



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Unidad Iztapalapa

Ciencias Sociales y Humanidades

Año de investigación:

Psicología Social de las Organizaciones

Tesis:

Las organizaciones de taxistas y la inseguridad.

PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGIA SOCIAL

Presenta:

Rivas Ortega Gabriel.

MATRICULA:

96218309

Asesor:

Juan Antonio Barrera Méndez

Lector:

Juan Manuel Herrera Caballero

México D.F. Julio, 2005.

INDICE

Resumen	1
Capítulo 1	Seguridad e inseguridad
1.1 La seguridad	5
1.2 La inseguridad	8
Capítulo 2	El stress
2.1 ¿Qué es el stress?	10
2.2 Tipos de stress	10
2.3 Como afecta el stress	11
2.4 El stress en el trabajo	12
2.5 Trastornos por stress post-traumático	14
2.6 El aparato circulatorio y respiratorio	15
2.7 Funciones musculoesqueléticas	16
2.8 Técnicas cognitivas	17
2.9 Técnicas de relajación	18
Capítulo 3	La corriente cognitiva en la psicología
3.1 La cognición social	19
3.2 Representación	20
3.3 Esquemas	21
3.4 Esquema y codificación	22
3.5 Contexto y activación de esquema	22
3.6 Esquemas, agregado de información y perseverancia	22
3.7 Esquemas y juicios	23
3.8 Sujetos esquematizados como expertos en área social dada	23
3.9 Los prototipos	24

Capítulo 7 **Imperio Águila y las organizaciones**

7.1 Razones por las que se forman los grupos	48
7.2 Motivaciones y características	48
7.3 La organización como fenómeno político	50
7.4 El sentido común de las organizaciones	52
7.5 Imperio Águila	52

Capítulo 8 **Metodología**

8.1 Definición del problema	56
8.2 Objetivos	56
8.2.1 Generales	56
8.2.2 Particulares	56
8.3 Variables	57
8.3.1 Variable dependiente	57
8.3.2 Variable independiente	57
8.4 Definiciones conceptuales	57
8.4.1 Organización	57
8.4.2 Espacio organizacional	57
8.4.3 Normas	58
8.4.4 Estructura de autoridad	58
8.4.5 Asalto o robo	58
8.4.6 Prestigio	58
8.4.7 Status	59
8.4.8 Pertenencia al grupo	59
8.4.9 Justicia distributiva	59
8.4.10 Solidaridad	59
8.5 Instrumento	59
8.5.1 Operacionalización	60
8.5.2 Operacionalización de la escala tipo Likert	60

8.5.3 Validez	63
8.6 Sujetos	64
8.7 Población y muestra	64
8.7.1 Población	64
8.7.3 Muestra	64
8.8 Selección de la muestra	65
8.9. Tipo de muestreo	65
8.10 Tipo de diseño	66
8.11 Tipo de estudio	66
8.12 Procedimiento	66
8.12.1 Análisis de contenido	67
Capítulo 9	Los resultados
9.1 Análisis de contenido	68
9.1.1 Valoración que dan los individuos a los elementos de recompensa no monetaria	68
9.1.2 Los efectos emocionales del asalto	71
9.1.3 Los efectos físicos del asalto	73
9.2 Puntaje de los elementos de recompensa que hacen a los individuos pertenecer a una organización económica de servicios de transporte público de pasajeros	74
9.3 El modus operandi de los asaltantes de taxistas	75
9.4 Los efectos físicos del asalto	76
9.5 Los efectos emocionales del asalto	76
9.6 Zonas de asalto a taxistas	77
9.6.1 Mapa delictivo de la Ciudad de México	78
9.7 El perfil del asaltante de taxistas	79
Capítulo 10	Discusión
Las razones	85
El modus operandi	87

Los efectos del asalto	88
Las zonas de asalto	90
El perfil	90
Los taxistas hacia un futuro	92
Bibliografía	93
Anexos	
Anexo 1 Acreditación de organizaciones y representantes legales	97
Anexo 2 Instrumento Psicosocial	98
Anexo 3 Las limitaciones de la investigación	102

A mis padres;
A todos los que en mi confiaron y me apoyaron;
A los miembros de Imperio Águila que colaboraron
En la realización de éste trabajo;
A José Juan por ser mi enlace con ellos;
A Tomás Macías y Mariana por su colaboración en la recopilación
De la información en el campo;
Por los que faltaron y olvido.

GRACIAS.

Resumen.

Como el individuo es un ser social, el cual, desde su nacimiento está integrado a grupos como es el de la familia y, posteriormente, se une con otros en agrupaciones sociales en un momento determinado, tales como la educativa, religiosa y económica, con el fin de alcanzar objetivos, las agrupaciones le permiten alcanzar de un modo más sencillo estos objetivos comunes.

Es en este sentido, que se presentan los grupos económicos, cuyos miembros producen y distribuyen los bienes materiales y servicios necesarios (Fichter, citado en Fischer, 1992), que de manera particular, serán abordados en este trabajo. De forma específica, en una búsqueda sobre las organizaciones de taxistas, que son grupos económicos de servicios, no se encontró ninguna información en las bases de datos de la UNAM, Internet y, las que se tiene acceso en la UAM. Por lo que es importante conocer algunos aspectos de sus organizaciones.

Para la psicología social la importancia de este trabajo es que, en una organización, se presentan elementos internos y externos al individuo que lo llevan a organizarse. Entre esos elementos internos, estudiados por la psicología social, de acuerdo con Lewin podemos mencionar la tensión por interrumpir una tarea, por frustración por el fracaso o el éxito obtenido (Lewin, citado en Fischer, 1992). El éxito lleva a la obtención de recompensas monetarias y no monetarias a los individuos, pues también incluyen prestigio y estatus, satisfacciones de realizar un trabajo interesante, identificación con los resultados del grupo y satisfacción de haber tomado decisiones. La asignación de todos esos tipos de recompensa es una dimensión esencial para comprender una organización (Katz, 1990).

Entre los elementos externos, nuevamente mencionando a Lewin, se encuentran causas como la iluminación, el ambiente, el lugar y la seguridad entre otras (Lewin, citado en Fischer, 1992). Por lo que la generación de un modelo

preventivo que ayude a la disminución de la criminalidad es de gran ayuda en la fase de prevención, pues la criminalidad representa una grave enfermedad para la sociedad (Klineberg, 1963).

Se trabajará con sujetos pertenecientes a una organización de taxistas del sur de la ciudad de México. Siendo sujetos beneficiados los conductores que apliquen el modelo de prevención obtenido de la presente investigación y, los demás taxistas que pretendan formar una organización en otro lugar que tengan conocimiento de la investigación.

Debido a la complejidad e inestabilidad de los comportamientos y de las situaciones que caracterizan nuestro entorno social, hacen que los sujetos busquen regularidades, aspectos invariantes, previsiones acerca del comportamiento de los otros, todo esto, en un intento de ordenar, organizar y estabilizar ese entorno.

A partir del estudio de la percepción social, de la atribución de causalidad y de la inferencia social, desarrolladas en la década de los cincuenta y sesenta, se dio un fuerte impulso al estudio de la cognición social, área que engloba diferentes corrientes teóricas y que analiza cómo los sujetos extraen y procesan información de su medio social, estudiando procesos cognitivos tales como la atención, percepción, codificación, almacenamiento y recuperación, así como las estructuras de la representación y la memoria (Pérez, 2004).

Por cognición social se entiende el conocimiento de cualquier "objeto humano", bien sea individuo, sí mismo, grupos, roles o instituciones (Pérez, 2004).

Podemos percibir también en nuestra sociedad características propias de los individuos como la alegría, tristeza, enojo, etc. Es por ello que, en ocasiones

cuando vemos a una persona, podemos realizar atribuciones, debido a la formación de esquemas y categorizaciones que realizamos de los individuos en nuestra sociedad.

A través de la atribución de la causalidad, los individuos tomamos factores tan importantes como son el sexo, características de género, estatus social y un marco ideológico cultural para realizar atribuciones a los individuos; como ejemplo de ello son determinados roles que solo son para los hombres o, las mujeres. Pero la atribución no es correcta, comete errores y, es una actividad muy difundida en la práctica cotidiana (Harvey, et. al, citados en Echebarría, 1991).

Desde esta práctica cotidiana encontramos también que el trabajo de los individuos es pagado con un salario pero, existe esfuerzo que no puede ser pagado con dinero, por lo cuál en toda sociedad deben existir otras formas de retribución que reconozcan tal desempeño (Simmel, citado en Frisby, 1990). Por lo que esta teoría toma en cuenta como un fundamento que no existe diferencia entre el intercambio de subsistencia y el que se presenta en una economía de mercado, pues el mismo proceso subjetivo de sacrificio y ganancia en la mente individual ocurre en ambos casos.

Este proyecto intenta a partir de la teoría del intercambio, entonces, conocer cuales son algunos de los aspectos de recompensa no económica obtenidos de la organización por los conductores de taxi. Además, a partir de la aplicación de la teoría de la atribución y la obtención de información de los taxistas víctimas de un asalto, generar un perfil de asalta-taxistas para construir un modelo de prevención de asaltos; pues el ser asaltado tiene implicaciones que muchas veces no se presentan al momento.

Por lo tanto, en una primera fase, se busca conocer algunos de los aspectos psicosociales de recompensa que hacen a los individuos pertenecer a una organización económica de servicios de transporte público de pasajeros.

En una segunda fase, se busca conocer algunas características que han encontrado los conductores asaltados miembros de la organización acerca de los sujetos que los han asaltado.

Se emplea en la investigación la encuesta psicosocial proyectiva (Longino, 1998), a la que se realizó una validez de contenido (Nadelsticher, 1983) y una prueba de validez y consistencia a través de una prueba T-student que reporta una alpha de Cronbach del 88% y una varianza total de 50.7%

Entre los resultados obtenidos se encontraron cuatro categorías que se mencionan:

- Seguridad con una consideración alta.
- Justicia distributiva entre regular y alta,
- Pertenencia al grupo se considera baja.
- Status se considera alto por los taxistas.

Puede decirse que la primera parte de ésta investigación queda contestada por el instrumento diseñado, siendo baja la valoración general que dan los taxistas a los elementos de recompensa planteados. La segunda parte de la investigación está parcialmente contestada porque los taxistas refieren no recordar la descripción específica o precisa del asaltante, hablan de un rumbo muy general para el ilícito cometido en su contra. Cosas que finalmente se reflejan en un deficiente perfil del asaltante y de los rumbos usuales para asaltar a taxistas.

Capítulo 1

Seguridad e Inseguridad.

1.1 La seguridad.

Con el desarrollo tecnológico iniciado desde la revolución industrial, el desarrollo de los medios de comunicación, así como; la generación de caminos para el adecuado transporte de las mercancías y materias primas y el transporte de los individuos mismos a los centros de trabajo tuvo una gran influencia en el aumento de los accidentes de trabajo que antes eran mínimos o no eran presenciados por otros por lo que se han ido generando medios para prevenir los accidentes en el desarrollo de las actividades de las organizaciones u empresas.

El accidente de trabajo se define como “el acontecimiento imprevisto que surge en el trabajo de cualquier negocio o industria, que ocasiona daños a personas o a cosas, o que, interrumpe la producción o actividad en circunstancias tales que de él pueden desprenderse daños reales a personas (Santos, 1999).

Una lesión de trabajo es aquella lesión que produce incapacidad, que impide al trabajador la normal realización de un cometido determinado o que, cause invalidez permanente de alguna clase (Santos, 1999).

Las lesiones personales se dividen en una pequeña cantidad de grupos que son:

- Tiempos perdidos.
- Cuidados médicos.
- Primeras curas (Santos, 1999).

Una lesión de tiempo perdido es la que impide al individuo realizar la tarea de un modo normal durante uno o más días o que llega a producir cualquier incapacidad permanente o la muerte.

Los cuidados médicos son los resultantes de lesiones de importancia menor pero que de todas formas requiere la atención de un médico.

En una organización, si las operaciones son efectuadas con el adecuado control de sus procesos, serán pocas las sorpresas desagradables que se presenten; pues los accidentes se pueden considerar como sorpresas desagradables.

La viabilidad de reducir los accidentes de trabajo no esta solo en manos de las empresas establecidas. Cualquier empresa sea del tamaño y ramo que fuere está en posibilidad de reducir el índice de accidentes de trabajo ya que “todo accidente es la combinación de riesgo físico y error humano” (Simonds, 1968).

En el caso de transporte, el riesgo físico es una constante tanto por el desarrollo de la actividad de la conducción como del riesgo de estar en continuo contacto con personas desconocidas y andar circulando en diferentes rumbos de la ciudad, muchos de ellos clasificados por la autoridad como zonas de peligro o bien, de alto riesgo. Además de los riesgos generados por un horario continuo de trabajo que puede ser de catorce o dieciséis horas; el cual puede generar sobrecargas psíquicas y físicas.

La carga mental depende de la cantidad de información que recibe el individuo y a las cuáles debe dar respuesta (Santos, 1999). Esta carga lleva al stress del cual se habla en un capítulo posterior.

La sobrecarga física se identifica con la fatiga provocada por actividades que requieren gran esfuerzo por parte del trabajador lo que **provoca** la generación de los **accidentes de trabajo**, en este caso particular los accidentes en la conducción de los vehículos.

La adecuada introducción de programas eficientes de seguridad reducen hasta en un cincuenta por ciento la presencia de los accidentes y lesiones en el trabajo.

1.2 La inseguridad.

La inseguridad entendida como la posibilidad continua de ser víctimas de la delincuencia es una constante en nuestra sociedad y, principalmente en las grandes urbes como lo es la Ciudad de México. Continuamente, podemos escuchar que algún conocido, vecino, amigo e incluso a nuestros familiares han sido asaltados.

Se puede definir **la criminalidad como la conducta inmoral o con la que se da un perjuicio a la sociedad. El derecho penal es la causa formal de la criminalidad. La delincuencia tiene el mismo significado, solo que puede variar de una sociedad a otra y, también la edad puede influir en la consideración de su gravedad** (Klineberg, 1963).

El problema del asalto observado como un problema social tiene muchas variantes, en este caso en específico de los taxis, debe ser observado en su justa dimensión pues diariamente hay asaltos, en donde las víctimas son; tanto pasajeros, como conductores.

De acuerdo con algunas investigaciones realizadas por Ramírez ha encontrado que, los **lugares donde la gente se siente más insegura son: “el transporte público entendido como taxis y microbuses (...)”** (Ramírez, 2004). Dentro del ambiente de inseguridad se debe mencionar que la gente ya no denuncia (aproximadamente en un 80%) porque no cree en nuestro sistema de justicia (Rocha, 2004).

