

Otros temas de relevancia al hablar de rigor son los criterios de fiabilidad y validez, además de conceptos como credibilidad, objetividad, relevancia y adecuación teórico-epistemológica. Con el enfoque de teoría fundamentada en los métodos cualitativos la objetividad puede ser un punto de advertencia, ya que, según Strauss & Corbin (2002), al recolectar los datos y analizarlos de manera alternada el investigador se puede sensibilizar por la situación de estudio. La objetividad, a pesar de que un estado de objetividad completa en cualquier tipo de estudio es imposible, es un elemento importante que se pudo maximizar a través de: mantener una mente abierta durante el proceso, comparar los distintos datos entre sí, recurrir a la literatura, tener diversidad en los informantes, mantener una actitud de escepticismo y seguir con rigidez los procedimientos de ese método de investigación.

Para resumir, los criterios de rigor que se tomaron en este estudio fueron: la presencia de una segunda opinión por parte de un experto en el proceso de codificación, heterogeneidad en la población seleccionada, mantener una actitud abierta y con criterio escéptico, recurrir a la literatura en momentos críticos de la codificación, seguir con rigidez los procedimientos metodológicos del diseño elegido y la reducción y control de sesgos con las otras estrategias antes mencionadas.

## 6.5 El análisis de datos

El análisis de las entrevistas fue también un proceso no lineal ya que fueron examinadas de manera paralela a la recolección de datos, de tal modo que se obtuvo constante retroalimentación de las mismas. Se analizaron las transcripciones de entrevistas en el programa QDA Miner© versión Lite, mediante revisión sistemática de los mismo con enfoque en la teoría fundamentada.

Con el método de teoría fundamentada fue necesario un proceso de codificación en donde se realizó un análisis minucioso línea por línea de los datos a fin de descubrir sus propiedades y dimensiones lo que permitió identificar conceptos subyacentes; los códigos asignados fueron etiquetas representativas de los datos, con las cuales posteriormente se establecieron categorías que representan el fenómeno estudiado (Strauss & Corbin, 2002). Este fue un proceso repetido en el que fue común regresar a pasos anteriores, modificar etiquetas, verificar la homogeneidad de los códigos dentro de las categorías y la heterogeneidad de las categorías.

El proceso de análisis inició con la transcripción de la primera entrevista de tal manera que desde el mismo momento de escuchar la grabación se fueron extrayendo hallazgos, tales transcripciones se introdujeron al programa QDA Miner a fin de que en el software el proceso de codificación, categorización, creación de notas y esquematización se viese facilitado y ordenado. Una vez analizada cada entrevista se hicieron correcciones a la guía de entrevista, ya sea por modificación, eliminación o ampliación de las preguntas.

Tras la parte inicial de codificación abierta, se desarrolló codificación axial. En este punto se tomó como categoría central la *violencia laboral intrusiva* siendo el fenómeno estudiado, se analizó sus relaciones con las otras categorías y códigos mediante los apartados de análisis propuestos por el método, las cuales fueron: fenómeno, causantes, condiciones influyentes, estrategias de acción y consecuencias. Éste último apartado de análisis axial tuvo mayor peso ya que en él se analizaron los efectos sobre la *salud mental* y las *actitudes hacia el trabajo*. De tal análisis surgió el modelo teórico a manera de esquema y a partir del mismo se seleccionaron los códigos más representativos para desarrollar la información teórica que se presenta como resultado.

De todo el proceso de análisis surgen los hallazgos que se presentan, haciendo primeramente algunas observaciones de contenido y forma. En cuanto a contenido, los resultados son presentados en forma de exposición narrativa por temas y se incluyen fragmentos de contenido expresados por los participantes a manera de cita textual. El orden de presentación se despliega por objetivos, abordando primeramente los resultados correspondientes a la violencia intrusiva en cuanto a las vivencias, creencias y estrategias de afrontamiento utilizadas por los vendedores y posteriormente sus efectos a la salud mental y a las actitudes hacia el trabajo percibidos por los mismos. En cuanto a forma, las categorías y subcategorías del análisis serán presentadas en negrita y las citas textuales extraídas de las entrevistas se presentan en cursiva acompañadas de una letra P y el número de entrevistado que dijo tales palabras.

## 6.7 Consideraciones éticas

Al ser un proyecto de investigación que involucró aspectos sociales y empresariales se tomarán medidas orientadas a la protección de las organizaciones, comunidades y trabajadores. El anonimato de los vendedores y de las empresas para las que trabajan fue un elemento irrevocable, así como la incorporación voluntaria de los participantes en el estudio, la descripción del consentimiento informado tanto verbal como por escrito fue vital, pues se dieron a conocer a los participantes los alcances, beneficios, objetivos, uso que se le dará a la información y posibles riesgos del estudio. Tal documento se presenta en el anexo 2.

Los principios éticos que rigieron el desarrollo de este estudio serán los promulgados por la Asociación Médica Mundial (2014) en la Declaración de Helsinki, que incluyen: el deber de proteger la vida, la salud, la dignidad y la intimidad de las personas; el apoyarse en el conocimiento profundo de la bibliografía científica; no perjudicar el medio ambiente; comparación de los posibles riesgos y beneficios; el principio ético de responsabilidad; los participantes en el estudio fueron voluntarios e informados; se tomaron precauciones para resguardar la intimidad de los participantes; obtención del consentimiento informado; y, al ser publicada la investigación, mantener la exactitud de los datos y resultados.

## 7. Resultados de la Investigación

Los resultados se presentan con base en las nueve entrevistas desarrolladas en un periodo de cuatro meses en las ciudades de Tegucigalpa y Comayagüela tal como se detalló en la descripción metodológica de la presente investigación. Un total de 290 minutos de entrevista fueron transcritos y analizados mediante el método de teoría fundamentada. Por lo que se describirán los resultados en tres grandes apartados respondiendo a los objetivos de investigación: La violencia intrusiva sufrida por los participantes, sus efectos a la salud mental y sus efectos en sus actitudes hacia el trabajo.

### 7.1 Violencia laboral del tipo intrusiva en vendedores de ruta

Se indagó acerca de los riesgos laborales percibidos o experimentados por los vendedores, los cuales manifiestan que el tener un accidente automovilístico, un accidente de trabajo al cargar y descargar producto y el ser violentados por desconocidos mientras recorren su ruta de trabajo (entendido en esta investigación como ser víctima de violencia laboral tipo intrusiva), son los eventos más peligrosos a los que se exponen. Destacó en frecuencia y relevancia la percepción del riesgo a ser **víctimas de violencia laboral intrusiva** por lo que a continuación se dan a conocer las experiencias propias y ajenas de este riesgo.

#### *i. El asalto y la extorsión como principales formas de violencia*

Con base en el análisis, las experiencias vividas expuestas en las entrevistas que pueden identificarse se agrupan en cuatro tipos de eventos: asaltos, extorsión, agresiones de personas bajo los efectos de sustancias psicoactivas y formas indirectas de violencia. Todos los entrevistados manifestaron haber sido **asaltados** por lo menos una vez al realizar sus labores en el puesto de vendedor de ruta ya sea en la empresa en la que laboran actualmente o en anteriores; dentro de las agresiones provocadas por los asaltos que declaran haber sufrido se encuentran las amenazas, los golpes, el ser encerrados en el vehículo y el secuestro.

Sus experiencias van desde asaltos “clásicos” hasta situaciones como la que se presenta a continuación:

P8: *“Son experiencias feas pues, hace años trabajé como te digo en <nombre de una empresa> y cuando veníamos con otro compañero bajando de allá de Güinope- El Paraíso, por el lado de Galeras, nos salieron seis delincuentes armados y venían con armas pesadas y nos secuestraron prácticamente y nos llevaron a un cerro que le llaman Lavandero y ahí ellos se pusieron a abrir la caja fuerte mientras nosotros estábamos encerrados en el cajón y luego de abrir la caja uno de ellos abrió el cajón donde estábamos nosotros y nos apuntó con un AK- 47 y le preguntó al supuesto jefe de la banda que si nos mataba, cuando uno escucha ‘los mato’ uno ‘ay Dios mío’”.*

A percepción de los vendedores, los asaltos son muy frecuentes en algunas compañías presentándose por lo menos uno al día y los motivos suelen ser el robo de dinero en efectivo, de producto, de objetos personales del vendedor y del arma que lleva la escolta o “guardia de seguridad”, como se verá más adelante a pesar que los vendedores han adquirido cierta resiliencia para afrontar los asaltos y han llegado a “acostumbrarse” al riesgo, fue común en los entrevistados el reconocer que “asumen el riesgo de perder la vida” si un asalto se torna agresivo.

P4: *“andamos arriesgada la vida, como le digo, nosotros sabemos que salimos, pero no sabemos si vamos a llegar porque trabajamos arriesgada nuestra vida”.*

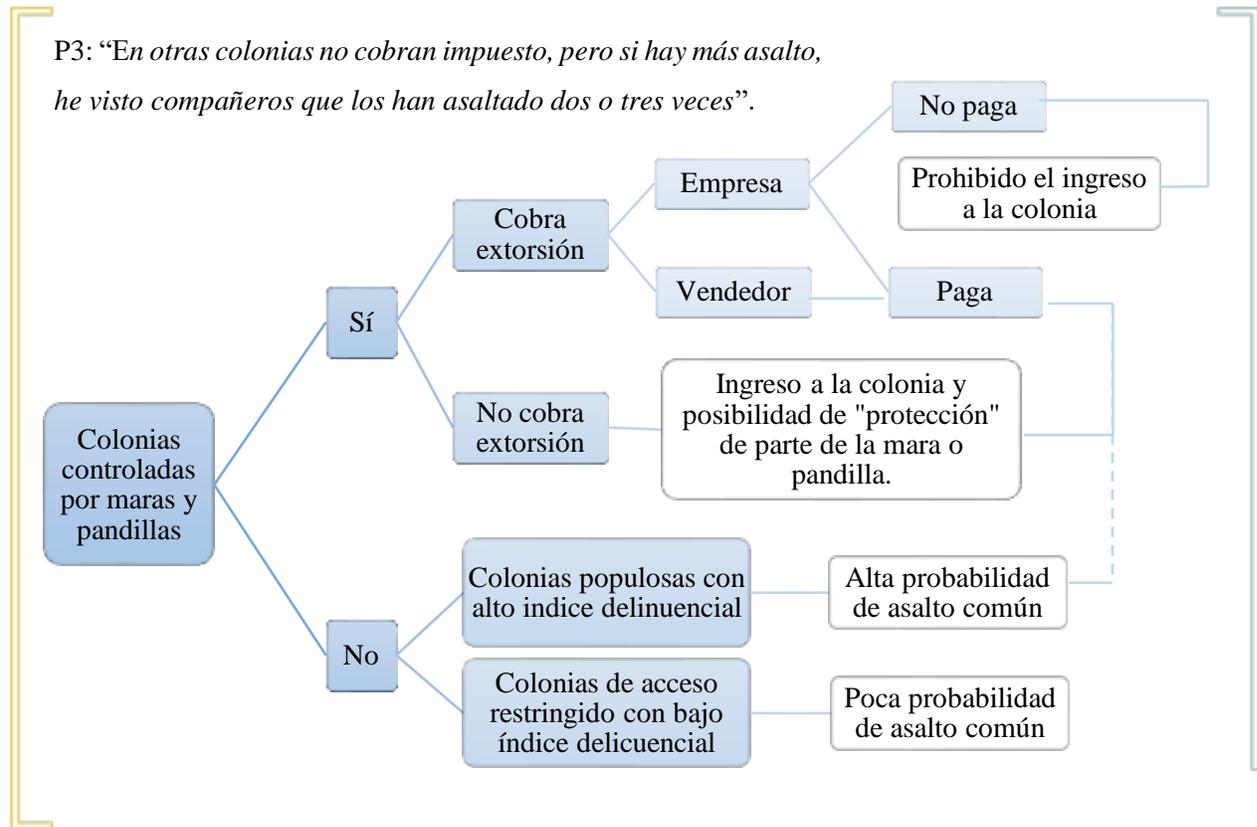
La **extorsión** o también llamada “impuesto de guerra”, que consiste en un cobro semanal que maras y pandillas en distintas zonas del Distrito Central hacen a los vendedores, es también causante de situaciones críticas que pueden incluir amenazas y por supuesto pérdidas económicas tanto para los vendedores como para las empresas, llegando incluso a atentados como “quema de camiones”. Esa situación es vivida de diferentes maneras de acuerdo a las políticas de cada empresa ya que algunas compañías deciden correr con ese costo mientras que en otras lo asume el empleado.

Otro factor que lo vuelve variable es la zona o ruta por donde pasa el vendedor ya que de acuerdo a la mara o pandilla que “controle” el lugar, el cobro de extorsión, puede o no presentarse, como lo menciona el siguiente participante:

P5: *“en la dirección que le digo yo, entre las dos maras, existe ese riesgo que uno tiene que pasar forzosamente por ahí, una vez pasando de ahí, estando en la mera colonia en el mero sector ya no tenemos problemas... por eso mismo porque como la colonia que está al par no entra la empresa de nosotros porque como no paga la empresa el impuesto que ellos piden... a uno le piden pero una cantidad mínima y a la empresa le piden una cantidad grande y la empresa no quiere pagar la cantidad y aunque uno la pague la cantidad pequeña ellos no aceptan por qué quieren que la empresa pague... tenemos prohibido entrar a esa colonia...”*.