Esto lo podemos ver en una entrevista realizada por González (2004) donde Felipe Amador conductor del taxi L02466 dice: “yo he sido asaltado hasta en tres ocasiones en la zona de la Delegación Álvaro Obregón, siempre he dado parte a las autoridades, pero en ninguno de los casos han hecho nada por recuperar lo que me robaron a mí y al pasaje” (González, 2004). Esta es una situación que

provoca stress entre los individuos que diariamente viven situaciones de inseguridad como se verá mas adelante.

De acuerdo con cifras oficiales, en la Ciudad de México circulan diariamente 80 mil taxis en los cuales se realizan menos de diez asaltos diarios (Los taxis del D.F. ¿son como los pintan?, 2004) y, de acuerdo a la encuesta sobre seguridad en el sector comercio, el director de la comisión de seguridad de la Canaco-Servytur precisó que en 9 de las 16 delegaciones ha aumentado el índice de inseguridad. Por el contrario las delegaciones donde más ha disminuido son Coyoacán (4.8 %), Cuajimalpa (3.9 %), Xochimilco (2.3 %) e Iztapalapa (1.7 %) (Notimex, 2004).

Las autoridades en el combate a la inseguridad, hasta después que se conocieron las observaciones realizadas por el ex-alcalde de Nueva York, la SETRAVI y la Secretaría de Seguridad Pública iniciaron la revisión de taxis, para constatar que poseen sus documentos en regla y las unidades irregulares son remitidas al corralón (Díaz, 2004).

Dentro de los intentos que los taxistas han realizado por mejorar su imagen ante el usuario y buscar una forma de apoyo hacia el interior del gremio, han formado diversas organizaciones y llevan a cabo diversas acciones como la mencionada por Espejo: “gafetes sean que avalados por los representantes de organizaciones para que no puedan ser obtenidas por gente ajena al gremio y le den un mal uso” (Espejo, 2004).

Capítulo 2

El stress

Dentro del ritmo de vida que se lleva en las grandes ciudades, con todos los problemas que implica tener que trabajar y trasladarse de un lugar a otro se genera una tensión que todos llamamos stress, pero pocos saben realmente lo que esta palabra significa. Veamos como lo definen los expertos y algunas cosas que nos puede ocasionar si no lo manejamos adecuadamente.

2.1 ¿Qué es el stress?

Es la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia inesperada que, en general, **se activa frente a una señal de peligro que produce miedo como mecanismo para la supervivencia del organismo** (Selye, citado en Barrera, 2003).

Existe una definición más sencilla de acuerdo con Barrera: "el estrés o stress **es la respuesta del organismo frente a una amenaza; sea real o ficticia y, esta se presenta cuando las demandas externas son mayores que los recursos con los que se cuenta para satisfacer esas demandas**" (Barrera, 2003).

2.2 Tipos de stress

Existen dos tipos de stress:

- Eutress o "buen stress".
- Distress o "mal stress".

Como se puede ver entonces, el stress está presente en nuestra vida cotidiana, en muchas ocasiones, puede ser en la casa con la familia, en el trabajo, en la calle debido a la inseguridad que existe etc. Es cuando nuestro organismo pone en marcha este mecanismo de defensa, para enfrentar si es necesario una situación

de peligro potencial. Dice Barrera que otra forma de entender el stress: “es una respuesta normal del organismo frente a situaciones agresivas que desequilibran su armonía” (Barrera, 2003).

De forma general, las personas atribuyen únicamente a factores externos o del ambiente las causas de sus problemas, pero nuevamente Barrera hace mención de **otros elementos** que son:

- “Los **pensamientos** que clasifican, interpretan o, dan sentido a los sucesos.
- Las **respuestas físicas** que **expresan las emociones contenidas**” (Barrera, 2003).

De esta forma demos tener en cuenta que el stress y toda acción tiene tres elementos que intervienen en ella: mente, ambiente, cuerpo.

2.3 Cómo afecta el stress

El stress **afecta nuestro cuerpo, ambiente y mente**, algunas afecciones físicas mencionadas por Barrera son: “*extremo nerviosismo, caída del cabello, inflamación del estómago, enfermarse constantemente, comezón en diferentes partes del cuerpo, apatía, depresión, ansiedad, celos, obesidad, angustia y tristeza acompañadas por llanto, dolor de cabeza, agotamiento físico y mental, miedo, pesadez y/o deseo de dormir durante el día, dificultades para concentrarse, ausencia o deseo continuo de comer, ser agresivo sin percatarse de ello, problemas con la familia, ausencia de deseo sexual, mal humor, fumar o consumir droga, tomar mucho café para estar en pie, irritabilidad e hipersensibilidad son algunos indicadores de stress, aunque existen otros poco comunes como el dolor de orejas*” (Barrera, 2003).

Estos son algunos elementos que deben ser tomados en cuenta, pues el cuerpo humano registra todos y cada uno de los eventos que le suceden a lo largo de su vida y que para muchos, estos avisos pasan desapercibidos y se vuelven habituales, pues se cree son normales.

2.4 El stress en el trabajo

Se define al stress en el trabajo, de acuerdo con el Instituto Nacional de Salud y Seguridad Ocupacional (NIOSH) como: *“las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador (...) pueden llevarle a la mala salud y hasta a herirse* (NIOSH, citado en Barrera, 2003).

En el mundo social y el laboral en lo particular, los individuos se comportan de forma diferente, pues todos buscan agradar a jefes, compañeros, etc., y dejan en un segundo plano los aspectos más negativos de su personalidad, asumiendo el costo de un compromiso psicológico que hace sean presas fáciles del stress.

De igual forma, que se tienen **indicadores generales de stress**, en el trabajo se han encontrado dos indicadores potenciales de stress:

- **Condiciones propias del trabajo** tales como: sobrecarga laboral, *rapidez en realizar la tarea*, saber la hora de entrada, desconocer la hora de salida, superar las metas del año anterior, actividades poco motivadoras, inseguridad en el puesto, pocas expectativas de ascenso, *medidas de seguridad e higiene poco adecuadas*, etc.
- **Condiciones del individuo o la situación:** *dolores musculares*, soñar con el trabajo, falta de apoyo de los compañeros, falta de apetito, *suprimir al mínimo las idas al sanitario*, tener la moral baja, dolor de cabeza, largos

viajes realizados, sentimientos de culpa, altos niveles de competencia, bajo salario, etc. (Barrera, 2003).

De esta forma el individuo pierde la concentración volviéndose ineficiente y propenso a sufrir accidentes. En la práctica médica se han comprobado los efectos de las enfermedades por stress; de acuerdo con el doctor Joel Ortega Villalobos, coordinador clínico de salud en el trabajo del HGZ 24 del IMSS las enfermedades provenientes del stress se pueden clasificar en dos grandes grupos:

1. Por stress agudo:

- Úlcera.
- Estado de shock.
- Neurosis post-traumática.
- Neurosis obstétrica.
- Estado post-quirúrgico.
- Agresividad.
- Disfunción familiar.
- Neurosis de angustia.
- Trastornos sexuales.
- Disfunción laboral.
- Hipertensión arterial.
- Infarto al miocardio.

2. Patologías por stress crónico:

- Dispepsia.
- Gastritis.
- Ansiedad.
- Accidentes.
- Frustración.
- Insomnio.
- Colitis nerviosa.
- Migraña.
- Depresión.
- Adicciones.
- Trombosis cerebral.
- Conductas antisociales.
- Psicosis severas (Joel Ortega, citado en Barrera, 2003)

2.5 Trastornos por stress post-traumático

Este trastorno **se presenta después que un sujeto pasa por un evento que le ocasiona pavor, impotencia u horror extremo**. De acuerdo con Barrera (2003) puede producirse por traumas personales como violación, abuso, desastres naturales, accidentes serios o actos violentos.

Indica además que *las personas que lo sufren siguen viviendo el trauma, evitan pensamientos o situaciones relacionadas con el evento; sufren los síntomas por más de un mes y no llevan a cabo sus actividades como antes del evento*, por lo general los síntomas aparecen en un periodo de tres meses posteriores al traumatismo y, hasta meses o años después.

Los síntomas que se presentan en los individuos que padecen stress post-traumático pueden ser muy variados pero, es posible generalizarlos en tres grupos:

- **Repetición de la vivencia.** El sujeto frecuentemente tiene pesadillas o recuerdos repetidos del evento que le causo tal angustia; pudiendo activarse con objetos o situaciones que le recuerdan el evento traumático.
- **Evasión.** Sistemáticamente evita las cosas que le recuerdan el evento, tales cosas pueden ser por ejemplo: sitios, chistes, conversaciones sobre lo ocurrido, etc. Pueden llegar incluso a perder el interés en el trabajo, la familia, actividades recreativas, expectativas sobre el futuro.
- **Aumento de excitación emocional.** Puede incluir dificultades para dormir, relacionarse con los propios familiares, amigos, quedarse dormido y no poder despertar, dificultades para concentrarse, estar muy alerta, volverse demasiado cauteloso sin razón aparente, dificultades o facilidad para asustarse (Barrera, 2003).

Como se ha visto hasta éste momento, el cuerpo humano y, en especial **nuestro sistema nervioso percibe, analiza e integra la información para actuar en consecuencia**. Entonces cuando se sobrecarga de información por diversos sucesos, ya sean continuos (stress crónico) o repentinos (stress post-traumático) presenta estados psíquico-emocionales diversos si no se relaja adecuadamente.

Estas reacciones físicas se hacen presentes porque el organismo libera diversos compuestos químicos llamados adrenalina y noradrenalina. La adrenalina, de acuerdo a lo mencionado en Barrera (2003) es prácticamente insignificante en el organismo pero, en momentos de stress o excitación emocional se secreta en grandes cantidades lo cuál estimula el corazón, estrecha los pequeños vasos sanguíneos, eleva la tensión arterial, relaja determinados músculos y contrae otros, además de liberar azúcar que es el combustible del organismo.

Veamos entonces como reacciona el cuerpo cuando recibe una descarga de adrenalina generada por stress.

2.6 El aparato circulatorio y respiratorio

En momentos de stress **el cuerpo se tensa contrayendo los músculos, la frecuencia cardiaca y la presión arterial aumentan instantáneamente y la respiración se vuelve rápida**. Entonces, cuando las personas se sienten nerviosas el corazón puede verse afectado respondiendo con un aumento de latidos llamado taquicardia.

El stress **puede afectar al corazón porque cierra las arterias coronarias**, reduciendo el flujo de sangre que éste músculo recibe. Lo predispone a las alteraciones en su ritmo y, en caso de stress continuo provoca la presión arterial alta. Al engrosarse las arterias carótidas que son las que llevan la sangre a la mitad frontal del cerebro se generan accidentes cerebro vasculares. Comenta Barrera (2003) que *los individuos que están sometidos a situaciones estresantes*

en forma continua están más propensos a sufrir trastornos circulatorios cerebrales y cardiacos que aquellos que no los tienen.

Ahora bien, la respiración es el proceso involuntario y automático del organismo que sirve para extraer el oxígeno del aire y expulsar los gases de desecho del organismo al exhalar.

Cuando se está en una situación de stress, **la respiración se vuelve rápida y superficial (respiración clavicular) lo que junto con la reacción cardiaca generan una sensación de intranquilidad.** La respiración *superficial genera un pensamiento disperso, comportamiento impulsivo, tendencia a sufrir accidentes en cualquier lugar y a cometer errores.* Campbell (citado en Barrera, 2003) indica que *“una respiración profunda y de ritmo más lento es la óptima, ya que permite el pensamiento más profundo, ayuda a controlar las emociones, favorece la calma y mejora el metabolismo.”*

2.7 Funciones músculo esqueléticas

El cuerpo responde al stress de forma individualizada, es decir, no a todos les duele lo mismo; inclusive pueden doler los huesos. El dolor tiene un componente psicológico, donde los dolores tensionales se deben a las contracciones musculares de ver a un enemigo potencial, real o imaginario. **El dolor de cabeza se presenta en sujetos crónicamente estresados, dolor de espalda, cuello y hombro son comunes en sujetos crónicamente angustiados, tensos, preocupados, irritables o que han sido expuestos a situaciones de stress crónico o agudo.**

En situaciones estresantes *los fluidos corporales son desviados desde sitios no esenciales como la boca, creando sensación de sequedad, enfriamiento de la piel; además ocasiona alteraciones en el sistema digestivo como diarreas, irritabilidad del colon, acidez, dolor abdominal entre otras.*

El stress puede ser considerado como el disparador de múltiples enfermedades a las que los individuos tienen predisposición como lo puede ser la diabetes, acné, dermatitis, obesidad entre otras muchas.

Diversos estudios sugieren que el stress activa el sistema inmunitario pero, si convierte en crónico lo va deprimir. *El tener conflictos con los demás genera stress y, en consecuencia vuelve a las personas más sensibles a las infecciones.*

Finalmente estos trastornos pueden ser tratados de acuerdo a cada individuo, pues no existe un tratamiento genérico que sirva para todos, es tratamiento específico para cada individuo. **Dentro de los tratamientos se puede mencionar a los métodos de relajación musicoterapia, actividades recreativas, medicamentos, etc.**

2.8 Técnicas cognitivas

Estas son formas efectivas para reducción del stress, con la ventaja de ser muy sencillas de llevar a cabo:

- *Identificar las fuentes de stress.*
- *Reestructurar prioridades.*
- *Cambiar las respuestas del individuo ante el stress.*
- *Encontrar métodos para manejar y reducir el stress (Barrera, 2003).*

Otras practicas que pueden auxiliar en el manejo del stress y que facilitan el cambio son:

- *Aprender a afrontar el stress o hacerlo consciente.*
- *Aprender a despejar la mente y relajarse.*
- *Aprender del pasado.*
- *Aprender alternativas.*

2.9 Técnicas de relajación

Son un conjunto de procedimientos que ayudan a conseguir resultados opuestos al stress o tensión y contrarrestan sus efectos. Entre las técnicas que se pueden realizar en cualquier lugar y por cualquier persona *son la yoga, meditación y visualización creativa, genera el paso de la respiración clavicular a la respiración profunda*, regula la presión sanguínea, destensa los músculos y de forma general regula el funcionamiento del cuerpo, produciendo claridad de ideas.

Capítulo 3

La corriente cognitiva en la psicología

En la psicología social se han desarrollado diferentes paradigmas, e incluso ha sido considerada como multiparadigmática, todos estos paradigmas intentan explicar las actitudes del individuo. De acuerdo con Echabarría (1991), la psicología social ha sido cognitiva incluso antes de que se acuñara el término. Inicia con los estudios de Asch sobre la formación de impresiones, centrados en los procesamientos de la información. Dentro de éste camino encontraremos a diferentes autores de la psicología como Heider, Festinger, Anderson, etc.

3.1 La cognición social

La cognición social es el área y orientación dominante en la psicología social hegemónica. Los estudios clásicos dentro de ésta área del conocimiento son, por mencionar algunos (Páez e Insua, citados en Echebarría, 1991):

- La formación de impresiones.
- El desarrollo de concepciones sobre sí mismo.

De forma coloquial, la cognición se aproxima al concepto de sentido común de conocer algo poseer conocimiento sobre algo. La definición clásica formal de la cognición social se refiere a la información como un elemento que reduce la incertidumbre de acuerdo a la teoría matemática (Páez e Insua, citados en Echebarría, 1991). Se puede entonces afirmar que, la cognición social se refiere a la representación del mundo social.

Ésta representación se refiere tanto a las estructuras mentales como a la fase de procesamiento de la información; que de acuerdo con Wyer y Srull (citados en Echebarría, 1991) son:

- La fase de percepción de estímulos y, la fase de codificación.
- La etapa de formación de una representación a partir de la interacción entre los estímulos y el conocimiento previo del sujeto.
- La fase de archivado o asimilación en las estructuras de la memoria.
- La fase de recuperación o recuerdo de la memoria en un momento apropiado, junto con otros conocimientos acerca del objeto de referencia relevantes para el juicio o la decisión a tomar.
- La fase de la integración de las variadas implicaciones del conocimiento recuperado para el juicio o decisión a tomar; y
- La fase de la generación de la respuesta abierta.

La cognición social supone que existen estructuras mentales que representan al mundo social y postula una serie de constructos representacionales (tales como esquemas, prototipos y escenarios entre otros.)

3.2 Representación

Es la reproducción mental de un objeto; consiste en reproducir mentalmente algo que está ausente. La representación permite re-presentar, es decir, hacer presente algo que está ausente, es una versión simbólica de la relación entre objeto y sujeto (citado en Echebarría, 1991).

Es un modelo interno que, tiene por función conceptualizar lo real a partir de la activación del conocimiento previo.

3.3 Esquemas

Los esquemas de acuerdo con Bartlett (citado en Echebarría, 1991) son la interiorización de las representaciones sociales, colectivas e ideológicas producidas y adquiridas en la experiencia social del sujeto, bajo la forma de **bloques inconscientes estructurados de conocimiento**.

Los esquemas se caracterizan por:

- Ser unidades de información y relación entre ellas.
- Contener, tanto conocimiento general como específico; habría tanto conocimiento semántico sobre lo que es una emoción, como episodios biográficos y eventos concretos.
- *Ser paquetes de información que sirven para crear representaciones; así el esquema que se posee sobre una emoción dada va permitir filtrar la información y darle un sentido.*
- Ser estructuras organizadas e inconscientes que influyen en todas las fases del procesamiento de la información (codificación, archivado, recuperación, juicios y decisiones).
- *Ser tanto estructuras de conocimiento como de actuación. Así el esquema de la emoción no solo permitirá representar el medio social y procesar la información, sino que además, permitirá operar sobre el medio.*

De acuerdo con Echebarría (1991) se han diferenciado esquemas sobre sí u otras personas, de roles y grupos sociales (estereotipos), de sucesos típicos (guiones), y abstractos.

3.4 Esquema y codificación

En el ámbito de la codificación (percepción y comprensión) los esquemas estructuran la percepción, apareándose con los estímulos y seleccionándolos, facilitando la comprensión de éstos mediante su asimilación al conocimiento anterior.

Los individuos esquematizados, es decir, con un pensamiento desarrollado sobre un área considerada como central codifican los estímulos más rápidamente y en unidades mayores. Además perciben crecidamente los estímulos relevantes para el esquema (Echebarría, 1991).

3.5 Contexto y activación de esquema

El esquema *se activa en la codificación a partir del contexto*. La frecuencia previa con que se ha activado el esquema en un contexto (efecto de primacía); el hecho de que un esquema haya estado presente recientemente en otros contextos (efecto de recencia o preactivación); así como el carácter sobresaliente de ciertos estímulos en el contexto, son factores contextuales que hacen que ciertos esquemas tengan más probabilidades de activarse en la codificación. También *se activan en la perspectiva de rol y de la tarea a realizar*.

3.6 Esquemas, agregado de información y perseverancia

De acuerdo con Echebarría (1991) los esquemas tienden a ir más allá de los datos y, completar estos; *los esquemas juegan un papel activo de búsqueda de información congruente agregando “buenos datos” donde éstos son ambiguos o inexistentes*.

Se ha encontrado un efecto de perseverancia, es decir, que **los esquemas una vez activados difícilmente se abandonan**. Esto explica el carácter resistente al cambio de las representaciones sociales, en particular de los estereotipos. Los esquemas activados primariamente tienden a confirmarse y buscar su “realización” cognitiva y conductual mediante los siguientes mecanismos:

- Generación activa de información confirmatoria.
- Transformación de las inferencias en datos firmes.
- Agregado de “buenos datos” ahí donde éstos son inexistentes o ambiguos.
- La profecía de autocumplimiento, es decir, se actúa de forma tal que se provoca lo pensado a priori.

3.7 Esquemas y juicios

Los esquemas también actúan en la fase de juicios y decisiones sociales. Los esquemas de atribución de causalidad, de responsabilidad y el heurístico de toma de decisiones permiten procesar la información social de manera rápida.

Los sujetos tienden a hiperactivar esquemas explicativos y de toma de decisiones a partir de la información más sobresaliente (Echebarría, 1991).

3.8 Sujetos esquematizados como expertos en un área social dada

Echebarría (1991) comenta que *los sujetos que valoran y tienen mucha experiencia en un área social dada, procesan la información de manera particular*. Esto ha dado lugar a la generación de las estructuras de conocimiento entre expertos y novicios como sigue:

- Procesan en unidades más globales de información, aunque **son capaces de análisis más finos si la tarea lo requiere**, mientras el novato procesa a un nivel medio, siendo incapaz de discriminaciones finas y globales.
- Los elementos de información están más interrelacionados, integrando principios y definiciones.
- El sujeto **experto tiene un conocimiento basado en principios inferidos generales** y, es **capaz de inferir los principios y pautas subyacentes a las apariencias, en su área de expertise**.
- El conocimiento de experto es aplicable; tanto novato como experto pueden recordar los mismos elementos de información pero, solo **el experto sabe organizarlo en secuencias causa- efecto y, organizarlo en función de la tarea, aplicándolo** (Echebarría, 1991).
- El experto tiene más desarrollada la meta cognición, es decir, la auto evaluación y autorregulación de la actividad cognitiva (Glaser, citado en Echebarría, 1991).

3.9 Los prototipos

El prototipo es el ejemplar de mas parecido en una categoría. Dada la estructura difusa y escaso grado de pertenencia categorial de algunos miembros el prototipo **tiene el valor de ser el punto de referencia de la categoría.** (De Vega, 1992).

La concepción del prototipo tiene implicaciones incluso en el campo profesional; **pues los sujetos consistentemente predicen que tipos de persona encajan en determinada situación.** Entonces, las categorías como

estructuras difusas, representadas por prototipos que sirven de anclaje a los procesos de categorización tiene una gran aceptación.

Las articulaciones en categorías subordinadas depende de la utilidad para una comunidad o de los intereses culturales de la misma y, el nivel básico de los objetos no siempre coincide en todas las culturas (Rosch, Dougherty, citados en De Vega 1992).

3.10 El prototipo cognitivo

Todos *los eventos* que suceden en el universo están sujetos a cambios y esos cambios sutiles son los que podemos percibir pero, estos cambios no son al azar *tienden a seguir un patrón regular. De este modo el sistema cognitivo reduce la complejidad y variedad de conceptos a una forma limitada de conceptos estructurados que permite categorizar como equivalentes amplios conjuntos de objetos o eventos particulares* (De Vega, 1992).

Un concepto mental no es arbitrario en cuanto a su construcción mental aún cuando existan diferencias notables en la categorización de la realidad debido a las diferencias culturales e individuales de los sujetos. La estructuración cognitiva del entorno se lleva a partir de diferentes tipos de representación conceptual.

Los prototipos son, junto a los esquemas, otro de los conceptos representacionales más usados en la cognición social. Un prototipo se define como **“un conjunto de rasgos atributos generalmente asociados a los miembros de una categoría social”** (Echebarría, 1991). Cada rasgo será ponderado de acuerdo a su grado de asociación a la categoría.

La categoría se concibe, de acuerdo con Semín (citado en Echebarría, 1991) como el conjunto de objetos que son considerados equivalentes. La categoría posee los atributos centrales o periféricos. Esto nos lleva a la jerarquización de los prototipos.

3.11 Jerarquía de los prototipos

De acuerdo con Rosch et al existen tres niveles en el conocimiento social:

- *Nivel intermedio o básico*: caracterizado por aprender primero la adquisición del léxico, asociado a etiquetas verbales breves y, serán las categorías más abstractas que se pueden representar por una imagen.
- *Nivel supraordenado*.
- *Nivel subordinado o más concreto* (Rosch et al, citados en Echebarría, 1991)

3.12 Tipos de representación conceptual

En la representación simbólica de conceptos se recurre continuamente a diferentes modelos, los cuales serán mencionados a continuación:

- “Dimensiones: una dimensión es un atributo cuantitativo; es decir que los estímulos pueden tenerla en mayor o menor grado.
- Rasgos: son atributos cualitativos que un estímulo posee o no en absoluto.

- Proposiciones: son representaciones reticulares cuyos componentes son nodos conceptuales y eslabones asociativos.
- Plantillas: el concepto se describe como una pauta osita que guarda cierto isomorfismo estructural con los objetos categorizados” (De Vega, 1992).

Los conceptos naturales son bastante difíciles de estudiar debido a que son muy lentos en su proceso. Los conceptos artificiales son más fáciles de estudiar pues presentan una estructura de la siguiente forma de acuerdo con Bourne (citado en De Vega, 1992):

$$“C = R(x, y, ……….)$$

Donde C es un concepto, x, y, ………., son los atributos definitorios o relevantes del concepto y R es la relación lógica que integra esos atributos”

La concepción mencionada ha sido ampliamente criticada desde el momento que inició el estudio de los conceptos naturales. Wittgenstein (citado en De Vega, 1992) manifiesta las debilidades de la misma cuando analiza las categorías del hombre de la calle; debido a varias razones:

- Los miembros de un concepto no comparten un conjunto invariable de atributos.
- Los ejemplares de las categorías naturales no son equivalentes. En cada categoría hay ejemplares más representativos o típicos y otros ocupan una posición marginal de la categoría.
- Las categorías naturales no son construcciones arbitrarias que las comunidades o individuos elaboran a su antojo. Por el contrario mantienen un alto grado de correspondencia con la estructura correlacional objetiva del mundo.

- Los estudios clásicos se limitan a construir conceptos integrados por atributos perceptivos. En cambio, las categorías naturales poseen muchos atributos funcionales o abstractos. Incluso esos atributos pueden llegar a ser más relevantes para nosotros que los meramente sensoriales.

3.13 Concepción prototípica: estructura de las categorías

En esta concepción, la categoría tiene una estructura interna de modo que los miembros se ordenan de acuerdo a un continuo de tipicidad o representatividad. Los elementos muy típicos funcionan como puntos de referencia o prototipos desempeñando, un papel privilegiado en los procesos de categorización. (De Vega, 1992).

3.14 La estructura del mundo percibido

El mundo no es un universo de propiedades que se combinan aleatoriamente entre ellos. Por el contrario, los atributos se mezclan configurando unidades intrínsecamente separables; *ciertos atributos tienden a darse unidos, mientras que otros nunca rara vez son compartidas por un mismo objeto*. Es decir, que el mundo posee una estructura correlacional (Garner, citado en De Vega, 1992).

La estructura correlacional es importante para la categorías pues no son arbitrarias sino que tienden a reflejar las discontinuidades o complejos de atributos del mundo perceptivo.

3.15 Economía cognitiva

Asume que el sistema categorial está diseñado de modo tal que se obtiene el máximo de información acerca del medio empleando el mínimo de recursos cognitivos. Es conveniente para el organismo inferir el mayor número de propiedades de un objeto cuando ha sido categorizado. Supone una ventaja

considerable pues le atribuimos las propiedades de su categoría sin exhaustivas exploraciones. Las categorías deben tener idealmente tener la mayor cantidad de información y permitir finas discriminaciones entre los objetos.

Debe además reducir las diferencias entre los estímulos a unas proporciones cognitiva y conductualmente manejables. El exceso de información generaría el desbordamiento de nuestro sistema cognitivo, resultando irrelevantes desde un punto de vista conductual y adaptativo.

3.16 Dimensión vertical: las categorías básicas

De acuerdo con Rosch (citado en De Vega, 1992) las categorías tienen diferentes grados de abstracción e inclusividad, se relacionan entre sí construyendo sistemas jerárquicos que se denominan taxonomías. Las taxonomías populares tienen tres niveles de abstracción:

- **Categorías básicas** corresponden a los objetos de nuestro mundo perceptivo, es decir, reflejan esos agrupamientos de atributos que constituyen la estructura correlacional del medio.
- **Categorías supraordinadas** corresponden a los niveles generales del mundo perceptivo.
- **Categorías subordinadas** corresponden a los niveles de mayor especificidad del mundo perceptivo.

La similitud de formas o propiedades visuales de los objetos proporcionan otra fuente de información sobre la estructura correlacional de los objetos.

El medio tiene una estructura correlacional que no se devela por sí misma; no es una descripción del medio independiente del observador, sino que es mediatizada por los sistemas perceptivo y motriz de que determinan cuáles son las propiedades inteligibles y relevantes para el organismo y sistema categorial.

3.17 Dimensión horizontal: tipicidad

Las categorías naturales, además de organizarse jerárquicamente según niveles de inclusividad o dimensión vertical, cuentan con una estructura interna o dimensión interna. En cada categoría, el elemento más representativo o prototípico desempeña un papel privilegiado al servir de punto de referencia para toda la categoría. El elemento de baja tipicidad posee escaso grado de pertenencia a la categoría y se puede incluir en categorías de contraste. Pero recuérdese que la categorización es un proceso cultural.

Debido a que la estructura prototípica del hombre de la calle es difusa es común el empleo de marcadores difusos tales como “más o menos, básicamente, literalmente, de alguna manera...”etc.

3.18 Concepción prototípica: modelos de procesamiento

Como en todas las áreas del conocimiento humano se presentan variaciones en la forma de explicar los fenómenos aquí no es excepción, se mencionan solo algunos modelos.

3.18.1 Modelo de estadios de Smith, Shoben y Rps

Ellos hacen las primeras aportaciones en el modelo de procesamiento de la memoria semántica basado en representaciones componenciales.

- **Representaciones:** El significado del concepto viene dado por una lista de atributos semánticos; algunos de ellos son definitorios, es decir, denotan aspectos esenciales del significado y, otros son propiedades características relativas a aspectos accidentales.