A pesar de que la extorsión en sí misma, y sus medios, es un acto de violencia, los entrevistados perciben un lado “*beneficioso*” de ella por considerar que existe un factor protector al pagarla, uno de ellos menciona: P2: *“por lo menos tengo la certeza de que pagándoles puntualmente a ellos no corro ningún riesgo de que me puedan hacer algo ellos... uno está libre de que lo asalten y esas cosas, porque ellos no asaltan, se supone que cuidan la zona... uno está libre de que lo puedan asaltar otras personas”*, el lado benéfico que perciben consiste en la “protección” que algunas maras y pandillas brindan como retribución al pago de extorsión. A pesar de eso, consideran que el pagar la extorsión no es una garantía de seguridad P5: *“igual usted paga, pero no anda cien por ciento seguro”*. La figura 4 que a continuación representa cómo es percibida la extorsión por parte de los vendedores entrevistados y cómo ésta se relaciona al riesgo de ser asaltados:

Figura 4: La extorsión a percepción de los participantes del estudio



Fuente: Elaboración propia

Otro tipo de experiencias menos frecuentes pero que de igual manera atentan contra la salud de los vendedores son las **agresiones de “drogadictos”**, que se pueden acercar solicitando que les “regalen algo”, ya que mucho del producto que los vendedores reparten puede ser atractivo, y las personas bajo efectos de sustancias psicoactivas pueden actuar de manera violenta al recibir una negativa. Uno de los entrevistados compartió: P3: “andaban como drogados y le dicen ‘hey vos regalame algo’ y solo los queda viendo así... y uno le soltó un golpe en la cara todo porque andaban drogados”.

Los participantes manifiestan que también existen **formas indirectas de violencia**, las mismas pueden incluir el observar homicidios y asaltos o estar en medio de una redada policial y tiroteos. Son eventos igualmente imprevistos que no tienen una relación directa con ellos pero que de manera circunstancial han experimentado. Un entrevistado tuvo “problemas” con un miembro de una mara al observar una redada: P2: *“una vez agarraron un marero que venía con una mariguana entonces vino y la tiró a una casa y después o sea bueno lo llevaron preso, pero salió, luego entonces después andaba diciendo que yo le había echado la policía”*.

Tabla 2: Experiencias sufridas por los participantes en el estudio y sus percepciones en cuanto a motivos

<b>Experiencia sufrida</b>	<b>Agresiones</b>	<b>Motivos Manifiestos</b>
<b>Asaltos</b>	Secuestro Encierro Amenazas Pérdida de patrimonio	Robo de efectivo, de producto, de objetos personales y del arma de la escolta
<b>Extorsión</b>	Golpes Quema de camiones	Cobro de la extorsión, represalias contra la empresa
<b>Formas indirectas de violencia</b>	Presenciar homicidios, asaltos y redadas policiales	Accidental
<b>Agresiones de drogadictos</b>	Golpes	Solicitud de productos

Fuente: Elaboración propia

ii. *¿Quién es el culpable de la situación?*

Para describir la percepción que tienen los vendedores hacia la problemática general de violencia no sólo es necesario exponer sus vivencias, sino que también las creencias y estrategias de afrontamiento que tienen al respecto. En cuanto a las creencias, consideran que existen **condiciones influyentes** para que un evento de violencia pueda ocurrir; estas se basan principalmente en las condiciones propias de su puesto de trabajo como: el realizar las labores con compañía, lo llamativo del producto que se distribuye, los horarios de trabajo y la ruta que realizan, es decir, los barrios, colonias, zonas y sectores que tienen asignados para realizar la distribución de producto.

A percepción de los entrevistados, **realizar sus labores con compañía** ya sea de un ayudante o un escolta podría mejorar sus condiciones de trabajo y reducir la cantidad de asaltos sufridos, los ayudantes además de colaborar con la carga física del trabajo, agilizarían el proceso de entregas disminuyendo la permanencia en las colonias y reduciendo por ende el tiempo expuestos al riesgo, además estas personas adicionales (ayudantes y escoltas) pueden servir para repeler a los asaltantes, ya que observan que el trabajar solos les hace blancos fáciles para los delincuentes.

Otras condiciones que influyen son: el tipo de **producto que se distribuye**, ya que para los vendedores existen productos más llamativos o apetecidos por los asaltantes, así como algunas empresas son mayormente propensas a la extorsión, por tal motivo los logos de la empresa en los camiones o vestimenta pueden llegarse a considerar un problema. Otras condiciones son **los horarios y las rutas**, para los entrevistados las tardes pueden ser más peligrosas y consideran que las **“rutas peligrosas”** están definidas por la incidencia de crimen en la zona o por el tipo de mara o pandilla que opera en el lugar.

P1: *“hay rutas peligrosas, y hay horarios específicos, de las 11 en de la mañana en adelante porque esos ‘muchachitos’ se desvelan, pasan la noche en fiesta y hacen su movimiento por la tarde”*

P6: “todas las colonias a las que yo voy son comandadas por la 13 (se refiere al nombre de una mara) entonces lo que cobran el impuesto son los 18 (nombre de otra) y ellos pues, bueno la colonia donde <nombre de un compañero> el otro muchacho, él sí paga lo que es toda La peña, El Pedregal, se paga ahí. - ¿y cuál cree que es como más riesgosa? –Para mí la 18 – ¿Por qué? -Porque son personas más violentas... allí en mi zona yo no he visto nada más que drogas, y fíjese que esa gente usted los mira y ellos no le van a pedir tienen prohibido pedir”.

Como lo describe la narración anterior, los vendedores se han formado ideas claras de la estructura de maras y pandillas que operan en las colonias. En sus percepciones es evidente una **diferenciación** entre los grupos de crimen organizado y del crimen común (como se presenta en la figura x); asimismo, existe la creencia de que “cuidan” la zona y tienen “control” de la misma; pueden ser accesibles para la negociación y son organizadas al punto de llamarles “empresas”.

P4: “las empresas más grandes que hay aquí es esa, obtiene millones y millones de ganancias sin invertir algo sólo miedo y terror”

Las atribuciones que hacen en cuanto a la **causa y/o responsables** de sufrir violencia laboral intrusiva se enfocan en el gobierno, la sociedad y la empresa para la que laboran. Desde el punto de vista de los entrevistados **el gobierno** es responsable P9: “por las políticas de seguridad que tiene... el gobierno podría generar más empleo para tratar de combatir la inseguridad porque la inseguridad viene a través del desempleo que hay”; sin embargo, reconocen que la inseguridad es una problemática generalizada a nivel de **sociedad** y que no solo los organismos gubernamentales son responsables: P2: “uno dice que el gobierno acá que el gobierno allá pero la verdad de que considero yo de que todo comienza en el hogar”. La violencia la consideran un problema que nace en el nivel más básico de la sociedad: la familia. Los sistemas de valores y moral enseñados en la infancia inciden en el desarrollo de la violencia social.

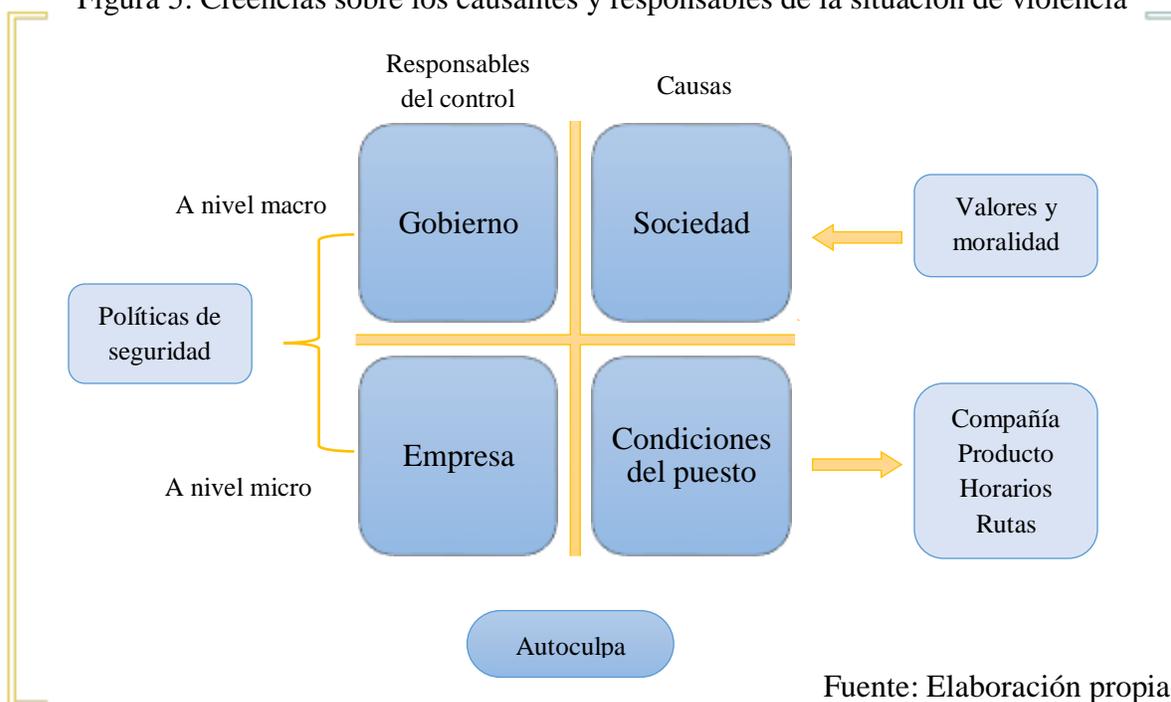
Para los vendedores la violencia es un problema social que invade tanto su ambiente de trabajo como el de otras ocupaciones, reconocen que trabajadores de otros rubros también son víctimas de este tipo de violencia laboral y perciben tal problema como un “caos”:

*P4: “no sólo la empresa donde yo trabajo sino que la mayoría, taxistas, transporte urbano, todo... por eso le digo la violencia está en el país y cuando la violencia está en el país lo transmite a las colonias, a la familia, a las empresas ya está aquel caos que usted sea como sea usted cuando sale en la mañana lo primero que se dice es encomendarse a Dios porque no sabe si al salir de su casa le va a pasar algo me entiende, entonces el caos está en el país, el caos está en el país”.*

Como responsable también señalan a **la empresa** ya que pandilleros pueden violentar a los vendedores como “represarías” cuando la empresa decide no pagar extorsión; además, se agrega el hecho de que algunas empresas tienen políticas de seguridad poco exhaustivas P8: “*No les gusta mucho invertir en cuestiones de seguridad para proteger verdaderamente al empleado*”, los “guardias de seguridad” son un beneficio que no todas las empresas proveen. Otro elemento destacable es la presencia de **culpa autoimpuesta** en algunos entrevistados ya sea porque consideran que no tomaron las medidas de seguridad necesarias o por “relajarse” o “confiarse” al realizar el trabajo, según lo expresado por algunos de ellos, el haber sido asaltados fue su culpa por no estar lo suficientemente alertas.

Para finalizar y respondiendo a la pregunta ¿Quién es el culpable de la situación?, los vendedores consideran que además de que las condiciones laborales en sí mismas pueden ser un factor de riesgo, en cuanto a: trabajar solos, lo llamativo del producto, los horarios y las rutas; también existen condiciones externas al puesto que afectan su situación, reconocen que la violencia es un problema social surgido desde las familias que invade ambientes de trabajo, es una situación en la que tanto el gobierno como las empresa con sus políticas de seguridad tiene la responsabilidad de mejorar (ver figura 5).

Figura 5: Creencias sobre los causantes y responsables de la situación de violencia



### iii. Estrategias de afrontamiento, desde la confrontación hasta la aceptación

De acuerdo al análisis de los discursos de los entrevistados, las estrategias de afrontamiento tomadas frente a la situación pueden ser directas o indirectas en relación a la presencia o no de los agresores. De manera **directa**, la actitud que los entrevistados suelen presentar frente a un asalto es la **cooperación** con el delincuente a fin de evitar que el mismo se ponga “nervioso” y le agrede, sólo en ocasiones puede haber actitudes **confrontativas**, principalmente para no perder objetos personales. Otra actitud tomada esencialmente para evitar “problemas” es la **convivencia** con los miembros de maras y pandillas principalmente con los llamados “banderas”, que son a menudo niños y jóvenes encargados de cobrar el impuesto y transmitir mensajes; esa convivencia es con fines preventivos como lo ilustra uno de ellos: P6: “yo lo conozco porque siempre que lo veo en la calle donde estoy... se le da algo (se refiere a regalarle producto) porque uno sabe pues y fíjese que no he tenido problemas con ninguno de ellos”.

De manera **indirecta**, es decir, cuando no están frente a los agresores, los vendedores presentan un patrón conductual con el que buscan prepararse, planificar y tomar medidas para evitar un asalto o estar listos si llega a suceder; estas medidas incluyen: **estar en actividad constante, evitar el lugar** al considerarlo peligroso, **observar con cautela** la zona y **anticiparse al peligro** con medidas como la siguiente: P3: “*por ejemplo si yo entro en esas colonias que sé que hay bastante asalto pues no llevo cartera, no llevo celular, nada, sólo llevó la calculadora, la licencia y eso nada más*”, esas medidas pueden incluir hasta preparar el dinero que se les entregará a los asaltantes: P8: “*andar 500 por lo menos para que si algún tipo me asalta por lo menos se vaya un poco más contento*”, en el fragmento anterior se puede observar como los vendedores buscan mantener a los asaltantes “contentos” para garantizar su bienestar o su vida; buscan minimizar pérdidas, aceptando como algo natural que se den algunas pérdidas económicas.

Asimismo, para **afrontar** la situación a la que se exponen hacen uso de algunos recursos interpersonales, uno de los principales es **apoyarse entre vendedores**, ya sea entre compañeros de trabajo o vendedores de otras compañías. En la empresa a la hora de entrada o salida los vendedores tienen tiempo para conversar con sus compañeros de trabajo, contarse anécdotas, darse recomendaciones y apoyo emocional si es necesario.

P1: “*Uno se felicita cuando en la tarde llegan todos los compañeros de entrega*”

En cuanto a estas estrategias de afrontamiento interpersonal comentan: P8: “*nos preocupamos verdaderamente cuando nos damos cuenta que algún compañero lo asaltaron o algo pues vamos y le preguntamos*”. Además de mantener buenas relaciones con vendedores de otras compañías como lo expresa uno de los participantes: P4: “*la mayoría que andamos en la calle tenemos buenas relaciones... imagínesse que yo miro un compañero de otro rubro que lo asaltaron o cualquier cosa y yo lo puedo auxiliar o algo, lo voy hacer porque andamos en el mismo camino entonces tenemos una relación excelente*”.

P9: *“solo me encomiendo a Dios que todo me salga bien”*

A demás de las acciones directas, las precauciones y los medios de afrontamiento interpersonal, los vendedores pueden recurrir a formas de afrontamiento a nivel psíquico como lo son la **fe** y los mecanismos de defensa psicológicos. En cuanto a la fe como medio de afrontamiento, los vendedores buscan apoyo en la protección divina en sus labores diarias, mencionan: P8: *“cada vez que sale a trabajar lo primero que se encomienda es a Dios”*, lo que probablemente les de aliento y el sentido de protección necesario para enfrentarse a situaciones peligrosas.

Por último, a nivel psicológico se pueden interpretar de sus discursos la presencia de mecanismos de defensa que les ayudan a afrontar la situación; el **aceptar** la situación como algo que “tiene que pasar” es frecuente, el uso de frases como: P1: *“pasó lo que tenía que pasar... me pidió lo que tenía que pedir”* y P6: *“y si en dado caso llega a pasar un asalto pues pasó y ya pasó”* demuestra la tendencia a tomar como “natural” o “normal” el exponerse a ser violentados en sus labores diarias.

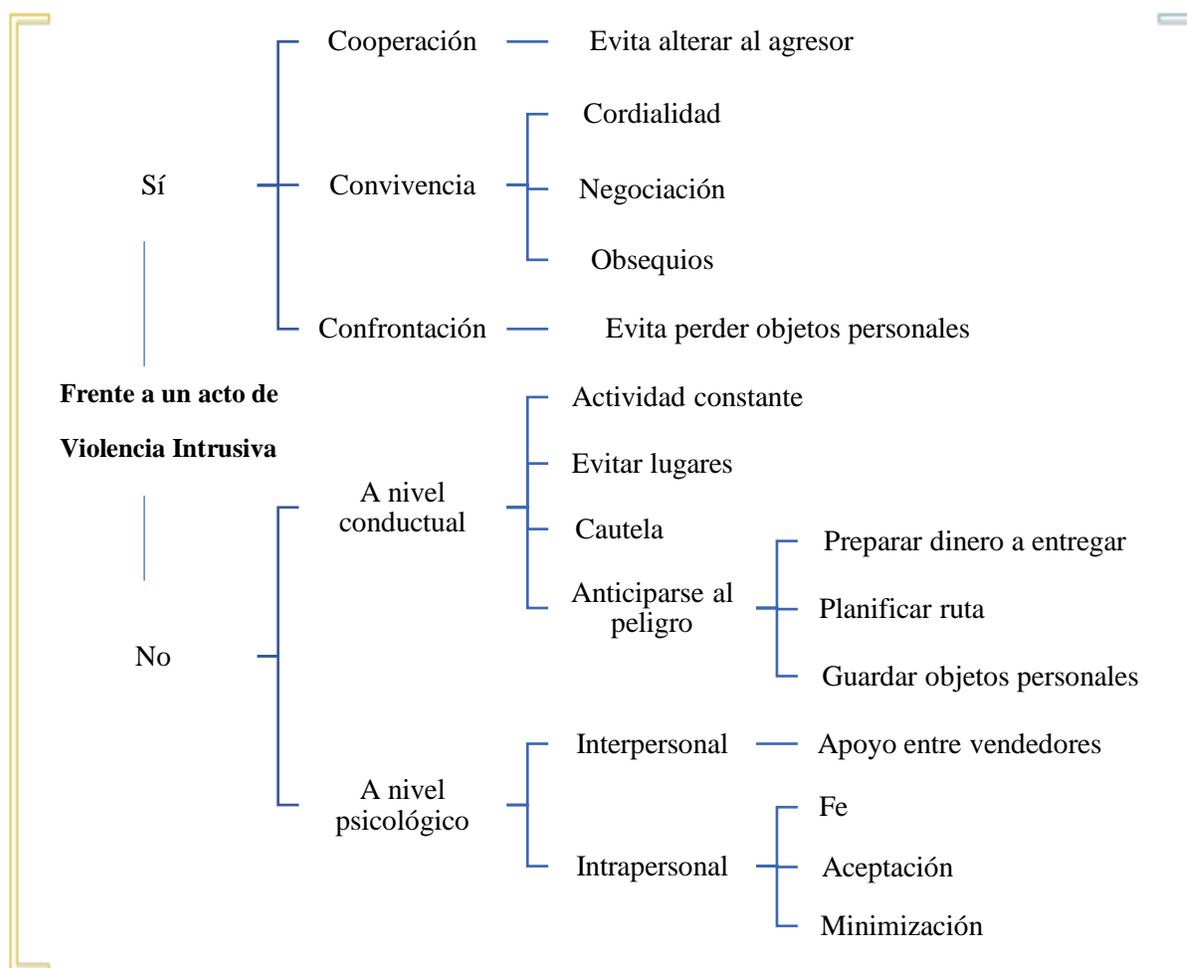
P2: *“llega el punto en que uno se acostumbra a convivir con eso ya es parte del diario vivir”*

P9: *“uno se acostumbra a eso, lo importante es que a uno no le hagan nada en el momento”*

Otro mecanismo defensivo que probablemente ayude a enfrentar la situación es **minimizar** lo ocurrido, tal mecanismo se representa en frases como: P1: *“me siento que yo no he sufrido tanto en la empresa... si la cuestión no fue tan agresiva o solo fue el asalto nada más y no hubo nada de agresión, no quedo como le digo yo con crisis, nervioso”*, P3: *“no, grave grave pues no, ahorita dentro de este año que he estado allí no ha habido ningún incidente así que hayan matado a alguien”*. Es posible que tanto la aceptación como la minimización sean un mecanismo que a nivel psicológico les ayudan a los vendedores a afrontar la situación que viven a diario.

En resumen, al indagar sobre las estrategias de afrontamiento que los vendedores tiene para con los actos de violencia intrusiva, se pueden reconocer dos grandes grupos: las que se manifiestan en los encuentros directos con los agresores como ser la cooperación, la confrontación y la convivencia y las estrategias indirectas a nivel conductual que incluyen una serie de precauciones y medios de afrontamiento interpersonal; además, se incluyeron en el análisis las defensas a nivel psicológico identificadas en los discursos, por ser un recurso esencial para afrontar las situaciones que viven día con día.

Figura 6: Estrategias de afrontamiento utilizadas por los participantes



Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados pueden ser víctimas de una variedad de actos de violencia en sus jornadas laborales, y reaccionan ante tales actos con una serie de estrategias a las que les han dado forma a partir de vivencias, anécdotas y creencias formadas a lo largo de su vida laboral como vendedores de ruta. Para conocer el problema de una manera más amplia e identificar los alcances que esta situación ha tenido, se hizo necesario indagar sobre las consecuencias que esa violencia producía, se prestó especial atención a los efectos o consecuencias a nivel psicológico, en su salud mental y en las actitudes que toman hacia el trabajo. Por tal razón a continuación se presentan los hallazgos que corresponden a tales propósitos.

## **7.2 Consecuencias de la Violencia Laboral Intrusiva**

### *i. Los efectos tangibles de la violencia*

Al hablar de consecuencias, los entrevistados se enfocan principalmente en los efectos tangibles, ya sea en su salud física por **golpes** recibidos durante el acto de violencia o en las **repercusiones económicas** por la pérdida de dinero y producto. Algunas compañías tienen un límite permitido de dinero que los vendedores pueden manejar fuera de las cajas de seguridad de los camiones, y se suma el hecho de que en ocasiones asumen el pago de la extorsión. Algunos entrevistados lo ejemplifican: P3: *“la empresa dice que solo podemos andar por decirlo así L 300.00 para dar de cambio, toda la venta que va haciendo tiene que depositarla en la caja fuerte, si usted anda más de ese dinero a usted le toca pagar en caso de un asalto”*, P7: *“si no hay testigos ni nada, es posible que uno mismo tiene que pagarlo”* y sobre el pago de extorsión P2: *“yo tenía la suerte que la empresa me ayudaba en ese gasto (pago de extorsión) pero hace un año que lo quitaron y ya corre por cuenta de nosotros”*.

No obstante a los daños a la salud física y a las pérdidas económicas innegables, los entrevistados expresan otras consecuencias menos evidentes como el **ausentismo** y el descenso en la productividad; los vendedores al ser víctimas de un acto violento se ven obligados a ausentarse de sus labores para recuperar su salud física si sufrieron agresiones y sus documentos personales si fueron robados; las ausencias en el trabajo también pueden darse a manera de protesta cuando la situación en las colonias se torna peligrosa, P2: *“muchos compañeros en esa época no salieron, no salían a trabajar, pasaban hasta dos o tres días”* expresa un vendedor al contar lo sucedido tras la quema de varios camiones de la compañía.

En cuanto al descenso en la **productividad**, los entrevistados manifiestan dos vías principales por las que puede existir baja productividad; en primer lugar la situación de inseguridad que viven en las calles puede provocar que el trato con los clientes no sea el más adecuado ya que buscan que las transacciones se realicen rápido para salir pronto de la zona en que se encuentran P6: *“si uno trabajara relajado, como le digo, sería más fácil el buen trato con la gente”*. Por otro lado, la incomodidad general hacia la empresa para la que trabajan puede provocar que no realicen su trabajo de la manera más productiva posible, uno de ellos pone como ejemplo a los empleados de otra compañía:

*P6: “la empresa (se refiere a otra empresa, no para la que él labora) se encarga de, que le digo, construir una buena positiva para los empleados, pero de verdad, no solo de palabra, porque nosotros tenemos el comité de seguridad social y todas esas cosas... y que la seguridad primero, eso es mentira, entonces en otras empresas no sólo se oye, se ve, y ellos en cuanto a ventas, en cuanto a desempeño laboral de todos o sea usted va ver... son hormiguitas para trabajar... porque están a gusto y tienen seguridad laboral”*

Otras consecuencias afectan el **mercado laboral**, los empleados contratados para ese puesto pueden no permanecer demasiado tiempo en él ya que no todos están dispuestos a asumir los riesgos que el mismo conlleva; sin embargo, existen otras condiciones que definen la permanencia en el puesto, así como la manera en que realizan su trabajo, esas condiciones serán abordadas más adelante en el apartado de consecuencias sobre las actitudes hacia el trabajo. Otras consecuencias de especial interés son las que afectan la salud mental de los vendedores ya que, a diferencia de las consecuencias sobre su salud física, producidas por un golpe, por ejemplo, pueden pasar desapercibidas por mucho tiempo si no se examinan, por lo que a continuación se describirán algunos efectos que la violencia laboral intrusiva tiene sobre el estado de salud mental de los entrevistados.

## ii. Efectos en el Estado de Salud Mental, Ansiedad versus Resiliencia

Al preguntar a los entrevistados sobre su estado emocional o psicológico surgieron elementos por los que según ellos se define un buen estado de salud mental, estos incluyen: el tener buenas relaciones interpersonales, la capacidad de tener una buena ejecución de su trabajo y el tener la capacidad de dejar los problemas de lado. Ellos mencionan: P1: *“Físicamente bien, psicológicamente siempre lo he estado, ya que ya sé yo el comportamiento sobre los clientes, como atender a los clientes”*.

P5: *“uno tiene tantos problemas en su trabajo por equis motivo, entonces tratar de no tenerlos encima, tratar de divertirse en algún lado, salir a algún lado o estar con sus amigos”*

A pesar de que los vendedores manifestaron sentirse “bien” psicológicamente, en sus discursos y mediante las preguntas de indagación se pudieron identificar efectos específicos sobre la salud mental provocados por los eventos de violencia sufridos. Tales efectos se manifiestan durante el evento o posterior a él, ya sea a corto o a largo plazo. En cuanto a los efectos durante el evento, los entrevistados manifiestan que pueden experimentar **“tranquilidad”** al manejar la situación en calma, **“impotencia”** al no tener muchas opciones para salir de la situación, **miedo** al tener el riesgo de *“perder la vida”* y **enojo y frustración** principalmente por la pérdida de cosas personales.

En ese sentido, la impotencia, el enojo y la frustración la expresan como un sentimiento temporal, durante sucede el acto de violencia; sin embargo el miedo puede reportarse como un sentimiento más generalizado y constante y a pesar de la existencia del mismo, los entrevistados logran mantener una actitud “tranquila” en la mayoría de los casos de agresión, esta tranquilidad puede ser el reflejo de la capacidad de resiliencia que han adquirido los vendedores, esa capacidad que ellos mismos mencionan para alejarse de los problemas y mantenerse estables y funcionales psicológicamente.

Posterior a sufrir un asalto y a corto plazo las entrevistados manifiestan presentar un “**trauma**” que implica *flashbacks* de lo sucedido, así como la presencia de dolor muscular y dificultad para recordar con claridad el suceso. Como lo comentan algunos de los participantes: P2: *“ahora si no me gusta que abran la puerta del camión... porque me parece me recuerdo de aquel episodio cuando me pusieron el pistola y me asaltaron”* P8: *“luego de que ellos se fueron, después del asalto, yo entré como en shock porque no sé si fue que me golpearon antes o no entiendo porque después de que ellos se fueron a mí me dio un dolor en la espalda bien feo como que si alguien me había golpeado y me pego a que el gran dolor... considero que pudo haber sido también cuestión de nerviosismo”*.

A largo plazo los efectos incluyen sentimientos de **angustia y vulnerabilidad**, uno manifiesta P8: *“porque uno no sabe si van a volver a llegar los delincuentes entonces unos y camina en zozobra y dice <necesita salir rápido de esta colonia> entonces uno anda trabajando rápido y anda trabajando con nervios también”* y otro presenta una metáfora al respecto: P1: *“como el ratón con el gato ya al ver que viene el ratón el gato lo va alcanzar aunque no lo tenga planeado, entonces, eso es lo que puede suceder”*. Se puede apreciar en sus discursos un sentimiento de angustia en el que se perciben como vulnerables a ser violentados o alcanzados de manera imprevista por “el gato” o delincuentes de la ciudad.