- **Procesos:** Son los procesos que el individuo requiere para ejecutar os juicios de pertenencia categorial y éstos pueden ser:
 - **Estadio de comparación:** Al recibirse la proposición, se recuperan y activan los atributos, tanto definitorios como característicos.

 - **Estadio de comparación global:** hay una comparación global de ambas listas de atributos. La proporción de coincidencias o solapamientos (x) se compara con unos niveles criterio de modo que, cuando los criterios rebasan un límite (C_1) se considera que los términos comparados tienen una relación categorial y se ejecuta la respuesta afirmativa. Existe un tercer caso:

 - **Estadio de solapamiento de atributos:** (x) está en una posición intermedia entre los criterios de verdad y falsedad ($C_0 < X > C_1$). En este caso se requiere volver a comparar los atributos de los dos conceptos, pero solo los definitorios, si coinciden se ejecuta la respuesta afirmativa, si existe alguna divergencia, la respuesta es negativa.

Cabe recordar que *los atributos definitorios son aquellos que cognitivamente son más salientes y compartidos por los miembros de la categoría*. De acuerdo con Smith (citado en De Vega, 1992) los atributos definitorios deben ser suficientes para juzgar si un elemento pertenece a la categoría.

La génesis de prototipos es un proceso cognitivo, que se observa no solo en categorías visuales sino en la modalidad kinestésica (abstracción de prototipos a partir de pautas motrices) o de simples imágenes mentales (Reed y Friedman, citados en De Vega, 1992). *La clasificación de los patrones nuevos se realiza con precisión y seguridad cuanto mayor es su similitud con el prototipo; ello sugiere que la memoria sujetándose al principio de economía, abstrae y almacena prototipos en vez de variaciones de los mismos.*

Para Rosch y Mervis (citados en De Vega, 1992) el prototipo viene determinado por la frecuencia con que ocurren los atributos en los ejemplares del concepto, por lo que *el prototipo tiene el máximo parecido con muchos miembros del concepto*. La similitud es un principio básico organizador del conocimiento y la conducta. Los individuos tratamos como funcionalmente “iguales” estímulos o pautas ambientales que no son verdaderamente idénticas. Los procesos de categorización semántica se apoyan en complejas relaciones de similitud psicológica.

El prototipo, se puede generar desde diferentes dimensiones y, la similitud de los objetos que representa puede ser vista como una distancia euclidiana entre puntos, es decir, como una función, gracias a técnicas de análisis multidimensional (Shepard, Kruskal, citados en De Vega, 1992) donde los datos se procesan en un programa de estadística cuya salida es un espacio geométrico que puntúa el grado de similitud.

Finalmente es importante recordar que *la importancia de los atributos que subyacen a los conceptos no es fija, existen factores contextuales* que determinan el grado de activación y de salida cognitiva, haciendo que la descripción estructural de los componentes semánticos deba ser analizada con proceso correspondiente de contexto (Tversky, Anderson, citados en De Vega, 1992).

Capítulo 4

La atribución

Los teóricos han intentado elaborar modelos que expliquen los procesos a través de los cuales los sujetos infieren rasgos de otras personas.

La teoría de la atribución tiene las siguientes premisas o principios generales de acuerdo con Harvey, Weary & Stanley:

4.1 Premisas

- La atribución de causalidad es una actividad muy difundida en la práctica cotidiana.
- *Las atribuciones no son correctas, existen errores.*
- *La gente se comporta en función de cómo percibe e interpretan los hechos.*
- La actividad atribucional cumple una función adaptativa. (Harvey, Weary & Stanley, citados en Echebarria, 1991)

Ya ubicados en lo que es la atribución, encontramos que existen postulados de forma específica para ésta teoría y son mencionados a continuación:

4.2 Factores que activan los procesos de la atribución

- *Aparición de sucesos inesperados.*
- *Resultados negativos de una acción para uno mismo o para los demás.*
- Motivación por controlar el ambiente.

4.3 Factores que influyen en la atribución:

- **Sexo y esquema de género.** Los esquemas sobre el sexo se refiere a *creencias generalizadas sobre los rasgos y habilidades que poseen hombres y mujeres...* expectativas sobre las conductas apropiadas e inapropiadas para ambos sexos (Hartman et al, citados en Echebarria, 1991).
- **Publicidad versus privacidad de los juicios.** La comunicación de un juicio causal puede ser vista como una estrategia de auto-presentación, siendo frecuente que tales contextos inhiban la tendencia a formar atribuciones de self-serving, en un intento por mostrar modestia u honestidad (Cooper y Croyle, citados en Echebarria, 1991).
- **Auto-conciencia y atribución.** Se divide en privada y pública que se asocia con la internalidad y externalidad de los juicios (Echebarria, 1991).

Pero es importante no olvidar los factores sociales dentro de la atribución, se mencionan algunos factores sociales destacados por autores que han estudiado el área:

- **Estatus social y atribución:** el estatus o estratificación social, tiene profundas implicaciones en los juicios causales, es decir, la función de control del ambiente social a través de una visión ordenada cumple con la

atribución de la causalidad (Thibaut y Riecken, citados en Echebarria, 1991).

- **El marco ideológico-cultural y la atribución causal:** De acuerdo con Pepitone y Triandis los contenidos y procesos cognitivos están determinados en gran parte por los *marcos culturales y normativos* en que se incluye el individuo (Pepitone y Triandis, citados en Echebarria, 1991).
- **Las interacciones intergrupales y la atribución de causalidad:** Tajfel menciona que los procesos de atribución en situaciones intergrupales buscan preservar una imagen del propio grupo (Tajfel, citado en Echebarria, 1991).

4.4 El modelo teórico

4.4.1 El modelo de Jones y Davis: Inferencias correspondientes

Este modelo pretende comprender los procesos a través de los cuales tendemos a atribuir rasgos de personalidad a un actor a partir de los efectos observados de su conducta (Jones y Davis, citados en Echebarria, 1991).

De acuerdo a Jones y Davis, este proceso se da en dos momentos:

- El primer momento se da en *inferir intencionalidad a partir de los efectos observados*.
- El segundo momento consiste en *atribuir la existencia de factores o disposiciones personales a partir de esa intencionalidad (inferida)*. (Jones y Davis, citados en Echebarria, 1991).

4.4.2 Factores que influyen en el proceso de inferencia

- **Intencionalidad al actor.** Para atribuir intencionalidad al actor se tienen que dar dos condiciones de acuerdo a Jones y Davis:
 1. Que el *observador asuma que el actor tenía o tiene conciencia de los efectos que iba o va a producir su acción.*
 2. Que el observador *observe que el actor tiene capacidad para realizar esa acción o conducta* (Jones y Davis, citados en Echebarria, 1991).

Si existe ausencia de cualquiera de estos condicionantes, los efectos serán atribuidos a factores externos en lugar de atribuirse a la intencionalidad personal del actor.

- **Correspondencia.** Jones y Davis la definen como *la medida en que un hecho y las características o atributos subyacentes inferidos, son descritos de manera similar.* (Jones y Davis, citados en Echebarria, 1991).

En la medida que la conducta es más prototípica de ese rasgo que estamos infiriendo, la atribución es más factible. Entonces, en tanto que el actor presente con mayor fuerza que la media de gente normal el rasgo, aumenta la confianza del observador a la hora de inferir rasgos en el actor.

- **Efectos no comunes.** Cuando *una acción produce un único efecto*, es más fácil inferir intencionalidad en la búsqueda de ese efecto que, cuando la misma acción produce diferentes consecuencias (Jones y Davis, citados en Echebarria, 1991).

4.4.3 Efectos adicionales que influyen el proceso de inferencia

1. Las conductas que siguen los requerimientos del rol nos informan menos que las conductas que lo rompen.
2. El conocimiento que tenemos de las elecciones que ha realizado el actor en otras situaciones anteriores influyen también en el proceso de inferencia.
3. Todos estos procesos de inferencia no se producen en todas las situaciones, sino que son más probables cuando se dan dos condiciones:
 - Que el tema sea relevante para el observador y,
 - Que las conductas del actor tengan consecuencias sobre el observador (Jones y Davis, citados en Echebarria, 1991).

Capítulo 5

La teoría del intercambio social

La teoría del intercambio surge como un desarrollo teórico que surge en la década de los cincuentas; la figura central fue George Homans quien busca mantenerse alejado de la teoría parsoniana y busca un acercamiento con las personas y su conducta, que son los elementos nucleares de ésta teoría. Se ocupa no solo de la conducta individual sino de la interacción entre las personas que conduce a un intercambio de costos y recompensas. **La premisa primordial es que es que la interacción va a continuar siempre que exista un intercambio de recompensas.**

Debe recordarse que el refuerzo es considerado como una recompensa, ya que sus efectos pueden definirse por sus efectos sobre una conducta. Por lo que una recompensa que no influye en el actor no puede ser un reforzador; una recompensa dada solo es considerada como reforzador de acuerdo al grado de privación del actor (Ritzer, 1993), es decir que una vez que aprendemos a necesitar cosas, éstas sirven de reforzador cuando somos privados de ellas.

Se emplea la estrategia del mínimax, es decir, empleo del mínimo esfuerzo con el máximo beneficio; de modo que la relación interpersonal será lo más lucrativa posible para ambas partes. **Se presupone en esta teoría que el monitoreo de costos y recompensas no es usada conscientemente; pues ayudar a alguien es una inversión a futuro , ser gentil, solidario.., etc será retribuido en algún momento o forma, ya que se considera parte de una sociedad civilizada** (Homans, Thibaut y Kelley, citados en Rodríguez, 2004).

Es una teoría del ámbito económico, donde se explican las nuevas formas del manejo del dinero. *Para Schmoller la cuestión de lo que el dinero y la economía monetaria han hecho de los pensamientos, sentimientos e intenciones de los individuos y de las constelaciones societarias de las instituciones sociales, legales*

y económicas; *es el efecto retroactivo de la institución del dinero en los aspectos de la vida y la cultura* (Schmoller, citado en Frisby, 1990).

Para Simmel, la economía es un sistema de intercambio, subrayando la importancia del mismo en la sociedad y de los rudimentos empleados en la sociología del dinero. *El dinero* tiene una ventaja *para Simmel*, porque *simboliza una extensión del carácter fundamental de interrelación que propio de la realidad social* (Simmel, citado en Frisby, 1990). Parte de los siguientes supuestos teóricos:

5.1 Supuestos teóricos de Simmel

- La economía se basa en el intercambio, no en la producción; es tan productivo y creador de valores como la producción misma.
- Es de gran importancia reducir el proceso económico a lo que realmente sucede en la mente de cada sujeto económico.
- **No existe diferencia entre el intercambio de subsistencia y el que se presenta en una economía de mercado, pues el mismo proceso subjetivo de sacrificio y ganancia en la mente individual ocurre en ambos casos.**
- **Los objetos económicos no tienen significado excepto directamente en nuestro consumo y el intercambio que tiene lugar entre ellos** (Simmel, citado en Frisby, 1990)

El intercambio constituye una de las formas básicas de la existencia social, dice Simmel que toda interacción debe considerarse como un intercambio, es una forma y función de la vida social. **“El intercambio es una de las funciones que**

crea un vínculo interno entre los seres humanos, una sociedad en lugar de una simple colección de individuos” (Simmel, citado en Frisby, 1990).

La forma más pura del intercambio entre los individuos es la cosificación del dinero, sin la confianza general que los individuos se tienen entre sí, la sociedad se desintegraría, porque pocas relaciones se basan completamente sobre lo que se conoce con certeza sobre el otro y, muy pocas relaciones serían duraderas si la confianza no fuera tan fuerte o más que la prueba razonable o la observación personal. En una dialéctica fines-medios de la interacción humana *el intercambio es visto como un vínculo de las relaciones sociales y como creador de distancia dado que el dinero crea indiferencia, facilita el alcance de objetivos que de otra manera serían inalcanzables; “tiene una relación totalmente ilimitada con los fines”* (Simmel, citado en Frisby, 1990).

El dinero crea relaciones entre los individuos pero no los perturba personalmente; es la medida exacta del logro material, pero inadecuado para lo personal y particular. En el periodo previo a la aparición del dinero, el individuo depende de su grupo directamente, el intercambio une a todos estrechamente con la totalidad de la sociedad.

Para Simmel el trabajo de los individuos es pagado con un salario pero, existe esfuerzo que no puede ser pagado con dinero, por lo cuál en toda sociedad deben existir otras formas de retribución que reconozcan tal desempeño (Simmel, citado en Frisby, 1990).

Por su parte Homans tiene otros supuestos teóricos que vienen a complementar lo dicho por Simmel.

5.2 Supuestos teóricos de Homans

- *Cuanto más sea recompensada la acción de una persona, tanto más probable es que ésta lleve a cabo esa acción (proposición del éxito).*
- *Si el concurso de un determinado estímulo o de una serie de estímulos ha sido ocasión en el pasado de que la acción de una persona se haya visto recompensada, entonces cuanto más semejantes sean los actuales estímulos a los pasados, tanto más probable sea que esa persona realice ahora esa acción u otra parecida (proposición del estímulo).*
- *Cuanto más haya recibido una persona una recompensa determinada en un pasado inmediato, tanto menos valiosa le resultará toda unidad posterior de esa misma recompensa (proposición de privación-saciedad).*
- *Al optar entre acciones alternativas, una persona suele elegir aquella por la que, tal y como percibió en algún momento, sea mayor el producto del valor V del resultado, multiplicado por la probabilidad p de obtenerlo (proposición de racionalidad) (Homans, citado en Ritzer, 1996).*

Capítulo 6

El grupo.

Se considera como grupo el conjunto de individuos interdependientes el uno de otro (Maisonneuve, 1985), siendo en este sentido que no es un simple conglomerado de individuos, engloba la organización de sus objetivos, recursos, normas, acciones, etc.

Para ser un grupo real, los individuos que lo forman deben poseer y comprender el objetivo motivador de la actividad; tener conocimientos, habilidades y hábitos para la actividad grupal. **“los grupos se forman para lograr objetivos comunes, unir esfuerzos que se requieren para la actividad conjunta (Rojas, 2002)”**

La dinámica de grupos se interesa por el total de los elementos componentes y de los procesos que aparecen durante la vida de los grupos; en especial de los grupos frente a frente, es decir los grupos en una situación de interacción e interdependencia potencial, dentro de los cuáles se debe considerar cuatro criterios importantes para poder considerar como grupo a un conjunto de individuos:

- “La relación con la organización social.
- Con las normas admitidas.
- Con las metas colectivas (Maisonneuve, 1985).

En cuanto a la relación con la organización se debe tomar en cuenta la dependencia de la organización, pues si es directa, se habla de un grupo institucional; si el grupo tiene su origen en un conjunto de proyectos particulares se habla de un grupo espontáneo.