Otro efecto a largo plazo son los **sentimientos de desconfianza** en los desconocidos P8: *“cuando uno mira personas extrañas uno lo que hace es se detiene un momento en el vehículo y empieza a observar qué reacción toman esas personas”* y el miedo P5: *“uno camina con miedo en la calle, no camina confiado”*. Uno de los participantes describe su estado emocional de la siguiente manera:

P6: *“yo siempre ando como la deriva a ver qué está pasando que pasa en mi alrededor todo el día, entonces uno se vuelve paranoico... entonces cuando uno llega a la casa es como sssssh una bomba de presión se libera, pero si, uno anda presionado, para una persona que padece de presión trabajando en eso no se lo recomiendo si va una zona peligrosa no se lo recomiendo”*.

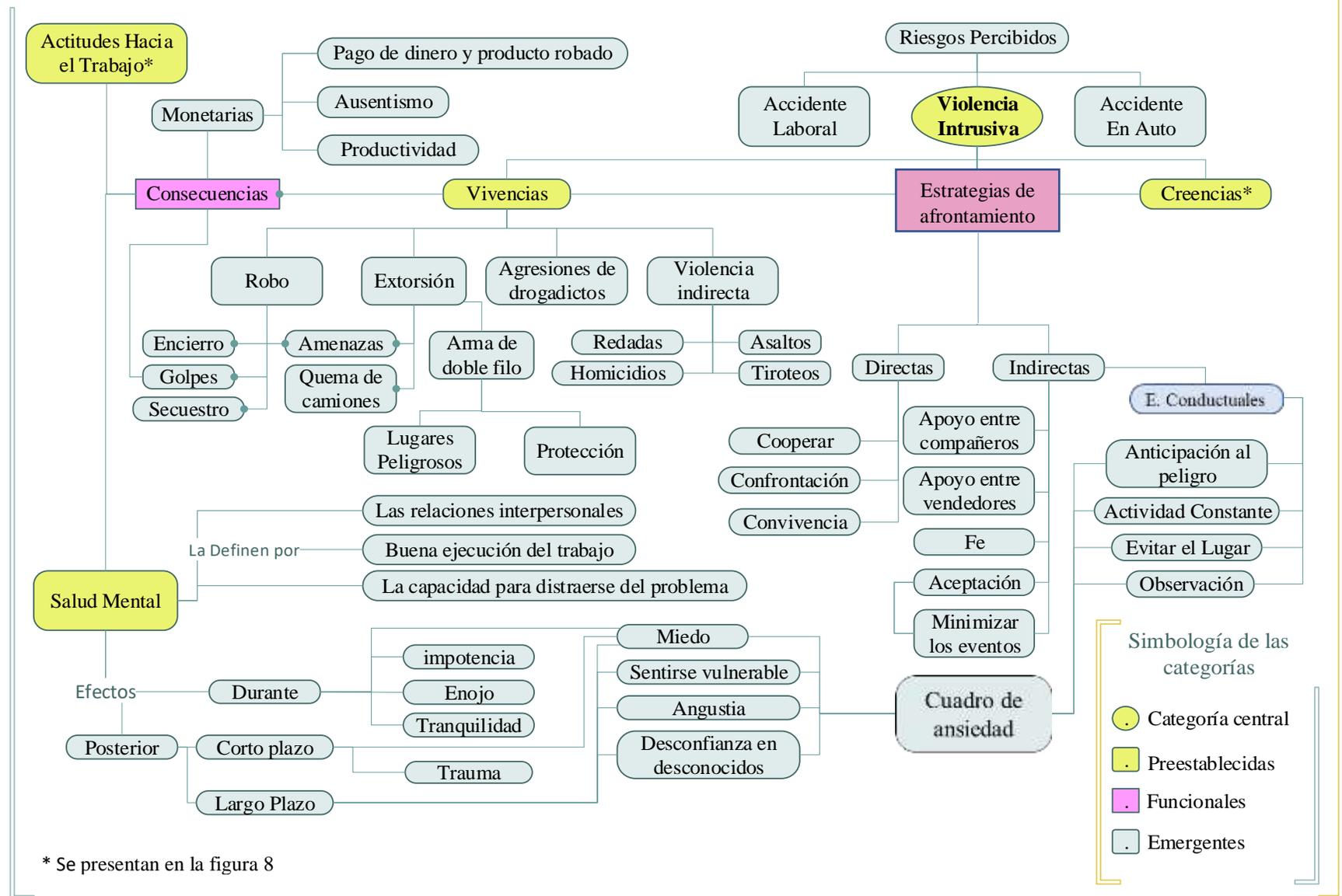
Las palabras del entrevistado dan una señal de alerta para reconocer la presencia un cuadro de ansiedad en los vendedores si tomamos en cuenta sus actitudes y estado emocional resumidos en: realizar actividad constante, evitar lugares considerados peligrosos, observación constante, temor a los desconocidos, anticipación al peligro, miedo, angustia y sentimientos de vulnerabilidad. Este conjunto de efectos a la salud mental podrían ser los resultados más llamativos que emergen de los datos al conformar un patrón cercano a la paranoia. En la figura 7 se presenta un diagrama de las relaciones existentes entre la violencia laboral intrusiva y sus efectos a la salud mental.

Notas:

Las figuras 7 y 8 se presentan como modelos teóricos que surgen de los hallazgos de la presente investigación, se tomó como categoría central de análisis la Violencia Intrusiva y a partir de la misma se buscaron asociaciones, siendo necesaria la creación de categorías funcionales que explican la teoría como ser: Causas, Consecuencias, Condiciones emergentes y Estrategias de acción; además de las categorías prediseñadas a fin de responder los objetivos del estudio, las mismas fueron: Percepción de la violencia, Salud Mental y Actitudes Hacia el Trabajo.

Ambas figuras (7 y 8) representan un solo modelo, el mismo fue dividido en dos partes por fines estéticos e ilustrativos, en la figura 7 se presentan los hallazgos correspondientes a las vivencias, estrategias de afrontamiento y consecuencias a la salud mental; mientras que en la figura 8 se exponen los correspondientes a las creencias y las consecuencias a las actitudes hacia el trabajo. Se recomienda comenzar la lectura de las figuras a partir de la categoría central: Violencia Intrusiva

Figura 7: Violencia laboral intrusiva en vendedores y sus efectos a la salud mental



\* Se presentan en la figura 8

Fuente: Elaboración propia

*iii. Efectos sobre las Actitudes Hacia el Trabajo, falta de empatía de las empresas versus necesidad económica del empleado.*

El análisis sobre las actitudes que los vendedores tienen hacia sus trabajos es clasificado en tres actitudes principales: el apoyo organizacional percibido, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Fue evidente en las entrevistas la interconexión que existe entre estas actitudes, por ejemplo: un empleado que percibe ser apoyado se siente más satisfecho y por ende mayormente comprometido; sin embargo, existen dimensiones específicas para cada actitud, así como condiciones que favorecen a todas las actitudes en general.

En cuanto a la percepción de **apoyos recibidos** de la organización pueden centrarse en cuatro grupos: apoyo estructural, apertura a la opinión del empleado, empatía y manejo de las circunstancias adversas. Los **apoyos estructurales** que los vendedores perciben son el respeto a los derechos laborales amparados por ley y los cambios y mejoras que la empresa realiza en cuanto a la logística de las operaciones; la **apertura a la opinión** de los empleados es percibida como un apoyo en tanto las decisiones de los altos mandos sean con base en las necesidades manifiestas de los vendedores, por ejemplo los entrevistados pueden percibir que la empresa es arbitraria al decidir las rutas en las que los vendedores no serán acompañados por escolta, por lo que los vendedores pueden estar inconformes por P7: *“no andar guardia en zonas que tal vez la empresa dice que no son peligrosas”*.

La **empatía** que el empleado percibe puede ser un punto a favor para las empresas; sin embargo, los vendedores de ruta perciben, en mayor medida, carencia de la misma. Por el contrario, perciben: falta de comprensión, indiferencia y énfasis en el dinero por parte de la empresa. La manera en que las empresas actúan puede percibirse como falta de humanismo, esto se ejemplifica en las expresiones de varios entrevistados.

P8: *“la empresa no quiere invertir en seguridad o no le importamos”*

P8: *“Imagínate si verdaderamente fuera más humana la empresa tendría que estar una parte de recursos humanos apoyándolo a uno ahí hablándole que qué le pasó que cómo está y todas esas cosas, pero si sólo vemos que llega la gente de seguridad uno ya entiende que lo que estamos haciendo nada más es tratando de cuadrar la existencia para averiguar cuánto fue monto del robo”*.

P4: *“la empresa lo que más cuida sus intereses, no los de los trabajadores... la empresa... tiene que tener algo muy especial para que el trabajador después de un show de esos se sienta bien verdad, mandarlo a un psicólogo a terapia... darle un aliento, y en ese aspecto uno se siente a veces desprotegido”*.

Otro grupo de apoyos que los vendedores perciben recibir por parte de la organización son los concernientes al **manejo de las circunstancias adversas**. Las medidas que los vendedores observan que las empresa toman para manejar la situación de violencia en las calles involucran: negociar con los extorsionadores, reportar a la policía lo sucedido, realizar auditorías tras los asaltos, implementar cajas de seguridad en los carros repartidores, realizar capacitaciones en temas de seguridad, pagar el monto de la extorsión y cambiar la ruta del vendedor cuando ésta se vuelve muy peligrosa; esta situación es un espectro vivido de manera diferente en las compañías, mientras que unas toman medidas para manejar las circunstancias adversas otras no lo hacen en lo absoluto.

Algunos elementos destacables en cuanto a la percepción del manejo que tienen las empresas son: el **reporte a la policía** puede ser obligatorio para conseguir que la empresa asuma el monto robado y que no le corresponda al empleado pagarlo; sin embargo, en ocasiones los vendedores deciden no informar a la empresa ni a la policía los eventos ocurridos cuando consideran que el monto robado fue poco y que puede ser una pérdida de tiempo el realizar el reporte.

Así mismo otros medios para manejar la situación que las empresas utilizan pueden ser vistos desde una perspectiva negativa. Las **auditorías** que la empresa realiza pueden percibirse como falta de confianza de la empresa en el empleado ya que llegan al lugar del evento “a ver si es cierto” que el evento ocurrió; las **cajas de seguridad** pueden ser conflictivas ya que los vendedores solo pueden tener un monto pequeño de dinero en efectivo y los asaltantes pueden “enojarse” al no conseguir más dinero; y, el **cambiar la ruta** no es una medida tan accesible en las empresas ya que las rutas que “no son peligrosas” son pocas.

En cuanto a la actitud de **satisfacción laboral** en los vendedores, en sus discursos se puede distinguir que ésta depende de la **estabilidad laboral** que ofrezca la empresa, las **condiciones salariales**, las **relaciones con los compañeros**, la **vocación** innata del empleado, la **seguridad** existente y las **condiciones del trabajo** que realizan. La violencia intrusiva afecta a la satisfacción principalmente en estos dos últimos factores, la seguridad en el puesto y las condiciones de trabajo del mismo.

P1: “*poder ejercer otras cosas, en otra empresa, en otro desempeño de trabajo que no pudiera ser tan riesgoso como andar en la calle*”

Los entrevistados manifiestan que si el riesgo de ser violentados no existiese se sentirían “más seguros” realizarían su labor “más tranquilos” y su trabajo sería “ameno, bonito, sencillo, relajado”, por lo que la **seguridad** y cómo la empresa maneja la problemática de seguridad puede afectar a su nivel de satisfacción laboral. Las **condiciones de trabajo** también están estrechamente relacionadas con los efectos de la violencia sobre la satisfacción, ya que factores como los horarios, el andar acompañados y la ruta de trabajo son determinantes para aumentar o disminuir el riesgo de ser violentados.

En cuanto a la actitud de **compromiso organizacional**, los entrevistados manifiestan que una de las principales razones para permanecer en su puesto es la **necesidad económica** que provoca la falta de empleo en el país; otros factores que influyen en el nivel de compromiso son también la **seguridad**, el **salario**, la **imagen** que la empresa tiene ante la sociedad y los clientes, la **antigüedad** alcanzada en el puesto y la posibilidad de **desarrollar una carrera** en la empresa. Uno de los entrevistados describe de la siguiente manera el compromiso de los empleados en la empresa para la que labora:

*P6: “yo he hablado con varias personas y lo mismo: ‘trabajo aquí porque no he encontrado trabajo en otro lado’, ‘estoy acá porque tengo que pagar tal deuda, tengo préstamo encima y por eso estoy trabajando’; dos o tres personas que trabajamos en ese complejo le pueden decir: ‘no yo trabajo aquí porque me gusta, porque <nombre de la empresa> es mi empresa’ de esas tres personas dos lo hacen para que el jefe los escuche”.*