Las reglas seguidas por los miembros del grupo pueden ser preexistentes al grupo o bien surgir progresivamente con las interacciones. De acuerdo a ello se habla de grupo formal o informal.

De acuerdo a como consideren los miembros al grupo, sea éste como un medio o como un fin; se dice que los están “centrados en el grupo” puede decirse que los factores afectivos predominan. Cuando los miembros realizan una acción, adoptan una decisión o una prueba, se dice que están “centrados en la tarea” y se habla de un grupo de trabajo (Maisonneuve, 1985).

6.1 La cohesión en el grupo

La cohesión es un término que hace alusión a la unión de los individuos de un grupo. Es un término que presenta varias ventajas pues engloba los diversos factores colectivos e interindividuales. Se entiende de acuerdo a Kelley como cohesión la atracción global del grupo para todos sus miembros (citado en Maisonneuve, 1985).

Entre los factores que se presentan en la cohesión pueden mencionarse los extrínsecos e intrínsecos. Dentro de los factores extrínsecos se pueden contar los controles sociales que abarcan desde las formas de coerción legal a los de modos de presión pública; entre los intrínsecos se puede hablar de la dependencia jerárquica o funcional del grupo. Además se debe agregar la disposición material de las redes de comunicación, diferencia o similitud de posiciones sociales y los marcos de referencia de los individuos agrupados. Dentro de los factores intrínsecos también se puede contar otros factores a saber como los que a continuación se mencionan de acuerdo con Maisonneuve.

Los **factores socio-afectivos** que comprenden esencialmente:

- **Atracción de un objetivo común**, que puede ser más o menos claro de acuerdo a la edad y naturaleza del grupo. Su atracción depende además al nivel de aspiración medio de los miembros del grupo y no solo a su claridad.
- **Atracción de la acción colectiva** que es fuente de satisfacción en sí misma, además de ser el medio para perseguir el objetivo; por lo que es una mediación de los atractivos que reclama ciertos éxitos como criterios.
- **La atracción de la pertenencia al grupo** combina diversos afectos en los cuales puede dominar un sentimiento de poderío (grupo en expansión, de presión) de orgullo (grupo de prestigio) o de seguridad como en el caso de los grupos bien establecidos. Éste conjunto de factores aunado a la comunicación que permite el escape al sentimiento de soledad permite el proceso de identificación de los miembros con el grupo y la intensidad variable del sentimiento “nosotros”; explicándose así los sacrificios personales que realizan los individuos. Esta identificación se concreta con las expresiones simbólicas de nombres específicos, cantos ritos y ceremonias. La adhesión de una persona a un grupo se puede relacionar con simpatías electivas hacia determinados miembros con los cuáles la persona estableció relaciones de amistad; esto se llama afinidad interpersonal. Cuando la participación del individuo en el grupo le permite satisfacer necesidades que exigen la presencia de los demás, el grupo aparece como un medio más que como un fin, un ejemplo de ello es el prestigio.

Existen también **factores socio-operativos**:

- **Distribución y articulación de roles** que dependen tanto de las actividades a realizar como de las aptitudes de los miembros pues competen tanto a individuos como a subgrupos de acuerdo al caso.
- **La conducta del grupo y el nodo de liderazgo**; ninguna operación de productividad puede efectuarse sin un rol preeminente del jefe o conductor del grupo que ejerce una función de complementariedad ya que es quien coordina y da dirección al grupo en el logro de sus metas.

6.2 Las normas

“Las normas sociales son los patrones o expectativas de conducta compartidas por los miembros de un grupo determinado” (Rodríguez, 2004). Las normas se aplican a los miembros de cualquier grupo pues ellas son usadas para juzgar la adecuación o inadecuación de sus conductas y percepciones.

El establecimiento de normas de grupo constituye un excelente sustituto del empleo del poder, que muchas veces provoca tensión y obligaciones entre sus miembros. La existencia de normas facilita la influencia del líder pues hace innecesario el ejercicio y demostración del poder.

Para establecer normas en grupos de poca o mucha cohesión es recomendable hacer lo siguiente de acuerdo con Rodríguez (2004):

- Especificar las actitudes o conductas deseadas.
- Fiscalización por parte del grupo la obediencia de las especificaciones.

- Aplicación de sanciones a los que no se conformen.

6.3 La resistencia al cambio

La vida del individuo está regida por un conjunto de costumbres tales como hábitos alimenticios, forma de vestir, de comportarse, de trabajar, etc. Es por ello que el individuo al ser enfrentado con lo que pone en tela de juicio ese sistema aparece como peligroso y agresivo, donde el individuo siente una devaluación respecto de los demás como de sí mismo. Esta aprensión surge de la eventual pérdida de prestigio en caso de fracaso en la realización de las actividades.

También la resistencia al cambio está presente debido al proceso por el que pasa el individuo en la adaptación al modelo establecido por el grupo que nos aprueba y nos protegerá.

6.4 El conformismo

El *conformismo se traduce de la presencia de normas y modelos colectivos específicos*, puesto que, a medida que se presenta un sistema de comunicaciones y operaciones entre varias personas, también aparecen uniformidades en sus conductas, opiniones, sentimientos e incluso lenguaje (Maisonneuve, 1985). En los grupos institucionales éstos modelos *adquieren la forma de costumbres* a las cuáles los recién llegados deben someterse de forma más o menos espontánea para integrarse al grupo.

6.5 Status

La palabra status (del latín status, us) significa posición, situación en los negocios condición, etc. Puede ser traducida en el contexto de la Psicología social por el vocablo posición (Rodríguez 2004).

Se considera como status el prestigio de que goza el individuo en el grupo, puede ser la posición tal como el individuo la percibe (status subjetivo) o bien el resultado del consenso del grupo acerca de dicho individuo (status social).

De acuerdo a la impresión que se causa sobre los otros miembros del grupo, de acuerdo a los estímulos que se presenten sobre otros, que pueden afectar su conducta posterior en el rol y de las recompensas que puede obtener de ellas es lo que Homans llamó congruencia de status (Homans citado en Rodríguez 2004).

Las normas sociales, el status subjetivo y social ejercen influencia en el papel desempeñado por los miembros del grupo. Por lo que la relación entre lo que la persona obtiene en cuanto a recompensa y lo que invierte en costos aquí y ahora se denomina como justicia distributiva (Homans citado en Rodríguez 2004).

Capítulo 7

Imperio Águila y las organizaciones

7.1 Razones por las que se forman los grupos

Al unirse a un grupo, de acuerdo con Robbins (1999) *“los individuos pueden reducir la inseguridad de “ser uno solo”*. La gente se siente más fuerte, tiene pocas dudas de sí mismo y son más resistentes a las amenazas cuando son parte de un grupo”. **La inclusión en un grupo** que es vista como importante para los demás, **proporciona reconocimiento y estatus a sus miembros; pueden proporcionar a la gente sentimientos de autovaloración**. Esto es, además de transmitir el estatus a aquellos fuera del grupo, la membresía también da sentimientos mayores de valor a los miembros del grupo.

Los grupos pueden satisfacer las necesidades sociales. La gente disfruta la interacción regular que viene con la pertenencia al grupo. Para mucha gente, estas interacciones en el trabajo son la fuente principal para cubrir sus necesidades de afiliación. Hay ocasiones que se necesita más de una persona para lograr una tarea en particular; es decir, existe una necesidad de agrupar los talentos, conocimiento o poder a fin de determinar un trabajo; luego entonces hay poder en el número. **Lo que no puede lograrse individualmente a menudo se vuelve posible por medio de la acción del grupo**.

7.2 Motivaciones y características

De acuerdo con Katz (1990) *“son variadas las motivaciones que atraen a la gente hacia el sistema social y la mantienen en funciones”*. Una de las características en los sistemas sociales es:

Su facilidad para idear sistemas sociales para una amplísima gama de objetivos variados y durante su ciclo vital para adquirir funciones nuevas y diferentes.

Un sistema social tiene sus bases en:

- “La gente está unida debido a la interdependencia funcional de los papeles que desempeña.
- Los requerimientos normativos de esos papeles agregan un elemento cohesivo adicional.
- Los valores centrados alrededor de los objetivos del sistema proporcionan otra fuente de integración (Katz, 1990).”

En las estructuras sociales perdurables existen subsistemas de reclutamiento, adoctrinamiento, socialización, recompensa o castigo.

Las organizaciones son vistas como grupos donde cada individuo está motivado por un conjunto de deseos. Se considera que la organización es únicamente un conjunto de individuos que colaboran para satisfacer deseos personales y colectivos.

Las organizaciones en nuestra cultura son un fenómeno político (Flores, 1997), entendiendo como político el cómo tendemos a vivir juntos socialmente, es la discusión mediante la que determinamos nuestro ser social y, las organizaciones son un lugar donde tener esas discusiones.

Dentro de las organizaciones existen elementos que están presentes pero aparentemente no son visibles a simple vista; entre éstos se encuentra el lenguaje sin el cuál, muchos actos de la vida organizacional no tendrían lugar, dice Flores (1997) que “debemos comprender los actos de hablar y escuchar” porque al

comprenderlos pueden descubrirse las conductas de habla y escucha organizacional. Pero debe entenderse por lenguaje las “conversaciones para la acción,” que son las conversaciones mediante las cuáles se logra que las cosas se realicen, es decir, comprometen a la acción y las “conversaciones de posibilidades” que producen oportunidades para comprometerse en una acción (Flores, 1997).

El siguiente elemento es el escuchar, ésta es la parte central pues en el trasfondo de la acción de escuchar se encuentra el interpretar del escucha sobre el que está la interpretación de la organización en que trabaja, su vida personal y la forma en cómo se organizan ambas; pues existen compromisos individuales de acuerdo al cargo del individuo.

El escuchar entonces, se extiende a las posibilidades, que están abiertas o cerradas de acuerdo a las opciones que cada quien tiene; es decir, de “las redes de ayuda con que se cuenta y de las evaluaciones sociales” (Flores, 1997). En toda organización existen redes de ayuda como son las secretarias, abogados, bancos etc.

En los juicios o evaluaciones sociales son “las declaraciones de hecho” (Flores, 1997) o afirmaciones sobre el carácter de una persona. También existen los juicios de auto caracterización es donde se revela en parte el comportamiento de las organizaciones.

7.3 La organización como fenómeno político

Una vez que se ha comprendido que en una organización se producen conversaciones, que éstas son fenómenos sociales en las cuáles se realiza un trabajo, se toman decisiones o acciones, se abren o cierran posibilidades y se llevan a cabo juicios, entonces se puede comprender que la organización “es producto de las conversaciones de cómo entendemos nuestro contexto social” (Flores, 1997).

Al adoptar posiciones, esto es, al hacer declaraciones sobre como se debe proseguir sobre algo, por ejemplo la democracia, el socialismo etc., producimos arreglos sociales, esto dentro de cualquier ámbito y tomando en cuenta que “ya somos participantes en las conversaciones políticas” (Flores, 1997) pues heredamos las declaraciones de cómo habrán de hacerse las cosas.

Entre estas cosas se encuentran las atribuciones del cargo que son las prerrogativas del cargo como las declaraciones en cuanto a quien será escuchado con compromiso al efectuar peticiones, promesas, afirmaciones y declaraciones en ámbitos específicos.

Al realizar declaraciones, se deben identificar las áreas donde existen problemas, pues la organización tendrá problemas recurrentes en la comunicación de peticiones y promesas y asegurar el cumplimiento de esas promesas (Flores, 1997), para dar una posible solución a éste problema se puede sin duda asignar cerca a los individuos que deben tener una comunicación constante.

Las conversaciones recurrentes constituyen una dimensión política de la organización, la cuál es relativamente formal porque escucha patrones de trasfondo compartido; esto son el “conjunto de valores o creencias” que permite la unificación de declaraciones dentro del ámbito de posibilidades y compromisos dentro de los cuáles opera la organización. Las declaraciones obligan y dan sentido a las conversaciones que producen la acción y de las que hacen que se generen posibilidades y oportunidades al interior de la organización.

Pero las posibilidades tienen la función de abrir oportunidades para proyectos, que son una actividad específica que produce acción en un tiempo determinado.

7.4 El sentido común de las organizaciones

La organización es algo a lo que se ha dado una estructura para conseguir algo específico requiere que los individuos pospongan la satisfacción inmediata de sus deseos, incluso de creencias y metas ya definidos por terceros o colectivamente para hacer suyas las creencias y metas colectivas (Flores, 1997). Esto es lo que distingue a lo organizado de lo no organizado.

Aquí el sentido común de la organización genera un resentimiento del individuo hacia la organización por anteponer sus objetivos a los propios del sujeto, abre las puertas del resentimiento individual hacia la vida organizacional, donde si la organización se vuelve más sensible a los deseos de individuos que la componen se sentirán menos frustrados. El propósito es transformar la comprensión de la organización.

El cargo está presente en las conversaciones donde alguien pide y/o promete realizar ciertas acciones recurrentes con el fin de cumplir condiciones de satisfacción compartidas.

Otro punto desde el sentido común es la comunicación que esencialmente es decir algo alguien, siendo lo comunicado información que desde el punto de vista del sentido común es esencial para la organización pues ningún individuo puede tener acceso a toda la información a la vez; no lo puede saber todo. La comunicación genera compromisos sociales, pues la comunicación no lo es todo por sí sola; la comunicación, el acto de escuchar es la constitución de la organización misma pues es la que une a los individuos en grupos en acción coordinada para mutuo beneficio.

7.5 Imperio Águila

Entonces se puede considerar al grupo Imperio Águila como una organización pues, "una organización es una unidad social instituida que realiza un conjunto de

actividades a través de un sistema de medios orientados hacia objetivos definidos. (Fischer, 1992)”; la cuál tiene entre otras características que sus miembros portan el uniforme establecido por la Secretaría de Transportes y Vialidad (SETRAVI) que es camisa blanca, pantalón y zapato negro. Se puede diferenciar de otros grupos de taxistas porque cuentan con un logotipo distintivo, unidades numeradas y además el logotipo de sus unidades está bordado en sus camisas y chamarras de color negro.

Tienen como **objetivo** mejorar la imagen del conductor de vehículos de servicio público en su modalidad individual, así como brindarle seguridad y confianza de conductores que continuamente están en el mismo lugar prestando el servicio con la mayor eficiencia posible. Además cuentan con un servicio telefónico para los vecinos del barrio como objetivo de apoyo a la comunidad. Pero de acuerdo con los conductores, ésta confianza es mutua pues también ellos tienen una confianza en el pasajero por ser cliente frecuente y, por lo menos, conocido de vista por ellos, pues por lo regular llegan a abordar las unidades aproximadamente con regularidad de horarios y destinos.

En este sentido se presenta entonces un factor importante para los miembros de una organización y, esto es los elementos de recompensa que puede encontrar en la misma, pues por un lado cuentan con un ingreso económico seguro al ser preferidos por el usuario potencial sobre los taxis que van circulando sobre la avenida. Esto es un resultado de su trabajo en grupo debido a que “las recompensas no-solo son monetarias, pues también incluyen prestigio y estatus, satisfacciones de realizar un trabajo interesante, identificación con los resultados del grupo y satisfacción de haber tomado decisiones. La asignación de todos esos tipos de recompensa es una dimensión esencial para comprender una organización (Katz, 1990).”

Se puede apreciar entonces que al obtener ésta recompensa de preferencia del usuario han alcanzado una meta como un grupo formal pues como indica Robbins

(1999) “ hay ocasiones que se necesita más de una persona para lograr una tarea en particular, es decir, existe una necesidad de agrupar los talentos, conocimientos o poder a fin de terminar un trabajo”.

Como en toda organización formal, Imperio Águila tiene **una estructura de autoridad y normas**, Katz (1990) se refiere a ello de la siguiente forma: “La estructura de autoridad describe esencialmente la forma en que se organiza el sistema gerencial respecto de la toma de decisiones y su puesta en acción. La esencia de la estructura de autoridad está en aceptar esas directivas como legítimas, es decir, que la gente acepte o apruebe las reglas del juego, a las que puede llegar mediante un proceso democrático. En la organización social los papeles representan formas prescritas o estandarizadas de actividad (Katz, 1990).”

La organización cuenta con un **conjunto de reglas** aceptadas y respetadas por todos y cada uno de sus miembros, entre las que se puede mencionar usar el uniforme en días y horas de trabajo, aseo personal y de las unidades, uso adecuado de los equipos de radio, no alterar el orden, no presentarse con aliento alcohólico a dar servicio, no orinarse en la vía pública, no rebasar a los compañeros que lleva delante en un cuadro conformado por las siguientes avenidas: al, oriente por calzada de Tlalpan, al poniente por División del Norte, al sur por Miguel Ángel de Quevedo, al norte por Río Churubusco.

Para poder pertenecer a la organización es requisito contar con unidad reglamentaria para la prestación del servicio y todos los documentos con que se debe contar en la unidad como son el tarjetón a la vista, el seguro vigente y la tarjeta de circulación.

Cada miembro, debe cumplir con una guardia semanal de seis horas, que consta de brindar apoyo a los compañeros que sufren alguna descompostura en sus unidades o bien, sufren de algún accidente; existe una aportación semanal de cada uno de ellos, la cuál sirve para el pago de los despachadores y los radio-

operadores. Cuentan además con un apoyo económico representativo de la organización por casos de fallecimiento de algún miembro de su familia nuclear. Existe una mesa directiva elegida por votación de los miembros presentes en la asamblea.

En el caso de cometer faltas que ameritan una sanción, el primer castigo a que los miembros se hacen acreedores es la aplicación de guardias extras a la correspondiente cada semana, por ejemplo se asigna la guardia el martes, pero las de castigo son lunes, miércoles, jueves y viernes en horarios pesados como son el de seis de la tarde a medianoche.

La **comunicación** – intercambio de información y transmisión de significados- es esencia misma de un sistema social u organización y está presente en Imperio Águila, a través del uso de los equipos de radio, con que cuentan los miembros, con los que informan a su central del inicio de un servicio y el destino de un pasaje, así como el momento de su finalización. Esto es de importancia pues “el grado de apoyo que una organización recibe de su ambiente social se ve afectado también por la información que los grupos de élite y el público en general, han adquirido sobre las metas, actividades y logros de la organización. No deben verse las necesidades de comunicación como un proceso ocurrido entre quien envía un mensaje y cualquier receptor potencial, sino con relación al sistema social en el que ocurren respecto de la función particular que realizan dentro de ese sistema” (Katz, 1990).

Se podría cuestionar el que Imperio Águila sea una organización pues aparentemente no cuenta con un espacio físico establecido para el desarrollo de sus actividades ya que se encuentran ubicados a la salida de una estación del metro, es decir, el metro General Anaya en su salida poniente, pero Katz (1990) menciona que el espacio organizacional “es la transformación social del espacio objetivo físico que proporciona la topografía de la organización; es el uso del ámbito físico para objetivos sociales.”

Capítulo 8

Metodología.

8.1 Definición del problema

Conocer algunos de los aspectos psicosociales de recompensa que hacen a los individuos pertenecer a una organización económica de servicios de transporte público de pasajeros y, conocer algunas características que han encontrado de los sujetos que asaltan a los taxistas miembros de dicha organización.

8.2 Objetivos

8.2.1 Generales

- Conocer algunos de los aspectos psicosociales de recompensa de los miembros de una organización económica de servicios.
- Conocer algunas características que los conductores de taxi atribuyen a los asaltantes de taxi, de forma que permitan obtener un perfil de asaltante y generar un modelo de prevención ante los asaltos.

8.2.2 Particulares

- Identificar cuáles elementos de recompensa se presentan ente los miembros de la organización tales como prestigio, estatus, solidaridad, seguridad, pertenencia en el grupo....etc.
- Conocer el modus operandi de los asaltantes de taxistas de la organización Imperio Águila.

- Conocer los efectos físicos producidos por el asalto en el conductor.
- Conocer los efectos emocionales producidos en el conductor por el asalto.

8.3 Variables

8.3.1 Variable dependiente

Se considera como dependiente el ingreso del individuo a la organización estudiada.

8.3.2 Variable independiente

Los conductores de taxi miembros de la organización Imperio Águila.

8.4 Definiciones conceptuales

8.4.1 Organización

Una organización es una unidad social instituida que realiza un conjunto de actividades a través de un sistema de medios orientados hacia objetivos definidos. (Fischer, 1992).

8.4.2 Espacio organizacional

Es la transformación social del espacio objetivo físico que proporciona la topografía de la organización: el uso del ámbito físico para objetivos sociales (Katz, 1990).

8.4.3 Normas

Las normas del sistema vuelven explícitos los modos de conducta adecuados para los miembros del sistema. Los valores o ideología del sistema, proporcionan una justificación más compleja y generalizada para la conducta adecuada, así como para actividades y funciones del sistema. “Las normas y valores del sistema son producto del grupo y no necesariamente resultan idénticos a los valores que particularmente sostiene la muestra representativa de individuos que participan en el sistema” (Katz, 1990).

8.4.4 Estructura de autoridad

La estructura de autoridad describe esencialmente la forma en que se organiza el sistema gerencial respecto de la toma de decisiones y su puesta en acción. La esencia de la estructura de autoridad está en aceptar esas directivas como legítimas, es decir, que la gente acepte o apruebe las reglas del juego, a las que puede llegar mediante un proceso democrático...En la organización social los papeles representan formas prescritas o estandarizadas de actividad (Katz, 1990).

8.4.5 Asalto o robo

Se refiere a los actos penados por la ley que cometen los individuos, que no difieren de la gravedad del acto no obstante la creencia popular al respecto (Klineberg, 1963).

8.4.6 Prestigio

Ascendiente, estimación, renombre, buen crédito, que tiene una persona o marca comercial. El prestigio de una persona va a veces ligado a un cargo. Es como una fuerza mágica que en parte nace de la persona, pero que en parte no menor es otorgada a ella por los demás (Equipo de redacción Pal, 1985).

8.4.7 Status

Lugar que un individuo ocupa en el sistema en un momento dado. El status puede considerarse como un conjunto de comportamientos que un individuo puede esperar por parte de los demás (Equipo de redacción Pal, 1985).

8.4.8 Pertenencia al grupo

La fuerza de atracción del grupo para cada miembro como la moral del grupo o coordinación de los esfuerzos de sus miembros (Fischer, 1992).

8.4.9 Justicia distributiva

Es la relación entre lo que una persona obtiene en cuanto a recompensa y lo que invierte en costos aquí y ahora (Homans, citado en Rodríguez 2004)

8.4.10 Solidaridad

Actitudes colectivas (...) que son adoptadas colectivamente por un proceso inconsciente para proteger a los miembros del grupo que no soportarían otra actitud en ese momento (Pages, 1977).

8.5 Instrumento

El instrumento que se emplea en la investigación es la encuesta psicosocial proyectiva (Longino, 1998).

8.5.1 Operacionalización

Para contestar los objetivos de la presente investigación se realizarán las siguientes preguntas:

- Identificar cuáles elementos de recompensa se presentan entre los miembros de la organización tales como prestigio, estatus, solidaridad, pertenencia en el grupo.... etc.
 - ¿Cuáles son las tres cosas que más te agradan de pertenecer a la organización de taxis Imperio Águila? ¿Por qué?
- Conocer el modus operandi de los asaltantes de taxistas de la organización Imperio Águila.
 - Brevemente, ¿Podrías describir como sucedió el asalto o robo?

Para los siguientes dos objetivos se realizó una sola pregunta:

- Conocer los efectos físicos producidos por el asalto en el conductor.
- Conocer los efectos emocionales producidos en el conductor por el asalto.
 - ¿Cuáles son los efectos físicos y emocionales del asalto o robo?

8.5.2 Operacionalización de la escala tipo Likert

Para contestar los objetivos de la presente investigación se realizaran afirmaciones a partir de las definiciones conceptuales de cada uno de los términos manejados en cada uno de los objetivos.

- Identificar cuáles elementos de recompensa se presentan entre los miembros de la organización, tales como prestigio, status, solidaridad, seguridad, pertenencia en el grupo, ..., etc.

Status: lugar que el individuo ocupa en el sistema en un momento dado. El status puede considerarse como un conjunto de comportamientos que un individuo puede esperar por parte de los demás (Equipo de redacción Pal, 1985).

- Estoy orgulloso de ser miembro de la base.
- El pasajero al abordar las unidades, reconoce a los conductores uniformados con el emblema de la base.
- Somos preferidos por el pasaje frente a los taxis que van pasando por la calle.
- Estamos mejor organizados que otras bases de taxis.
- Compañeros taxistas que estaban en otras bases se han unido a nosotros.
- Entre los compañeros de la base existe confianza.

Seguridad: conjunto de disposiciones que permiten evitar la sorpresa y proporcionan al mando la libertad de acción indispensable para la conducción (Cayuela, 2003).

- Hay apoyo moral entre los compañeros de la base.
- Me identifico con los compañeros por el emblema de la unidad.

- El compañerismo que existe en la base me gusta.
- Comunicándome por el radio cibi me siento más confiado.
- Al reportarme a la central continuamente todos saben que pasa en ese momento.
- Con el monitoreo me siento más confiado.
- Evito levantar pasaje en zonas de alto riesgo.
- Prefiero recoger pasaje solo en la base.

Justicia distributiva: es la relación entre lo que una persona obtiene en cuanto a recompensa y lo que invierte en costos aquí y ahora (Homans, citado en Rodríguez 2004)

- Al pasajero le gusta nuestro servicio.
- Somos la mejor organización de la zona.
- Tengo mayor confianza en el pasaje que sube desde la base.
- El pasajero prefiere los taxis con el emblema de la base.
- Otras organizaciones nos imitan.
- Cuando tengo un accidente, los compañeros llegan en mi auxilio.

- En caso de descompostura los compañeros me apoyan con ayuda mecánica.

Pertenencia al grupo: conjunto de factores que determina el proceso de identificación de los miembros con su grupo y la intensidad (variable) del sentimiento “nosotros”. Entre los factores se pueden mencionar : sentimiento de poderío (grupo en expansión, grupo de presión), de orgullo (grupo de prestigio), o de seguridad (caso de todos los grupos bien establecidos) (Maisonneuve, 1985).

- Hay apoyo de los compañeros de la base.
- Siento orgullo de prestar un servicio a la sociedad al trabajar en la base.
- Los miembros de la base nos tratamos amistosamente.
- Recibo apoyo de los compañeros en caso de una emergencia personal.
- Somos un grupo unido.
- En la base tengo mi grupo de amigos.

8.5.3 Validez

El criterio de validez es el de contenido, consiste en probar que las preguntas o afirmaciones del instrumento de medición realmente están relacionadas con lo que se está midiendo (Nadelsticher, 1983).

Se realizó además una prueba de validez y consistencia a través de una prueba *t*-student para discriminar los reactivos en grupos de altos y bajos de la distribución; quedando el instrumento final con 27 reactivos.

La confiabilidad del instrumento obtenida con el alpha de Cronbach es de 88% y una varianza del 50.7 %

8.6 Sujetos

Los sujetos son conductores de taxi, con una experiencia de al menos seis meses en el trabajo, tarjetón vigente, que pertenezcan a la organización denominada Imperio Águila y que el vehículo conducido sea un taxi con las placas de servicio público de pasajeros. Para la segunda fase de investigación deben haber sido asaltados en un periodo no mayor a un año hacia atrás, sin importar que al momento del asalto no fuesen miembros de la organización.

8.7 Población y muestra

8.7.1 Población

La población esta conformada por doscientos taxistas miembros de la organización Imperio Águila, los cuáles se encuentran ubicados a la salida del poniente del metro General Anaya.

8.7.2 Muestra

La muestra esta conformada por 65 miembros de la organización llamada "Imperio Águila" que se encuentra ubicada en la salida poniente de la estación del metro General Anaya.

8.8 Selección de la muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó el programa NSAMPLE versión 1.0, el cual permite calcular muestras para universos conocidos mediante la fórmula :

$$n = [t^2 p \cdot q] / \{e^2 + ([t^2 p \cdot q] / N)\}$$

Donde:

n= el número de la muestra.

t= el valor t-student correspondiente al nivel de confianza deseado, dado el tamaño de la población.

p= la proporción (conocida o supuesta) de casos en la población de interés, con una característica específica (proporción de éxitos estadísticos).

q= 1-p, o la proporción de casos que no tienen la característica esperada.

e= el error que se está dispuesto a correr.

N= el tamaño de la población de interés.

8.9 Tipo de muestreo

El tipo de muestreo realizado es no probabilístico, de tipo accidental (Kerlinger, 1983), debido a que únicamente se cubrirán los requisitos establecidos y se realizará con los individuos a mano miembros de la organización.

8.10 Tipo de diseño

El diseño de esta investigación es ex post facto, que es una investigación sistemática en la cuál el investigador no tiene control sobre las variables independientes por ser intrínsecamente no manipulables o porque ya acontecieron sus manifestaciones (Kerlinger, 1983).

8.11 Tipo de estudio

Es un estudio de campo, de tipo exploratorio (Kerlinger, 1983), que busca permitir conocer las motivaciones que llevan a los conductores de taxis a pertenecer a las organizaciones.