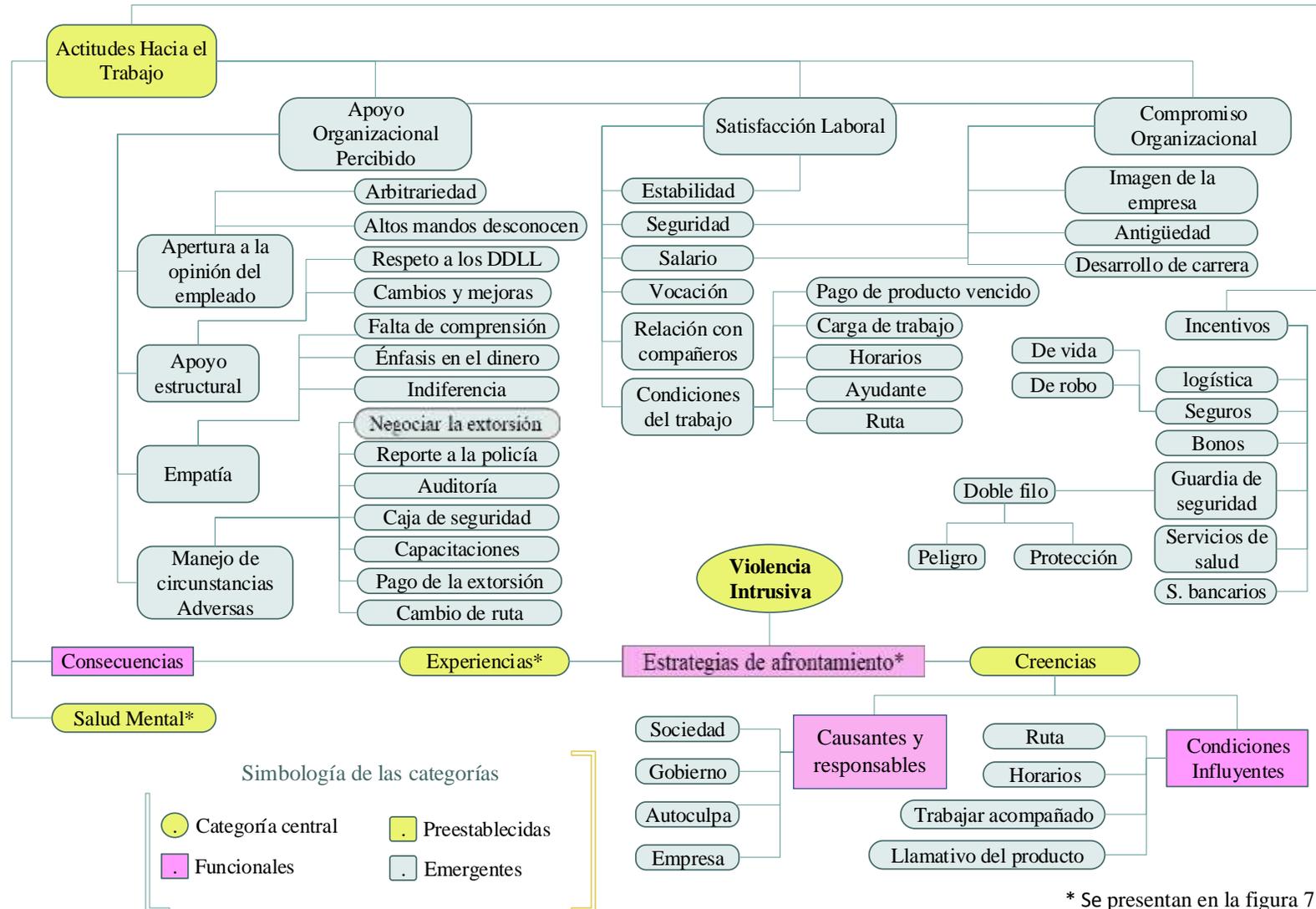
Los vendedores reconocen los riesgos que conlleva su puesto de trabajo y como esto afecta la actitud que presentan en sus trabajos, el apoyo que puedan recibir o no de la empresa puede condicionar su bienestar en el puesto, así como el salario y la estabilidad laboral afectan su satisfacción y compromiso. Las actitudes hacia el trabajo tienen una serie de interconexiones donde puede dificultarse la limitación de una frontera con otra al hablar de satisfacción y compromiso; sin embargo, al resumir qué condiciones afectan a cada actitud, se puede apuntar que la empatía (falta o presencia de la misma) es el principal factor que determina la percepción de apoyo recibido; el salario y la estabilidad laboral tienen un mayor peso la satisfacción y la necesidad económica es el principal factor para permanecer en sus puestos de trabajo y de alguna manera estar comprometidos con él.

Si bien cada una de las actitudes puede definirse en dimensiones específicas, son factores interrelacionados y como tales existen elementos que las favorecen de manera global; esos elementos son **incentivos** ya sea deseados o adquiridos que las empresas otorgan a los vendedores, pueden incluir el proveer “guardias de seguridad”, suministrar elementos de protección personal para el manejo del producto que puede ser pesado, el adquirir seguros de robo y seguro de vida en caso de siniestros, otorgar bonos y premios, ofrecer servicios de salud y bancarios (cooperativas y ventanillas de banco p.ej.) en las instalaciones de la empresa, así como servicios de transporte cuando las jornadas sean extendidas.

Los “**guardias de seguridad**” son un incentivo ambiguo ya que pueden ser vistos como un beneficio o un problema. Por un lado los entrevistados mencionan que con la presencia de escoltas se podrían sentir “más seguros”, “tranquilos” y “protegidos”, además de servir como testigos frente a un asalto y “repeler” a los delincuentes por la presencia de armas; no obstante, existe un lado problemático ya que al agregar armas a la escena los enfrentamientos se pueden volver más peligrosos como lo describe un entrevistado: P4: *“más bien a veces andar guardias más peligro porque imagínese si un guardia es de mentalidad frustrada y vaya a disparar y lo van a matar a él y nos van a matar a nosotros entonces es doble filo”*.

En resumen, los vendedores de ruta están expuestos a muchas formas de violencia fuera de las instalaciones de su empresa, son conscientes de su situación lo que ha formado creencias y actitudes que les ayudan a afrontar el problema. Las experiencias sufridas traen consecuencias tangibles en su salud física y situación financiera además de consecuencias en su estado de salud mental y en sus actitudes hacia el trabajo, lo que lleva a interferir en la percepción de apoyo recibido, la satisfacción laboral y el compromiso hacia la empresa. A continuación, en la figura 5 se presenta las relaciones encontradas entre la violencia laboral intrusiva y las actitudes hacia el trabajo.

Figura 8: Violencia laboral intrusiva en vendedores y sus efectos en las actitudes hacia el trabajo



\* Se presentan en la figura 7

Fuente: Elaboración propia

## 8. Discusión

Como se mencionó en la revisión de la literatura científica reflejada en el marco teórico y contextual del presente estudio, la violencia laboral de tipo intrusiva en Latinoamérica ha sido poco evidenciada y la mayor parte de las investigaciones al respecto se han dado en contextos diferentes al hondureño; a pesar de esto, investigaciones en salud ocupacional realizadas en Honduras así como el contexto de violencia en el país hacían evidente la intromisión de la violencia social en los ambientes de trabajo. Para efectos de este estudio, se investigó esta situación en vendedores de ruta teniendo como objetivo principal exponer las vivencias, creencias y actitudes que los vendedores experimentan frente a este tipo de violencia.

Una de las investigaciones como mayor similitud metodológica fue la realizada en Sudáfrica por Bowman (2009) en la misma se encontró que los participantes utilizaban un lenguaje alusivo a la guerra, que los trabajadores experimentaron al menos dos incidentes que incluyeron el estar en medio de un tiroteo, encuentro con protestantes, secuestro y robo a mano armada. En contraste a los resultados obtenidos en el presente estudio, las experiencias vividas no son tan similares a excepción del robo a mano armada y el secuestro; la extorsión y el ser víctimas de personas bajo los efectos de sustancias psicoactivas fueron hallazgos distintos probablemente debido a la diferencia en el contexto.

En los nuevos textos referentes a violencia laboral del tipo intrusiva se hace hincapié en tomar en cuenta al terrorismo, la violencia proveniente de enfermos mentales, drogadictos e indigentes, así como la violencia producto de protestas en contra de la organización además de los asaltos y secuestro como actos de violencia intrusiva (Harper, 2016, Kodellas et al, 2011); bajo esa perspectiva, la extorsión es quizá uno de los actos no mencionados en estudios previos, muchas de las agresiones sufridas por los vendedores provenía de este tipo de crimen y fue uno de los factores clave para determinar las percepciones de los participantes.

Un estudio sobre maras y pandillas realizado por InSight Crime (2015) sobre la situación de maras y pandillas en Honduras, es coherente con las percepciones que tienen los vendedores en cuanto al fenómeno de maras y pandillas. Según el estudio, la pandilla 18 depende del cobro de extorsión mientras que la MS13 obtiene recursos del narcomenudeo, esa situación lleva a que exista una percepción de que la MS13 es más benevolente y la pandilla 18 más sanguinaria, así como lo mencionó uno de los participantes de este estudio; sin embargo, se ha demostrado que no existe diferencia estadísticamente significativa en cuanto a la cantidad de homicidios perpetrados por ambas organizaciones criminales.

Comparando los factores de riesgo expresados en la literatura, los cuales son: manejo de dinero o cosas de valor, trabajar sólo o en grupos pequeños, trabajar durante la noche o de madrugada, tener contacto cercano con el público y resguardar posesiones u objetos valiosos (Kodellas et al, 2011), los vendedores de ruta tienen muchos de estos presentes en su puesto de trabajo; sin embargo, para ellos, los principales factores que influyen para la presencia o no de actos de violencia son la ruta, el trabajar solos, los horarios y el producto que resguardan. La ruta como factor de riesgo puede tomarse como un componente contextual en el que el puesto de trabajo de vendedor de ruta es permeable a la violencia social.

En cuanto a los efectos a la salud mental provocados por este tipo de violencia reportados en los estudios previos consultados, destaca la presencia de estrés postraumático y sintomatología ansiosa así como despersonalización, alienación, evitación y retraimiento (Bowman et al., 2009; Fichera et al., 2015; Fuller & Ng, 2017; Giorgi et al., 2015; Hansen & Elklit, 2011), efectos similares a los encontrados en los vendedores de ruta, la presencia de miedo, angustia, sentimientos de vulnerabilidad y desconfianza en los desconocidos pueden conformar un cuadro ansioso, al unir ese cuadro a las actitudes tomadas por los vendedores como ser la anticipación al peligro, la actividad constante, la evitación de lugares y la mucha observación puede evocar en cierta medida al estado de alerta característico de la paranoia.

A demás de la sintomatología ansiosa, los entrevistados describen la existencia de un trauma posterior a los eventos, el mismo que puede incluir flashbacks, lo que probablemente apunta a la presencia de estrés postraumático en los vendedores; sin embargo, se debe tener en cuenta que la concepción de trauma depende en gran medida de factores culturales (Wilson, 2006). No obstante, a las similitudes en los efectos mencionados en cuanto a la ansiedad y el estrés postraumático, otros efectos reportados en la literatura científica como ser episodios depresivos, crisis de angustia, trastorno obsesivo-compulsivo, ansiedad generalizada y estrés agudo (Chappell & Di Martino, 2006; Wieclaw et al., 2006), no parecen estar presentes en los vendedores entrevistados.

Lo anterior se debe probablemente a la capacidad de resiliencia encontrada en los vendedores, la misma es un punto a favor de la salud mental de ellos. Es destacable la manera en que los vendedores se han adaptado psíquica y comportamentalmente a la situación de violencia, el minimizar los eventos ocurridos, aceptar la situación como algo a lo que se pueden acostumbrar y el tener tranquilidad a la hora de un acto de violencia denotan la capacidad de resiliencia que poseen, factores que favorecen esa capacidad son el apoyo entre compañeros y vendedores de otras compañías, el recurrir a la fe y el distraerse de los problemas laborales en su tiempo libre y con sus familiares.

En cuanto los efectos en las actitudes tomadas hacia la organización, el mayor impacto está en el apoyo que perciben tener de parte de la empresa, la falta de empatía, un deficiente manejo de las circunstancias adversas y falta de apertura hacia el empleado, son percepciones equivalentes a las encontradas en estudios previos; además, la reducción del compromiso organizacional y la satisfacción laboral son semejantes a los sentimientos de desconexión y reducción de la satisfacción presentes en otras investigaciones (Bowman et al., 2009; Fuller & Ng, 2017; Giorgi et al, 2015). Cabe mencionar lo que parece una interrelación entre las diferentes actitudes hacia el trabajo en los discursos de los vendedores, lo que es equivalente a la teoría existente de las mimas (Robbins & Judge, 2013).

Al usar el método de teoría fundamentada se pueden hacer aportes teóricos a las hipótesis existentes en cuanto las actitudes hacia el trabajo. De acuerdo a las dimensiones que emergieron de los datos para explicar cada actitud; el apoyo organizacional percibido podría estimarse por cuatro dimensiones: apertura a la opinión del empleado, manejo de las circunstancias adversas, apoyos estructurales y empatía; sin embargo, de acuerdo a la escala ampliamente utilizada de Eisenberger, Huntington, Hutchison y Sowa (1986), el apoyo organizacional percibido se evalúa por un solo factor. Tal situación se debe probablemente a las características específicas de los participantes en estudio y como la situación de violencia afecta primordialmente al apoyo que perciben de la organización.

La satisfacción laboral como constructo es mayormente estimado en dos dimensiones, satisfacción extrínseca y satisfacción intrínseca de acuerdo a la escala de Warr, Cook & Wall (1979); sin embargo, en los participantes entrevistados, la satisfacción pareció describirse mejor de acuerdo a los factores de seguridad, salario, relaciones con los compañeros, estabilidad laboral, vocación y las condiciones específicas del puesto: el tener ayudante, ruta, horarios y carga de trabajo. Tales dimensiones tienen más similitudes con las utilizadas por Frank Newport y Jim Harter (2016) para evaluar satisfacción que para efectos prácticos parece evaluarse mejor por los diversos factores que en ella intervienen que por las reducciones teóricas de satisfacción intrínseca y extrínseca.

En cuanto al compromiso organizacional, una de las escalas más utilizadas es la de Allen & Meyer (1993) que fraccionan el compromiso en tres dimensiones: afectivo, relacionado con la satisfacción de necesidades y expectativas; de continuación producido por el tiempo y esfuerzo invertido en la organización y el normativo que hace referencia a la moral, el deber y la gratitud del empleado. Al compararlo con las dimensiones encontradas en las entrevistas, el compromiso afectivo es consistente en cuanto a la percepción de la imagen de la empresa, la seguridad y las condiciones económicas; el compromiso de continuidad se podría expresar como la antigüedad, el desarrollo de carrera y la estabilidad laboral; sin embargo, el compromiso normativo parece no concordar con las dimensiones emergentes de los datos de la presente investigación.