8.12 Procedimiento

Se buscó entablar contacto directo con miembros de la base conocidos del entrevistador y, una vez realizado el contacto se les explicaron las motivaciones de la presente investigación. A través de pláticas sostenidas con ellos se obtuvo un primer conocimiento de viva voz, el cuál se grabó pero debido a problemas metodológicos tuvo que ser desechado como método de investigación; además se llevó a cabo observación del desarrollo de las actividades de los miembros de la organización.

Con lo anterior, se procedió al diseño de los reactivos de los ítems de los factores que componen el instrumento y de la sección proyectiva del instrumento.

Una vez que se tenía el instrumento se acudió nuevamente con estas personas para entrar en contacto directo con los demás miembros de la organización y realizar el levantamiento de la información.

8.12.1 Análisis de contenido

El análisis de contenido es, un método para analizar y estudiar las comunicaciones de una forma sistemática y objetiva, se realiza con la finalidad de estimar la significación o frecuencia relativa de los fenómenos de la comunicación: propaganda, estilos, tendencias legibilidad y cambios de contenido (Kerlinger, 1983), los cuales nos permitirán comprender los aspectos psicosociales de la investigación.

Capítulo 9

Los resultados

9.1 Análisis de contenido

9.1.1 Valoración que dan los individuos a los elementos de recompensa no monetaria.

Seguridad (Cayuela, 2003).	Verbalización
Seguridad en el pasaje.	Mi carro y yo estamos seguros. Crees en el pasaje por ser siempre el mismo.
Seguridad en el transporte.	Hay pasaje. Está el metro.
Seguridad en la comunicación.	Me revisan por el radio seguido. Con el monitoreo te sientes seguro.
Seguridad en la zona.	Está cerca de casa. Conozco mejor el sur
Otros	Cuando anda uno en la calle, la inseguridad es mucha y cuando se descompone la unidad es bueno sentirse apoyado por los compañeros.

Normas (Katz, 1990).

En esta base si hay disciplina porque todos tienen que formarse para cargar pasaje.

Organización, me gusta.

Próximamente habrá un programa para que todos estemos en organización, me adelanto a ese trámite.

El uniforme me gusta.

Nos ayuda la organización porque ahorramos.

Solidaridad (Pages, 1977).

Apoyo, hay quien te ayude si necesitas

He hecho amigos que me han apoyado.

Apoyo de los compañeros, hay grupo de ayuda en caso de accidente.

Justicia distributiva (Homans, citado en Rodríguez 2004)

Por no andar mucho tiempo vacío en busca de pasaje, porque en la base no se gasta gasolina y ahí llega solo en busca de nuestro servicio.

Porque me fue bien a presentación de la gente, somos mal vistos en general.

Por tener dinero seguro porque hay pasaje.

Beneficio mi economía, hay pasaje constante.

Confianza en el pasaje, son usuarios frecuentes.

Por gustarme que encuentro pasaje y hay seguridad, no ando buscando en la calle.

Pasaje seguro, viene del metro para su trabajo.

Otros: son razones expresadas que no quedan en ninguna de las categorías anteriores.

Porque perdí mi trabajo de almacenista, porque hubo recorte en la empresa.

Trabajo, no sabía trabajar el taxi.

Mi familia no ha contado con ayuda económica, no contamos con seguro.

9.1.2 Los efectos emocionales del asalto

Esquema	Verbalización
Desconfianza	<p>Afortunadamente más desconfianza en la gente y coraje.</p> <p>Mucho coraje y desconfianza de las personas iguales.</p>
Coraje	<p>Estaba muy enojado. Tenía ganas de traer con que pegarles un susto, o sea unos balazos en las patas.</p> <p>Da coraje que te asalten niños que todavía no comprenden que hacen y que se pueden ir a la correccional para menores.</p>
Coraje frustración	<p>Me dio coraje, frustración, pero te acostumbras con el tiempo y los asaltos.</p> <p>Coraje frustración y es para que se me quite andarle viendo el chamorro a las viejas.</p>

Esquema	Verbalización
Coraje miedo	<p>Sentí miedo y coraje.</p> <p>Con mucho miedo, intimidado, después tuve coraje.</p> <p>Que me dio un miedo desmedido porque creí que me matarían.</p>
Miedo	<p>Que en la noche me da miedo trabajar por el temor a ser asaltado, no levanto briagos. Gracias a Dios todavía trabajo aunque era mejor en la noche.</p> <p>Me dio miedo, ya no me meto por callejones, prefiero circular por avenidas y cuando un pasaje quiere que vaya por calles solas prefiero bajarlo.</p> <p>Sorprendido, enojado.</p>
Otros	<p>Me sentí sorprendido, enojado y sin ganas de volver a llevar pasaje por allá.</p>

9.1.3 Los efectos físicos del asalto

Esquema	Verbalizaciones
Amague	<p>nada solo el amague</p> <p>nada me puso un picahielo en las costillas</p> <p>me apuntaron con el arma o navaja me la colocaron en el cuello</p> <p>me apuntaron con un arma en el costado</p> <p>me apuntaron con la pistola a mi y al joven también hablaban gritando</p>
Ninguno	<p>No me hicieron nada afortunadamente</p> <p>afortunadamente nada mas coraje y mas desconfianza en la gente</p> <p>nada</p> <p>me puso una pistola en la cabeza por atrás no me hicieron nada pero luego con dolor de cabeza</p> <p>nada dolor de cabeza al rato</p>
Ataque de nervios	<p>no me golpearon ni lesionaron, pero después de un rato me dio un dolor de cabeza muy intenso y temblaban las piernas de forma incontrolable</p> <p>Que con el jalón de camisa me rasguñaron la cara y me lastimaron el pezón por lo mismo de brusquedad con que lo hicieron.</p> <p>Por el coraje me dio dolor de cabeza y un sabor amargo en la boca</p> <p>el tipo que estaba detrás de mí me apretó el cinturón del carro en el cuello y me quitaron la cuenta. Nomás no me podía mover. Me orine</p>
Lesiones	<p>que por el susto te pones a temblar</p> <p>que me rasparon con el cinturón del carro cuando me jalaron y me pusieron el cuchillo</p> <p>solo el empujón</p> <p>me agarraron del cuello con la media</p> <p>me rasguño del jalón</p>
Lesiones severas	<p>me pegaron con los esos como palos que traían y me quitaron el dinero y estuve con 3 costillas rotas</p> <p>que me descalabro con el botellazo y me tuvieron que parchar el coco</p> <p>que cuando lo agarramos nos dimos de golpes pero los policías nos separaron me rompió el labio</p> <p>que me rompieron las costillas fueron tres meses de no trabajar</p>

9.2 Puntaje de los elementos de recompensa que hacen a los individuos pertenecer a una organización económica de servicios de transporte público de pasajeros.

CATEGORÍA	VALORACIÓN QUE DAN LOS CONDUCTORES
SEGURIDAD	4.37
JUSTICIA DISTRIBUTIVA	4.38
PERTENENCIA AL GRUPO	2
STATUS	4.2
GENERAL	3.3

9.3 El modus operandi de los asaltantes de taxistas

Modus operandi	Porcentaje total
No violento	80
Violento	20

Modus operandi NO VIOLENTO	Porcentaje total
Hombres	77.78
Mujeres	14.82
Parejas	7.40

Modus operandi VIOLENTO	Porcentaje total
Hombres	92.31
No especificado	7.69

9.4 Los efectos físicos del asalto

Esquema	Porcentaje total
Amague	43.28
Ninguno	23.88
Ataque de nervios	13.43
Lesiones	13.43
Lesiones severas	5.98

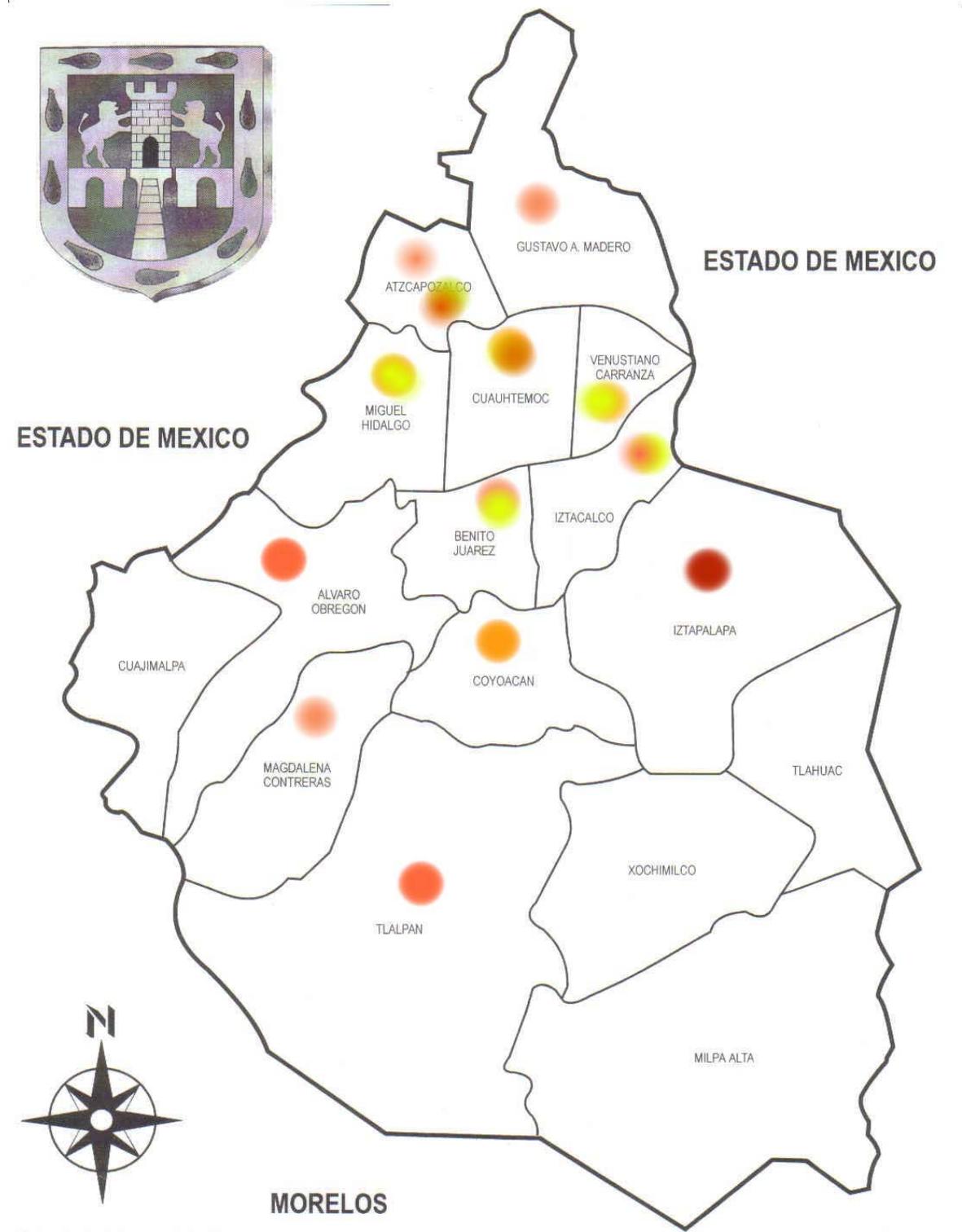
9.5 Los efectos emocionales producidos por el asalto

Esquema	Porcentaje total
Desconfianza	8.95
Coraje	20.89
Coraje-Frustración	7.46
Coraje-Miedo	32.84
Miedo	22.39
Otros	7.46

9.6 Zonas de asalto a taxistas

Zona	Porcentaje de asaltos
Iztapalapa	19.4
Sin especificar	14.93
Tlalpan	7.46
Álvaro Obregón	7.46
Avenidas	5.97
Santo Domingo	5.97
Polanco	4.48
Tepito	4.48
Contreras	2.99
Prensa Nacional	2.99
Solitaria	2.99
Aragón	1.49
Centro	1.49
Coapa	1.49
Coyoacan	1.49
Comercial	1.49
Cuemanco	1.49
Culhuacan	1.49
Del Valle	1.49
Doctores	1.49
Oriente	1.49
Pantitlan	1.49
Rosario	1.49
Santa Julia	1.49
Vallejo	1.49

9.6.1 Mapa delictivo de la Ciudad de México



9.7 El perfil del asaltante de taxistas

Parejas
<ul style="list-style-type: none"> ○ Vestidos con pantalón de mezclilla y playera; como de 20 años. ○ Vestidos como para asistir a una fiesta. ○ Mujer atractiva con amigos que van armados.

Mujeres
<ul style="list-style-type: none"> ○ Con niños, que las auxilian en el asalto. ○ Chavas atractivas, en grupo, con minifaldas y escotes, con perfumes caros. ○ Chavas atractivas o bonitas.

Hombres

Categoría	Características
Alcoholizados.	<ul style="list-style-type: none"> ○ En grupo. ○ Con chamarras grandes, de zapatos y como de 30 años. ○ En estado de ebriedad..
Con chamarra.	<ul style="list-style-type: none"> ○ De 45 a 50 años con chamarra de cuero, uno alto y delgado; el otro chaparro
Desagradables	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mugrosos, feos. ○ En grupo
Drogadictos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hombres solos ○ En grupo.

Categoría	Características
Jóvenes	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ropa fina, portafolios, chamarra de piel, como de 23 años, drogadicto. ○ De mezclilla, tenis, de 19 años, como drogado y con ojos rojos. ○ Con camiseta y pantalón de mezclilla. ○ Estudiantes de prepa. ○ Estudiantes de secundaria. ○ Con ropa de mezclilla y aretes.
Portafolio.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Con portafolios.
Trajeados.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Con buen carro. ○ Vestidos con elegancia, como licenciados.
Vendedores	<ul style="list-style-type: none"> ○ Como licenciados ○ Con aroma de dentista. ○ Con artículos que ofrecen al conductor.

El análisis de contenido es el siguiente:

Para la tabla 9.1.1 **Valoración que dan los individuos a los elementos de recompensa no monetaria** se tiene que:

- La clasificación **seguridad** encuentra varios componentes que clasifican las valoraciones escritas en seguridad en el pasaje donde se presentan subagrupaciones:
 - **Seguridad en el pasaje** se refiere a la seguridad que encuentran los conductores en cuanto a la confianza que pueden tener en el usuario debido a que continuamente son los mismos y sus destinos no varían.
 - **Seguridad en el transporte** hace referencia a la existencia de un pasaje constante, que es pasaje que sale del metro y aborda sus unidades de forma continua.
 - **Seguridad en la comunicación** está dirigida a la confianza de no sentirse solos y tener un medio de comunicación con los amigos y compañeros.
 - **Seguridad en la zona** se refiere a la confianza que tienen de trabajar en la cercanía de su casa, poder recoger a sus hijos de escuela y conocer mejor el rumbo por donde desarrollan sus actividades.
 - **Otros en seguridad** es una afirmación realizada donde hace alusión a los amigos por apoyar y ser apoyado por ellos debido a la soledad de esta labor.