Para finalizar, en la literatura se maneja como tentativo una posible relación entre la violencia laboral intrusiva o tipo 1 y la violencia organizacional o tipo 4, como lo menciona Bowie (2002) un acto de violencia intrusiva en una empresa puede estar estimulado por una cultura organizacional pobre o abusiva; en el caso estudiado en esta investigación, los entrevistados en sus discursos hablan sobre el poco interés que la empresa presta a temas de seguridad y cómo las políticas de la organización son débiles para contrarrestar los actos de violencia. Podría ser entonces una evidencia más de la relación que existe entre estos dos tipos de violencia laboral y surge la pregunta ¿están siendo violentados por la organización los vendedores de ruta, al tener la empresa políticas de seguridad poco exhaustivas?

Al cuestionar las bondades y limitantes de la presente investigación, resaltan como bondades: la participación heterogénea de vendedores por ser de diversas compañías, esto permitió contrastar y comparar los discursos de vendedores con diferentes condiciones laborales; además, la riqueza alcanzada al utilizar el método cualitativo de teoría fundamentada, así como los aportes teóricos que se pudieron generar por el uso de la misma.

En cuanto a las limitantes: el fenómeno investigado pudo haber sido abordado desde el punto de vista de otros actores, tal es el caso de las empresas representadas por jefes de personal, gerentes y supervisores de seguridad; sin embargo, no se recibió apertura por parte de las empresas a las que se les solicitó formar parte del estudio, lo que no hizo posible conocer su perspectiva. Otra limitante fue la poca disponibilidad de horario de los vendedores y la dificultad de captarlos por lo que el muestreo no se pudo hacer con absoluta libertad a las conjeturas que iban surgiendo tras el análisis de cada entrevista. Además, la crisis política postelectoral que se generó en el país durante el periodo de recolección obstaculizó la fluidez de la recolección y análisis de datos.

## 9. Conclusiones

Los vendedores de producto en las diferentes “pulperías” de barrios y colonias de las ciudades de Tegucigalpa y Comayagüela están expuestos a situaciones de violencia que incluyen robo, extorsión, agresiones de drogadictos y otras formas de violencia menos directas; tales situaciones generan consecuencias a su economía, a su salud física y mental y a sus actitudes a la hora de trabajar. Los vendedores consideran que los principales actores en el problema son el gobierno, la sociedad, la empresa y ellos mismos. Ante la situación laboral que viven utilizan estrategias de afrontamiento directas como la confrontación, la convivencia y la cooperación y de manera indirecta estrategias comportamentales y psicológicas para sobrellevar la violencia como ser: anticiparse al peligro, realizar actividad constante, evitar algunos lugares, estar alertas, apoyarse entre compañeros y colegas, recurrir a mecanismos como la fe, la aceptación y la minimización.

En cuanto a los efectos reportados, los vendedores se centran en las repercusiones económicas que los actos de violencia tienen, y a pesar de manifestar sentirse psicológicamente bien se rescatan algunos efectos a la salud mental reportados que incluyen: impotencia, enojo, traumas, miedo, sentimientos de vulnerabilidad, angustia y desconfianza; apuntando hacia un cuadro de ansiedad. Por otro lado, las consecuencias en sus actitudes hacia el trabajo incluyen una percepción de falta de apertura y empatía por parte de las empresas; siendo la necesidad económica una de las principales razones para permanecer en sus puestos; por tal razón los participantes en el estudio manifiestan la necesidad de incentivos específicos que mejoren su situación laboral como ser: seguros de robo y de vida, servicios de salud, mejoras salariales y el implemento de guardias de seguridad, aunque estos últimos pueden ser vistos como un arma de doble filo.

En conclusión, los vendedores son víctimas de violencia laboral del tipo intrusiva, se exponen a ser agredidos por motivos de robo y extorsión principalmente, ellos han aprendido a adaptarse a la situación utilizando diferentes estrategias de afrontamiento y consideran que la violencia es un problema social en donde sus condiciones laborales los hacen propensos. Expresan también, que esta situación afecta sus economías y a pesar de su gran resiliencia pueden estar afectados en su salud mental por la presencia de ansiedad y también verse afectadas sus actitudes a la hora de trabajar principalmente por sentir falta de empatía de sus empleadores.

## 10. Recomendaciones

Los hallazgos del presente estudio permiten realizar recomendaciones hacia distinto actores que pueden ser claves en la resolución del problema; por tanto, se consignan recomendaciones a los vendedores de ruta, las empresas, los entes encargados de crear y ejecutar políticas públicas y a la comunidad científica, al considerar necesaria la intervención de los diferentes actores para mejorar la situación laboral de los participantes en el estudio y demás trabajadores en riesgo de violencia laboral del tipo intrusiva.

A los trabajadores:

- Desnormalizar la violencia, este implica reconocer la urgencia de la resolución del problema, entender al trabajo como una actividad humana que genera bienestar y por lo tanto ser conscientes de que los actos de violencia sufridos durante sus labores no son normales ni aceptables bajo ninguna circunstancia.
- Hablar y expresar las vivencias, sentimientos y emociones que se generan en su diario vivir, esto como un mecanismo para liberar la presión y malestar que genera la violencia a la que se exponen. Tales expresiones deben darse en todos los niveles posibles; desde un diálogo interno consigo mismos donde se identifiquen las emociones presentes hasta la comunicación de las mismas a los gerentes y encargados de personal en las empresas. El hablar también implica realizar la denuncia correspondiente a los entes encargados, como ser la policía, ministerio público, secretaria de trabajo u otras instancias según sea el caso.
- Usar técnicas de relajación, las mismas son un aliado eficaz para el control de ansiedad, la respiración lenta y controlada puede llevar a reducir el estado de alerta provocado por la ansiedad.

- Descansar adecuadamente, la correcta alimentación, realizar actividades de recreación y la actividad física son importantes factores que intervienen en la salud mental y física principalmente cuando el cuerpo se expone a situaciones amenazantes como lo es la violencia.

A las empresas:

- Crear un ambiente de apertura a la opinión de los empleados, esto implica fomentar dentro del clima organizacional una comunicación bilateral empleado-empleador en donde para cada decisión tomada y por tomar se demuestre la importancia que la opinión del trabajador tienen para la compañía; tal es el caso de la decisión de enviar escolta con los vendedores ya que son ellos los que mejor conocen su rutas de trabajo o las estrategias de propaganda en camiones y uniformes ya que puede ser vistas como un generador de conflicto por algunos empleados.
- Proveer apoyos estructurales; es decir, brindar apoyo logístico en cuanto a elementos de protección personal, ayudantes, guardias de seguridad y cualquier otro elemento que facilite la labor del vendedor ya que la suma de la carga física con la carga emocional de sus trabajos parece ser cuantiosa. Los apoyos que manifiestan requerir los vendedores también incluyen seguros de robo, seguros de vida, servicios de transporte y salud internos en las empresas.
- Demostrar empatía, de manera franca. Lo que conlleva, mostrar comprensión, sensibilidad y compromiso por el bienestar de los empleados.
- Modificar las estrategias para manejar la situación de violencia o el enfoque con el que se realizan, ya que por ejemplo las auditorías pueden ser vista como desconfianza o las cajas fuertes generar un atraco mucho más violento para los vendedores.

- Realizar investigaciones organizacionales en cuanto al tema de violencia, indagar como las afecciones en salud mental y actitudes hacia el trabajo están teniendo repercusiones tangibles sobre la productividad de los empleados, esto ayudará a hacer un análisis costo-beneficio de los problemas que aquejan a los vendedores.

A los organismos encargados de la creación y ejecución de políticas públicas:

- A la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, incluir en sus planes anuales la vigilancia de la violencia laboral y prestarle una mayor atención a la violencia de tipo intrusiva por dar elementos importantes sobre la situación de violencia social en el país; así mismo, crear mecanismos de protección para los trabajadores expuestos a violencia, en los cuales se puedan amparar cuando las empresas no cumplan con los criterios para cuidar la salud de sus empleados.
- Al Instituto Hondureño de Seguridad Social, crear sistemas de vigilancia y registro de los eventos de violencia laboral del tipo intrusiva que se presenten a ser atendidos en las unidades de salud. Esto implica registrar los eventos ocurridos, así como dar seguimiento a los casos; por ejemplo, si un vendedor se presenta en la sala de emergencias por una herida producida por asalto mientras ejecutiva su labor, registrar tal evento como un caso de violencia laboral del tipo intrusiva; y así mismo dar seguimiento en salud mental a aquellos casos que lo requieran por la presencia de estrés postraumático o ansiedad por ejemplo.
- Hacer vinculantes el Art. 610-631 del Código de Trabajo, el Art. 9 del STSS-053-04 y Ley de Inspección del Trabajo (Decreto 178-2016) para su correcta y perfecta aplicación en los entornos de trabajo en Honduras, en donde se aborda la importancia de la inspección a fin de realizar promoción y vigilancia del cumplimiento y respeto a la legislación laboral, de seguridad y salud en el trabajo. Así mismo incluir en esas y demás leyes a los riesgos psicosociales como un factor a vigilar y controlar en las empresas.

A la academia:

- Al Observatorio de la Violencia del Instituto Universitario en Democracia, Paz y Seguridad (IUDPAS), por ser el ente de vinculación universidad-sociedad que tiene por objetivo sistematizar, clasificar, analizar y construir conocimiento sobre crímenes producto de la violencia social en el país y con esto contribuir a la toma de decisiones y diseño de políticas públicas. Por tanto, catalogar los crímenes según las profesiones y oficios de las víctimas, si fueron realizados durante la ejecución de labores o no, o si fue producto de la ejecución de sus labores, para así contribuir a las bases estadísticas y científicas de la violencia laboral de tipo intrusiva.
- A la comunidad científica en general, futuras investigaciones en el área pueden enfocarse en: la situación de seguridad de otras profesiones en riesgo en Honduras como ser el sector transporte y vendedores ambulantes que están expuestos a factores de riesgo similares a los identificados en vendedores de ruta; indagar más acerca de la posible relación entre la violencia laboral tipo intrusiva y la de tipo organizacional; validar con métodos cuantitativos las dimensiones explicativas de actitudes hacia el trabajo que surgieron en la presente investigación, así mismo, medir la presencia de ansiedad y demás síntomas y afecciones a salud mental reportados en el estudio; realizar un análisis más profundo de los costos intangibles que la violencia intrusiva genera principalmente por el descenso en la productividad y el ausentismo en las empresas.

Además, realizar investigaciones sobre salud mental en la población hondureña en general ya que la violencia en el país es a nivel de sociedad y los efectos a la salud mental pueden alcanzar a la toda la población; y al reconocer el trauma con un elemento cultural ¿cómo vive la población hondureña los eventos traumáticos producidos por la violencia social? Y ¿Qué alternativas tiene la población para mitigar los efectos a la salud mental que puedan presentarse producto de la violencia?

El robo, el secuestro, la extorsión, los actos terroristas, las amenazas y demás actos de violencia presentes en el diario vivir de la población hondureña es un tema que debe ser abordado de diversas perspectivas, se deben realizar investigaciones que indaguen cómo invade la violencia en los ambientes de trabajo, educativos, comunitarios, familiares e individuales, para de alguna manera intervenir sobre los efectos y más aún sobre las causas del problema, desde enfoques multidisciplinarios que permitan tratar la violencia de manera integral. Este estudio pretendió ser una de esas aproximaciones.

## 11. Referencias Bibliográficas

- Acuerdo Ejecutivo No. STSS-053-04, *Reglamento general de medidas preventivas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales*, (2004). Tegucigalpa: Gaceta No. 30,523.
- Alcover, C.-M. (2012). ¿Ageism en las organizaciones?: El papel mediador del apoyo organizacional percibido en las relaciones entre la edad y la ruptura del contrato.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1993). Organizational commitment: evidence of career stage effects?. *Journal of business research*, 26(1), 49-61.
- Arias Valencia, M. M., & Giraldo Mora, C. V. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Investigación y educación en enfermería*, 29(3).
- Asociación Médica Mundial. (2014). Declaración de Helsinki. Principios éticos para la investigación en seres humanos. *Boletín del Consejo Académico de Ética en Medicina*, 1(2).
- Banco Mundial. (2017). Honduras: panorama general. Retrieved 19 de Abril, 2017, from <http://www.bancomundial.org/es/country/honduras/overview>
- Banco Mundial. (2012). Mejores empleos en Honduras, el rol del capital humano (Vol. 72921 ). Washington: The World Bank.
- Blair Trujillo, E. (2009). Aproximación teórica al concepto de violencia: avatares de una definición. *Política y cultura* (32), 9-33.
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, 25(2), 80-84.
- Bowie, V. (2002, September). Workplace violence: A second look. In Crime Prevention Conference. University of Western Sydney.
- Bowman, B., Bhamjee, F., Eagle, G., & Crafford, A. (2009). A qualitative study of the multiple impacts of external workplace violence in two Western Cape communities. *South African Journal of Psychology*, 39(3), 300-313.
- Bowman, B., Seedat, M., & Matzopoulos, R. (2007). An overview of the economic burden and workforce effects of violence in South Africa. *African safety promotion*, 5(2), 32-41.

- Campo-Arias, A., Bustos-Leiton, G. J., & Romero-Chaparro, A. (2009). Consistencia interna y dimensionalidad de la Escala de Estrés Percibido (EEP-10 y EEP-14) en una muestra de universitarias de Bogotá, Colombia. *Aquichan*, 9(3), 271-280.
- Carmenate Milián, L., & Bonilla Zúñiga, C. (2013). Perfiles de salud ocupacional Honduras. Costa Rica: SALTRA.
- Chappell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*: International Labour Organization.
- Delclós G, Piedra N, Wesseling I, Rodrigo F, Felknor S, Pinilla J, Benavides FG, (2012) en nombre de Equipo Técnico de la I Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud (I ECCTS). Julio 2012. Disponible en: <http://www.oiss.org/estrategia/encuestas/>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.
- El Heraldo. (2016). Honduras: Muere supuesto criminal en ataque a otro camión repartidor, *El Heraldo*. Recuperado el 20 de mayo de 2017 de <http://www.elheraldo.hn/sucesos/995198-466/honduras-muere-supuestocriminal-en-ataque-a-otro-cami%C3%B3n-repartidor>
- El Siglo. (2015). Dos muertos y un herido en asalto a un camión repartidor en Honduras, *El Siglo*. Recuperado el 7 de julio de 2017 de <http://elsiglo.com.pa/internacional/muertos-herido-asalto-camion-repartidor-honduras/23899254>
- Fichera, G., Fattori, A., Neri, L., Musti, M., Coggiola, M., & Costa, G. (2015). Post-traumatic stress disorder among bank employee victims of robbery. *Occupational medicine*, 65(4), 283-289.
- Fuller, G., & Ng, S. (2017). Returning to work after armed robbery in the workplace. *Trends & Issues in Crime & Criminal Justice*(529).
- Gill, M., Fisher, B. S., & Bowie, V. (2013). *Violence at work, causes patterns and prevention*: Routledge.

- Giorgi, G., Perez, J. L., Montani, F., Courcy, F., & Arcangeli, G. (2015). Distress and job satisfaction after robbery assaults: a longitudinal study. *Occupational medicine*, 65(4), 290-295.
- Hansen, M., & Elklit, A. (2011). Predictors of acute stress disorder in response to bank robbery. *European Journal of Psychotraumatology*, 2.
- Harper, D. W. (2016). Workplace Violence. In W. G. Jennings (Ed.), *The Encyclopedia of Crime & Punishment* (1 ed.): JohnWiley & Sons, Inc.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. 2014
- Hernández, R. *Metodología de la Investigación*. 6a Edición, Mc Graw Hill, México.
- InSight Crime. (2015). Maras y Pandillas en Honduras. Asociación para una Sociedad más Justa. Tegucigalpa: Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.
- Instituto Nacional de Estadística [INE]. (2016). *Cifras de País*. Tegucigalpa: recuperado el 7 de julio de 2017 de <http://www.ine.gob.hn/images/Productos%20ine/Boletines/Boletines%20servicios%20publicos%202016/Cifras%20de%20Pais.pdf>
- Instituto Universitario en Democracia Paz y Seguridad. (2015). Percepción ciudadana sobre inseguridad y victimización en Honduras. In M. Ayestas (Ed.). Tegucigalpa: IUDPAS-UNAH.
- Kodellas, S., Fisher, B., & Gill, M. (2011). Violence in the workplace. In C. Bryant (Ed.), *Routledge Handbook of Deviant Behavior* (pp. 441-449). New York.
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., & Zwi, A. B. (2003). Informe mundial sobre la violencia y la salud: SciELO Brasil.
- Londoño, J. L., Guerrero, R., & Gaviria, A. (2000). Violencia en América Latina: epidemiología y costos. *Asalto al desarrollo. Violencia en América Latina*, 11-57.
- Magan, I. M. C. (2016). Propiedades Psicométricas Del Inventario De Ansiedad: Rasgo–Estado (IDARE). *Revista Científica PAIAN*, 7(1).

- Manterola, C., & Otzen, T. (2015). Los sesgos en investigación clínica. *International Journal of Morphology*, 33(3), 1156-1164.
- Matute López, D., & Rodríguez Mejía, G. (2009). *Código del trabajo de Honduras*. Tegucigalpa, Honduras: Impreso Ruis.
- Mayhew, C., & Chappell, D. (2007). Workplace violence: an overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets. *International journal of law and psychiatry*, 30(4), 327-339.
- Miguélez, M. M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma*, 27(2), 7-33.
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19.
- Montoya Santos, E. M. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center.
- Newport, F. & Harter, J. (2016), U.S. Workers' Satisfaction With Job Dimensions Increases. *Gallup Workplace*, Agosto 3-7.
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3).
- Observatorio de la violencia UNAH. (2018) *Observatorio de la violencia*. Mortalidad y otros (48 ed.). Tegucigalpa: Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Observatorio de la violencia UNAH. (2017) *Observatorio de la violencia*. Mortalidad y otros (44 ed.). Tegucigalpa: Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Observatorio de la violencia UNAH. (2016) *Observatorio local de la violencia del Distrito Central*. Mortalidad y otros (20 ed.). Tegucigalpa: Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Ortega, V. (2003). Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support. *Encuentros en Psicología Social*, 1(1), 3-6.
- Remor E. (2006). Psychometric Properties of a European Spanish Version of the Perceived Stress Scale (PSS). *The Spanish Journal of Psychology*, 9 (1), 86-93.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). México: Pearson
- Rodríguez de la Pinta, M. L. R., Olivas, J. B., & Naranjo, M. M. (2012). La violencia en el lugar de trabajo. *Seguritecnia*(391), 58-60.
- Santelices, A. C. (2010). *Violencia social*: EUNED.
- Sarason, I. G., & Sarason, B. R. (2006). *Psicopatología: psicología anormal: el problema de la conducta inadaptada* (11 ed.). México: Pearson Educación.
- Serantes, N. P., & Suárez, M. A. (2005). Mitos en violencia laboral. *Revista universitaria de ciencias del trabajo*, (6), 345-357.
- Steffgen, G. (2008). Physical violence at the workplace: Consequences on health and measures of prevention. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 58(4), 285-295.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada: *Universidad de Antioquia Medellín*.
- Tiempo. (2017). Asesinan a repartidor de embutidos en el barrio Medina de SPS, *Tiempo*. Recuperado el 7 de julio de 2017 de [http://tiempo.hn/asesinan-repartidor-embutidos- barrio-medina-sps/](http://tiempo.hn/asesinan-repartidor-embutidos-barrio-medina-sps/)
- Toro, J. P., & Gómez-Rubio, C. (2016). Factores facilitadores de la violencia laboral: Una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Ciencia & trabajo*, 18(56), 110-116.
- Wieclaw, J., Agerbo, E., Mortensen, P. B., Burr, H., Tüchsen, F., & Bonde, J. P. (2006). Work related violence and threats and the risk of depression and stress disorders. *Journal of epidemiology and community health*, 60(9), 771-775.
- Wilson, J. P. (2006). Culture, trauma, and the treatment of posttraumatic syndromes in a global context. *Asian J Couns*, 13(1), 107-144.

## Anexo 1: Consentimiento Informado

La presente investigación es realizada por la estudiante de la maestría en ciencias de la salud ocupacional Any Melissa Figueroa Fonseca de la facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua de León. La meta de este estudio es analizar la percepción que tienen vendedores en el Distrito Central sobre la violencia intrusiva, sus efectos a la salud mental y en sus actitudes hacia el trabajo.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá participar en una sesión de entrevista en donde se le solicitará responder preguntas (orales y/o escritas) con repuestas sencillas y nada comprometedoras, lo que tomará aproximadamente 1 hora de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto de investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Any Melissa Figueroa Fonseca, he sido informado (a) de que la meta de este estudio es analizar la percepción que tienen vendedores en el Distrito Central sobre la violencia intrusiva, sus efectos a la salud mental y en sus actitudes hacia el trabajo.

Me han indicado también que tendré que participar en una entrevista con preguntas sencillas y poco comprometedoras, lo cual tomará aproximadamente 1 hora.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Any Melissa Figueroa al teléfono 87843319.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Any Figueroa al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante: \_\_\_\_\_

Firma del Participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## Anexo 2: Guía inicial para entrevistas

Hábleme sobre su trabajo

(En qué consiste su trabajo diario, para qué empresa, hace cuánto lo realiza, lo realiza acompañado, cuál es su salario, que rutas, que horarios)

¿Cree usted que corre algún riesgo en la ejecución de su trabajo?

(Por qué se cree expuesto a esos riesgos, el nivel de riesgo, presencia permanente o variable del peligro, como hace frente a ese riesgo)

¿Ha tenido experiencias en donde haya sido víctima de violencia por personas ajenas a su empresa durante la ejecución de su trabajo?

(Como delincuentes, personas bajo efectos de sustancias o enfermos mentales... ¿Cuáles fueron las experiencias y repercusiones, a sus compañeros les ha pasado algo? De haber sufrido un acto de violencia, ¿cómo se sintió después de eso? ¿qué repercusiones ha tenido)

¿De quién cree que es la responsabilidad de controlar que eso no siga pasando?

(La atribución que hacen sobre las causas –o los causantes- del riesgo, nivel de confianza que tiene en la empresa, como ha actuado la empresa)

¿Cómo ha sido su experiencia para prevenir los actos de violencia, durante el suceso y después del suceso?

(Efectos en su bienestar mental posterior al suceso, acciones que tomó usted y la empresa)

¿Está a gusto con su trabajo actual? ¿Por qué?

¿Cómo se siente física y psicológicamente?

¿Cuáles son sus planes a futuro desde el punto de vista laboral?

¿Qué tipos de apoyos le brinda la empresa?

### Anexo 3: Matriz de Códigos

E= Número de entrevista en la que surge el código T: tipo de código F= frecuencia

Código	E	T	F	Frase representativa
Comprensión/ humanidad	1	en vivo	12	P8: También tendría que estar una parte de recursos humanos apoyándolo a uno ahí hablándole que qué le pasó que como está y todas esas cosas, pero si sólo vemos que llega la gente de seguridad uno ya entiende que lo que estamos haciendo nada más es tratando de cuadrar la existencia para averiguar cuánto fue monto del robo
Énfasis en el dinero	1	abierto	12	P4: es que las empresas, el capitalismo, a ellas no les interesa la vida del trabajador a ellas lo que les interesa es el capital que usted lleve el sustento diario el dinero, eso es lo que le interesa, a ellos no les interesa sus, como le puedo decir, sus trabajadores
indiferencia	1	abierto	14	P6: no le vamos a poner seguridad porque no es la política de la empresa.
auditoría (desconfianza)	1	abierto	13	P3: llega la supervisora de seguridad llega investiga a ver si es cierto que el asalto existe porque tiene que averiguar bien porque a veces también piensan que es uno que se roba el pisto
cambio de ruta	1	en vivo	4	P2: entonces tenía la opción uno de ya sea de cambiar de ruta o a ver qué hacía, entonces yo la verdad como ya tenía tiempo de estar en la ruta decidí quedarme
comunicación	1	abierto	5	P9: informar a la empresa que tengo personas que me andan persiguiendo o que ya ratos andan cerca de mí y no sé qué medidas tomar...
contratista	1	en vivo	1	P1: la persona con la que uno trabaja a él se le toman las deducciones, nosotros trabajamos por medio de contratista, se le llama -¿y les toca pagar a ustedes? -no, al dueño del transporte
reporte a la policía	1	abierto	5	P9: después tuve que ir a interponer una denuncia -y la empresa como lo manejó -la empresa lo que maneja es que a través de la denuncia
inseguridad	1	en vivo	3	P1: poder ejercer otras cosas, en otra empresa, en otro desempeño de trabajo que no pudiera ser tan riesgoso como andar en la calle
enfrentamientos peligrosos	1	abierto	6	P4: más bien a veces andar guardias más peligro porque imagínese si un guardia es de mentalidad frustrada y vaya a disparar y lo van a matar a él y nos van a matar a nosotros entonces es doble filo.
protección	1	abierto	16	P6: Aquí las empresas con grandes ventas (menciona varias empresas nacionales y transnacionales), todas esas empresas andan con guardia porque saben en donde vivimos.
cooperar	1	abierto	7	P2: Usted no se le puede oponer, aunque no ande nada él, porque usted no sabe que anda armado sino anda armado, pero con solo que le diga que es un asalto y que le tiene que dar todo mejor dárselo.
convivencia	1	abierto	2	P5: con uno se llevan bien hablan y todo y uno le regala su jugo lo saludan y todo ellos

minimizar los eventos	1	abierto	7	P1: me siento que yo no he sufrido tanto en la empresa
apoyo entre compañeros	1	abierto	15	P1: Uno se felicita cuando en la tarde que llegan todos los compañeros de entrega
actividad constante/variedad	1	abierto	8	P3: No pues entrar rápido, aquí tengo que entrar rápido eirme rápido entregar rápido, lo más rápido que pueda no puedo estar tanto tiempo en un solo lugar
observación	1	abierto	7	P6: Yo siempre ando como la deriva a ver qué está pasando que pasa en mi alrededor todo el día, entonces uno se vuelve paranoico
aceptación	1	abierto	17	P1: pasó lo que tenía que pasar P2: uno acostumbra a convivir con eso ya es parte del diario vivir
sociedad	1	abierto	11	P4: entonces por eso le digo la violencia está en el país y cuando la violencia está en el país lo transmite a las colonias a la familia a las empresas ya está aquel caos
angustia	1	abierto	7	P3: físicamente bien, psicológico porque uno siempre está pensando en eso en el riesgo de los asaltos me pueden asaltar hoy o mañana
sentirse vulnerable	1	abierto	10	P1: como el ratón con el gato ya al ver que viene el ratón el gato lo va alcanzar aunque no lo tenga planeado, entonces, eso es lo que puede suceder.
temor	1	en vivo	10	P9: La reacción del desconocido puede ser atacarlo a uno, eso es lo que uno piensa, y mientras eso no suceda uno está nervioso.
tranquilidad	1	abierto	3	P4: tranquilo lo tomé
desconfianza a los desconocidos	1	abierto	5	P8: Cuando uno mira personas extrañas uno lo que hace es se detiene un momento en el vehículo y empieza a observar qué reacción toman esas personas
miedo	1	abierto	5	P1: Uno no quiere entrar ahí al sitio, ya no, uno ya va más temeroso
desempeño	1	abierto	4	P1: Físicamente bien... psicológicamente siempre lo he estado, ya que ya sé yo el comportamiento sobre los clientes, como atender a los clientes.
asalto por el dinero	1	abierto	13	P3: Un muchacho por atrás me apareció con la pistola y me dijo que le diera el dinero
accidente automovilístico	1	abierto	3	P1: Tener un accidente en el vehículo
perder la vida	1	en vivo	12	P4: Nosotros andamos arriesgada la vida como le digo nosotros sabemos que salimos, pero no sabemos si vamos a llegar
inseguridad delincuencia	1	en vivo	9	P4: Uno anda arriesgado a que lo asalten, que lo maten...
las rutas	1	abierto	13	P6: Teniendo una ruta así como le digo de residenciales y circuitos cerrados ahí usted la vive tranquilo me entiende
caja de seguridad	2	en vivo	5	P2: los camiones cuentan con una caja de seguridad
seguir trabajando tras el evento	2	abierto	4	P4: la empresa que lo que tiene que hacer y decir "nombre compañeros vámonos para la empresa porque ustedes no pueden trabajar así" no ellos dicen no "sigan"
hacerse cargo del impuesto	2	abierto	11	P3: sólo lo único que hacen ellos es pagar lo que a uno le toca andar ahí pagando en las colonias
cargas de trabajo	2	abierto	3	P5: le cargan un producto de por decirle una cantidad de 30 mil lempiras y usted sale a la calle a vender, si usted lleva ese

				producto a la empresa la empresa se lo rechaza usted tiene que andar dinero para poder guardar ese dinero
tener ayudante	2	abierto	5	P2: Lo que sí cambiaría... Pues sería, bueno a mí me toca correr con el gasto del pago de mis ayudantes o sea sale mi bolsa entonces es una suma más o menos algo considerable
antigüedad	2	abierto	4	P7: bien porque bueno con el tiempo uno pues ya va agarrando cancheo en el trabajo y ya no se le hace muy difícil
desarrollo de carrera	2	abierto	1	P2: Desde el punto de vista laboral pues obviamente crecer en la empresa pasar otro puesto y bueno de hecho hace poco fui a hacer un examen y estoy esperando a ver tal vez de repente pueda pasar a otro puesto.
necesidad económica	2	abierto	15	P6: mire yo he hablado con varias personas y lo mismo "trabajo aquí porque no encontrado trabajo otro lado eehh estoy acá porque tengo que pagar tal deuda, tengo préstamo encima y por eso estoy trabajando"
regalos/bonos	2	abierto	2	P6: Les daban cenas navideñas, les daban o sea cositas sencillas que tal vez para algunos es como que eehh pero póngale que en navidad nosotros no teníamos nada como para noche buena y mi papá llegaba con dos pollos regalados de (nombre de empresa)
confrontación	2	abierto	1	P2: No sé de dónde me armé de valor le quite el teléfono, el negocio estaba protegido con barrotos o algo así, el teléfono se lo quite de la mano al ladrón
fe	2	abierto	7	P8: hoy uno cada vez que sale a trabajar lo primero que se encomienda es a Dios
evitar el lugar	2	abierto	5	P8: si no puedes no movemos a otra pulpería o no movemos de zona para otra colonia y dejamos esa zona para después
accesibilidad ambigua	2	abierto	2	P2: Tuve que hablar con ellos y les dije que a ver si me podían hacer alguna ayuda porque la verdad que se me hacía mucho... me respondieron que iban a bajar 100 lempiras
cuidadores	2	abierto	10	P2: por lo menos tengo la certeza de que pagándoles puntualmente a ellos no corro ningún riesgo
tienen control	2	abierto	3	P3: Si esas son colonias que no están controladas por decirlo así que no hay ninguna mara
autoculpa	2	abierto	3	P2: La verdad que tuve parte de culpa porque el camión lo dejé en la mera puerta de ahí de la pulpería y o sea prácticamente les di chance a ellos para que me pudieran asaltar y la verdad que me confié
la empresa	2	en vivo	6	P2: en represalia con la empresa no con el vendedor en sí... no miraban ninguna respuesta de parte de la empresa pues me imagino que tomaban esa decisión de secuestrar los camiones o quemarlos.
enojo	2	abierto	2	P2: No crea las primeras veces que lo pagaba, si lo pagaba como con coraje o sea lo que me cuesta ganar el dinero y sólo entregarlo así nomás como que no verdad
impotencia	2	abierto	4	P6: Incapaz como con ganas de hacer algo más, pero sabiendo que no se puede
trauma	2	en vivo	4	P2: De repente que yo esté el camión y alguien sin darme cuenta no me gusta que la abran porque me parece me recuerdo de aquel episodio cuando me pusieron la pistola y me asaltaron.

encierro	2	en vivo	3	P2: Nos metieron a los tres en el cajón no despojaron de nuestras pertenencias personales y de la empresa y de ahí nos dejaron encerrados en el cajón, estuvimos vario tiempo ahí.
quema de camiones	2	en vivo	7	P6: Lo pararon unas motos armados, no lo sacaron del camión y empezaron a echar gasolina o sea yo me imagino en eso y yo hubiere entrado en pánico
secuestro	2	en vivo	2	P8: Nos secuestraron
extorsión	2	abierto	7	P3: Hay que pagar impuesto en determinadas colonias para entrar a vender
lugares prohibidos	2	abierto	5	P3: Si no paga pues no puede entrar y si está entrando sin pagar pues está asumiendo riesgo de perder la vida
robo de cosas personales	2	abierto	7	P4: Se pusieron hojas en los pies porque no aguantaba el ardor, le quitaron la ropa y todo.
involucramiento indirecto	2	abierto	1	P2: Una vez agarraron un marero que venía con una mariguana entonces vino y la tiró a una casa y después o sea bueno lo llevaron preso, pero salió luego entonces después andaba diciendo que yo le había echado la policía
ausentismo	2	abierto	9	P8: le roban a uno los documentos... prácticamente pierdo de trabajar hasta que tenga mis documentos otra vez en orden entonces ese tipo de repercusiones tengo
pago de lo robado	2	abierto	9	P8: Si el monto de robo excede de lo permitido por la empresa la empresa sólo le bonifica a uno el valor que ellos autorizan para andar, lo que le hacen es cobrar el valor de la diferencia
Respeto a los derechos	3	en vivo	5	P3: me da todos los derechos
capacitaciones	3	abierto	5	P3: Si la charlas sobre seguridad y asaltos también, nos da una charla de asaltos de no oponerse, entregar todo
salario	3	abierto	14	P6: tal vez le suene muy apegado al dinero, pero si se ganará más también sería un mejor trabajo se mantendría uno más contento con uno mismo
horarios -tiempo libre	3	abierto	6	P1: hay horarios específicos, de las 11 a.m. en adelante porque esos 'muchachitos' se desvelan, pasan la noche en fiesta y hacen su movimiento por la tarde
pago de producto vencido	3	en vivo	5	P3: si yo traigo el producto vencido a la empresa pues me toca pagarlo a mí entonces eso es lo único que no me parece
apoyo entre vendedores	3	abierto	2	P3: Entre vendedores nos informamos pues mira que asaltaron el de la "compañía x" allá -como para avisarse -correcto si
medios de comunicación	3	abierto	2	P4: Aquí aparece gente embolsa quebrada esa es violencia es pánico a usted como obrero le da pánico porque dice usted puchica mañana voy a esa zona y hallaron 5 - 6 muertos
agresiones de drogadictos	3	abierto	3	P3: No sé tal vez si hay una persona drogada ahí no puede pegar un disparo por no darle algún producto que se acerque ahí "regálame esto".
no es garantía	3	abierto	2	P3: Porque vaya se puede entrar a tal colonia igual usted paga, pero no anda 100% seguro
alteración del delincuente	3	abierto	4	P3: Porque si usted no le hace caso y él anda nervioso pues le puede ir mal
observar un asalto	3	abierto	1	P3: Un compañero vio un asalto y yo también he visto a otras empresas
Desconocimiento en los altos mandos	4	abierto	2	P8: entonces ojalá que estos estudios ayudaran para que en cierto momento se llamara a jefes de empresas y gentes de

				recurso humano para que pudieran ver verdaderamente lo que uno pasa en la calle verdad
estabilidad laboral	4	en vivo	9	P4: estabilidad laboral que es lo principal en toda persona en la situación que estamos en nuestro país
relación con los jefes	4	abierto	4	P4: una relación más estática más cerca con el trabajador incentivar al trabajador para que el trabajador todos los días que llegue con aquel incentivo de querer trabajar me entiende,
logística	4	en vivo	3	P4: Cuidar nuestra integridad física que no nos vaya a caer una caja o lastimar un vidrio ponernos nuestros guantes, nuestros burros de trabajo que tienen cubo de hierro
empresarios	4	en vivo	1	P4: Las empresas más grandes que hay aquí es esa obtiene millones y millones de ganancias sin invertir algo sólo miedo y terror
organizadas	4	abierto	1	P4: Ellos es una gente que está bien organizada pues saben lo que hacen.
gobierno	4	abierto	6	P9: el gobierno –¿por qué razón? –por las políticas de seguridad que tiene, el gobierno podría generar más empleo para tratar de combatir la inseguridad porque la inseguridad viene a través del desempleo que hay.
amenazas	4	en vivo	8	P6: Porque había amenazas de que si salíamos en la entrada del complejo xxx nos iban ahí a hacer algo no nos dijeron el que, pero a hacer algo
golpes	4	abierto	4	P6: Siento una patada acá me acuerdo (señala su mejía derecha) ¡uf! caí para abajo y empezaron a patear entre los tres
homicidio de compañeros	4	abierto	2	P4: hace poco hubo un asalto y mataron a unos compañeros...
presenciar muertos	4	abierto	3	P4: Porque ya lo hemos vivido he andado en zonas que tal vez no pasen porque mataron tres... ahorita no hay pasada que por qué hay 3 - 4 muertos
productividad	4	abierto	4	P6: Si uno trabajará relajado como le digo sería más fácil el buen trato con la gente
oferta del puesto	4	abierto	2	P4: y si no te gusta 100 personas ahí atrás de vos y esa gente puede ganar menos que vos.
accidente laboral	4	abierto	1	P4: Yo agarro una caja, que uso guantes va, pero agarro una caja y por un accidente de trabajo me voy a cortar una mano
negociación con las pandillas	5	abierto	3	P6: se juntaban los pilares de la empresa los gerentes y todo los de seguridad, se juntaban y no nos decía nada, y llegó un día y nos dijeron “bueno van a salir y ya hablamos con esta gente”
rutas	5	en vivo	2	P5: ¿qué cambiaría usted de su trabajo para que fuera o estuviera totalmente satisfecho? -Bueno una la ruta
imagen de la empresa	5	en vivo	5	P5: la camisa uno dice que tiene que andarla por necesidad, pero ya desde que lo miran.
bancarios	5	abierto	3	P5: A veces la empresa tiene sus buenas cosas, su cooperativa, sus cosas así que también le ayudan a uno, lo que uno ha visto verdad, todavía no estoy en cooperativa
seguro de vida	5	en vivo	1	P5: Me saldría de la empresa inmediatamente creo yo, ya que la empresa no me da ningún nada le voy a decir pues ni dejar un futuro a mis hijos o algo.
diferenciadas	5	abierto	5	P5: en el sector mío ahí es dividido están la mara 13 y la Mara 18, pero más la mara 13 y ellos no acostumbran a molestar nada de los vendedores ellos no piden nada ni nada

distraerse del problema	5	abierto	3	P5: Yo no tiene tantos problemas en su trabajo por equis motivo entonces tratar de no tenerlos encima tratarle como le digo yo de divertirse en algún.
asalto por robo de arma	5	abierto	2	P5: Tal vez ya no es ni por robarle a uno sino por robarle el arma al guardia.
rotación	5	abierto	7	P5: El muchacho que estuvo anteriormente se tuvo que ir porque lo asaltaron
el producto influye	5	abierto	3	P5: Tampoco, pero es un producto que no es llamativo entonces no había problema
vocación	6	abierto	1	P6: a mí me gusta el trato estar con el cliente, el cliente primero, la atención, controlar la furia la ira que pueda a veces con ciertas personas uno aprende a controlar y a mí me gusta eso
seguro de robo	6	en vivo	1	P6: Ellos tienen muchas prebendas, seguro social, seguro de robo, andan con un guardia, andan con dos guardias, en la zona donde yo ando el de "empresa X" anda con dos guardias y una patrulla
servicios de salud	6	abierto	5	P7: En la salud también porque de repente ante nosotros teníamos que ir al seguro y no hallábamos nada ahora nos han puesto clínica y dentro de la empresa
servicio de transporte	6	abierto	1	P6: en mi caso yo vivía en cerro grande antes hace como dos meses y créame que desde el Pedregal hasta allá era bien complicado, no cuentan con un sistema de transporte así para vías alternativas en la noche, ahí a la ley de Cristo cada quien con su cruz
poco sociable en el ambiente laboral	6	abierto	2	P6: Yo he sido bien cortante en todos los trabajos que tenido y yo llevo y "buenas permiso" con educación con unos audífonos y empiezo a contar mis cosas.
agresividad	6	abierto	2	P6: a veces uno llega con fricción con el calor, con el estrés del día y un compañero le hace una broma y ya uno reacciona violentamente
robo de producto	6	en vivo	5	P9: Lo amenaza a uno para quitarle el producto... anteayer... robaron dos cajas de producto.
en el ingreso familiar	6	abierto	2	P6: Nos pagan semanal y no trabajar tres días en medio salario es terrible
frecuencia	6	abierto	4	P9: Dentro de la empresa es a diario
Arbitrariedad	7	abierto	2	P7: no andar guardia en zonas que tal vez la empresa dice que no son peligrosas
cambios y mejoras	7	en vivo	1	P3: hay muchas cosas como le digo que durante yo mis 8 años ha mejorado que han mejorado bastante
anticipación al peligro	7	abierto	11	P3: solamente vaya por ejemplo si yo entro en esas colonias que sí que hay bastante asalto pues no llevo cartera no llevo celular nada sólo llevó la calculadora la licencia y eso nada más
buenas relaciones laborales	7	abierto	1	P7: Pues hasta los momentos no sufrimos de malos tratos ni malos tratos por parte del jefe.
tiroteo	7	abierto	1	P7: ha habido accidentes de que de repente el guardia ha tenido que disparar contra una persona que se atreva a agarrar producto de los camiones.