- La denominación **normas** de acuerdo a los conductores es el orden que existe en los miembros de la organización en cuanto a formarse para cargar pasaje, el gusto por el uso del uniforme y ahorro que van haciendo semanalmente y que reciben al final del año.
- La clasificación **solidaridad** habla de las conductas de apoyo presentes entre los miembros de la organización en caso de presentarse algún contratiempo.
- La clasificación **justicia distributiva** muestra las ventajas que han obtenido a través de la organización que tienen, pues los usuarios potenciales llegan a abordar sus unidades a la salida del metro y a la seguridad que encuentran los usuarios en ellos.
- La clasificación **otros** son un conjunto de razones por las que los taxistas decidieron pertenecer a la organización.

La explicación de la tabla 9.2 llamada **Puntaje de los elementos de recompensa que hacen a los individuos pertenecer a una organización económica de servicios de transporte público de pasajeros**, se tiene que:

- Para el factor denominado **seguridad** los taxistas le dan una consideración alta.
- Para el factor denominado **justicia distributiva** los taxistas le dan una consideración que se ubica entre regular y alta.
- El factor **pertenencia al grupo** se presenta bajo entre los miembros de la organización.

- El factor denominado **status** se considera alto por los taxistas.

Para la tabla 9.3 **Modus operandi de los asaltantes de taxistas** se tiene que la mayoría de los asaltos violentos son realizados por hombres, pero este tipo de asalto es realizado en forma menor pues solo cubre el 20% de los asaltos realizados. En el caso de los asaltos no violentos se presenta una diversidad de combinaciones donde participan hombres; mujeres solas, con niños, o bien en pareja con algún varón, cabe destacar que en esta clasificación los jóvenes se agrupan en la categoría de hombres y mujeres. Éste tipo de asalto fue reportado como el más común entre los asaltados con una incidencia de 80% de asaltos cometidos en contra de los conductores.

En la tabla 9.4 **Los efectos físicos del asalto** los taxistas refieren principalmente el amague como principal efecto del asalto, seguido por los que no mencionan alguno, seguido de los que sufrieron un ataque de nervios y alguna lesión por el asalto como algún golpe para bajarlo de la unidad o convencerlo que las cosas pueden ser más graves si opone resistencia. Finalmente hay individuos que refieren lesiones severas como la pérdida de visión de un ojo, rotura de costillas por los golpes recibidos.

En la tabla 9.5 **Los efectos emocionales del asalto** se encuentra que hay desconfianza, coraje, miedo, frustración o bien combinación de emociones que llegan a cambiar el comportamiento de los taxistas.

Para la tabla 9.6 **Zonas de asalto a taxistas** se encuentra que la zona de Iztapalapa es la más frecuente, debiendo ser mencionado que comprende diferentes rumbos de la misma jurisdicción, seguido por Álvaro Obregón y Tlalpan seguido por un conjunto de zonas de menor incidencia mencionadas. Se puede observar en el mapa delictivo que la zona de Iztapalapa está marcada con un punto rojo que muestra la mayor incidencia de asaltos en el DF, pero las zonas que no están señaladas no fueron mencionadas por los conductores.

Finalmente en la tabla 9.7 **El perfil del asaltante de taxistas** se puede observar que existe un grupo amplio de sujetos pues se encuentran parejas, mujeres, y hombres entre los que se presenta una mayor variedad de descripciones muy ambiguas que van desde el sujeto alcoholizado al supuesto vendedor.

Capítulo 10

Discusión

De forma detallada se tiene lo siguiente:

Se puede observar que de acuerdo a los resultados obtenidos existe una consistencia entre los datos obtenidos de la escala tipo Likert y los de la escala proyectiva que permiten una expresión más abierta de lo que los taxistas consideran de importancia para pertenecer a la organización Imperio Águila.

Las razones

Entre los datos significativos se puede decir que la valoración dada a la seguridad se considera alta pero la tienen considerada en varios elementos que fueron debidamente clasificados y mostrados en la tabla correspondiente, siendo el elemento de seguridad más importante para ellos la seguridad en el pasaje, que es el sentirse confiados en el usuario que viaja con ellos así como el conocimiento de la zona de trabajo que permite a cualquier individuo una libertad de ejecución del trabajo. La seguridad en el pasaje la toman como de importancia en cuanto a la ubicación de la base a la salida de la estación del metro.

La valoración más importante por parte de los taxistas fue en cuanto a la justicia distributiva que se definió como “ la relación entre lo que una persona obtiene en cuanto a recompensa y lo que invierte en costos aquí y ahora” (Homans, citado en Rodríguez, 2004) es percibida por ellos como la preferencia del usuario potencial del taxi de la base sobre el que va pasando sobre la avenida, pues en gran cantidad de ocasiones que se observó el comportamiento del usuario, esperaba hasta tres minutos un taxi de la base, aún cuando estuviera otro taxi que no cuenta con el logo de la base a la espera de un pasajero. Por tanto el nivel de prestigio obtenido a partir del comportamiento y disposición de los conductores ha

sido recompensado con la preferencia del usuario. Lo que el conductor obtiene en cuanto a la inversión en un uniforme y una adecuada organización de actividades de grupo se ve ampliamente recompensada.

El status se ve favorecido por los taxistas pues se perciben como mejor vistos por el usuario gracias a la organización que tienen como grupo, que ellos valoran como bueno a la vista del usuario que les otorga su preferencia; pues “ se considera como status el prestigio del que goza el individuo en el grupo” (Rodríguez, 2004). Esto viene a reforzar la conducta del taxista en su rol y las recompensas que está obteniendo (Homans, citado en Rodríguez, 2004).

Se ve entonces que la proposición de éxito se cumple como consecuencia de la proposición del estímulo, ambas de Homans (citado en Ritzer, 1996)

La pertenencia al grupo entendida como ser miembro de la organización se valora como baja, aunque hacen referencia a tener a su grupo de amigos en la organización por lo que valdría la pena profundizar en éste aspecto de la vida del grupo. Porque los factores socio-afectivos del grupo que se están obviando para éste caso es la atracción de un objetivo común y lo curioso de este grupo es que tiene un prestigio al exterior (por parte del usuario) que está satisfaciendo al menos en parte su necesidad económica.

Dentro del grupo se da importancia a la normalización que se ve reflejada en su expresar “en esta base si hay disciplina porque todos tienen que formarse para cargar pasaje” o bien “el uniforme me gusta”. Con estas expresiones se ve confirmada la intención empírica del grupo por fomentar una cohesión del grupo de una forma que no haga necesaria la ejercitación del poder al “especificar las actitudes o conductas deseadas” (Rodríguez, 2004). Se observa de igual forma esta cohesión del grupo a partir de la obligación del apoyo a los compañeros en la tabla denominada solidaridad pues a pesar de ser una norma el realizar guardias de apoyo, todos expresan un buen grado de satisfacción en ese sentido.

La categoría Otros agrupa las expresiones de los conductores que no se pudieron incluir dentro de ninguna de las anteriores y que finalmente indica las razones que los hicieron pertenecer a la organización, tal es el caso de conductor que refiere “trabajo, no sabía trabajar el taxi”, donde él encontró un apoyo de los demás que le sirvió para continuar en el empleo.

El modus operandi

En cuanto al modus operandi de los asaltantes de taxistas se tiene que afortunadamente el 80% de los casos es cometido de una forma no violenta, esto es, que no se lleva a cabo agresión al taxista, solo el amague con el arma y la expresión verbal intimidatoria para obtener el bien material fruto de su trabajo. Se tiene que para este caso existe una participación de todos los grupos clasificados, como las mujeres, parejas y hombres. Partiendo de la teoría de la atribución se da un rompimiento en los factores que influyen en la atribución como lo es el de sexo y esquema de género explicado por Hartman et al (citados en Echebarria, 1991) sobre las expectativas de conductas apropiadas o no, para cada sexo, pues dentro del marco ideológico-cultural en que estamos inmersos indica que las mujeres no participan en la comisión de ilícitos y, aquí se reportan como participantes de los mismos aunque sean copartícipes o bien, quienes lo llevan a cabo.

De ésta forma también se da el rompimiento con la atribución de cierto status social que es dado a los usuarios del taxi; pues el status social tiene profundas implicaciones en los juicios causales, es decir la función de control del ambiente social a través de una visión ordenada cumple con la atribución de la causalidad (Thibaut y Riecken, citados en Echebarria, 1991); pues se tiene la creencia que el usuario de taxi tiene cierto nivel socio-económico que lo hace menos probable para ser asaltante.

Terminando el análisis del modus operandi del asaltante de taxis se tiene que la totalidad de los asaltos con violencia hacia el conductor de taxi son cometidos por

hombres, lo cuál viene a reforzar el esquema de género donde se espera que los asaltos de ésta forma no son cometidos por mujeres.

Los efectos del asalto

En la revisión de los efectos físicos presentados en el conductor por el asalto se tiene que declaran haber sufrido lesiones, el amague, ataque de nervios o definitivamente ningún efecto, pero se tiene que por las lesiones, ya sean severas o leves son un problema de acuerdo a Santos(1999) pues son tiempos perdidos para el conductor porque pase lo que pase debe entregar su cuenta o bien, requieren de cuidados médicos que en muchas ocasiones tienen que ser pagados por él mismo pues el patrón o el seguro de la unidad no los cubre. Recordemos que una lesión de tiempo perdido es la que “impide al individuo realizar la tarea de un modo normal durante uno o más días o que llega a producir cualquier incapacidad permanente o la muerte” y los cuidados médicos son “los resultantes de lesiones de importancia menor pero que de todas formas requieren de la atención de un médico” (Santos, 1999).

Dentro de los efectos emocionales se tiene que sufren de una mayor desconfianza, coraje, frustración, miedo y combinaciones de éstos sentimientos que se reflejan en un nivel de stress que los lleva a la inadecuada ejecución de sus labores; veamos que se trata de decir, el stress es una respuesta del organismo frente a una amenaza, sea real o ficticia (Barrera, 2003) que afecta nuestro cuerpo, ambiente y mente. Además, se debe recordar que por las condiciones de su trabajo tienen una carga de stress propia de ese desempeño, pues tiene que suprimir al mínimo las idas al baño, altos niveles de competencia, (es decir, competir por el pasaje con la gran cantidad de taxis en circulación), medidas de seguridad poco adecuadas, no saber a que hora va concluir su labor (pues por lo general tiene que cubrir “la cuenta,” la gasolina y el gasto personal que deben llevar a casa o “chivo” como lo llaman).

Ahora, si esto lo combinamos con los efectos que en el cuerpo se producen por el asalto vemos que están presentes afecciones sobre el aparato circulatorio y respiratorio pues ellos hacen mención a dolor de cabeza, sequedad de boca, palpitaciones; esto se debe a que el cuerpo se tensa contrayendo los músculos, la frecuencia cardíaca y presión arterial aumentan así como que la respiración se vuelve rápida. De acuerdo con Barrera (2003) los individuos sometidos a situaciones estresantes en forma continua están más propensos a sufrir trastornos circulatorios, cerebrales y cardíacos que aquellos que no los tienen.

El caso más explícito de los efectos físico-emocionales en los conductores es el que menciona que a causa del asalto dice “me oriné” y, es que debido a las situaciones estresantes el organismo responde de forma individualizada, produciendo sequedad en la boca (como se mencionó en párrafos anteriores), alteraciones en el sistema digestivo como diarreas, irritabilidad de colon dolor abdominal, entre otras.

También el stress puede ser considerado como disparador de múltiples enfermedades a las que los individuos tienen predisposición como lo puede ser la diabetes, dermatitis, acné entre otras.

Para reducir el stress, de acuerdo con Barrera (2003), se debe:

- Identificar las fuentes de stress.
- Reestructurar prioridades.
- Cambiar las respuestas del individuo ante el stress y
- Encontrar métodos manejarlo y reducirlo.

Además Campbell (citado en Barrera, 2003) indica que una respiración profunda y de ritmo lento es la óptima ya que, permite un pensamiento más profundo , ayuda a controlar las emociones, favorece la calma y ayuda al metabolismo.

Las zonas de asalto

Dentro de las zonas de asalto más comunes para el asalto a taxistas podemos ver que el primer lugar es ocupado por Iztapalapa seguido por Álvaro Obregón y un conjunto de zonas que se mencionan en la tabla de zonas de asalto, pero se puede apreciar que el factor en común es un lugar estudiado por el asaltante que le permite la fácil huida a un lugar seguro para él.

El perfil

Este es un rubro de difícil acceso pues los conductores tienen un aparente olvido de la descripción del asaltante y, habría que realizar serios análisis sobre la presencia de mecanismos de defensa presentados por los taxistas. De forma general se tienen hombres, jóvenes, mujeres y parejas; pero recuérdese que se pueden presentar combinaciones de éstos.

La recomendación de prevención de asalto se hace de la siguiente forma a partir del modelo de Jones y Davis (citados en Echebarria, 1991):

- **Inferir la intencionalidad a partir de los efectos observados**, esto es, a partir de los asaltos previos pues nadie mejor que los propios conductores en su interacción se comunican más abiertamente rumbos, personajes y descripciones de los asaltantes.
- **Atribuir la existencia de factores o disposiciones personales a partir de esa intencionalidad**, es decir, observar detenidamente al posible usuario del servicio y compararlo con los prototipos cognitivos de asaltante, como lo son incoherencias entre la forma de vestir y el clima presente, uso

de gafas oscuras en la noche, gorras o artículos que impiden una fácil distinción de rasgos faciales, entre otras.

Todo esto sustentado desde los supuestos teóricos de la atribución que indican que la atribución está muy difundida en la práctica cotidiana, no es correcta, comete errores y cumple una función adaptativa.

Con esto se trata de decir que los taxistas como expertos en su área son capaces de "inferir los principios y pautas subyacentes a las apariencias y, como expertos saben organizarlo en secuencias causa-efecto" (Echebarria, 1991). Por lo que basados en este antecedente y, teniendo prototipos de asaltantes pueden predecir si algún posible usuario pudiese ser un asaltante de taxistas y, entonces actuar en consecuencia, como lo es no hacerle la parada o, definitivamente negarle el servicio aduciendo un pretexto creíble y apegado a derecho (establecido en el reglamento de pasajeros, en los artículos por los cuáles se puede negar el servicio).

Los taxistas hacia un futuro

Se puede hablar entonces de cómo la organización de los conductores de taxi de la Ciudad de México iniciada por más razones de las aquí expuestas, los lleva a una mejoría laboral solo en la medida que sean capaces de aceptar la comunidad de objetivos entre las diversas organizaciones de taxistas pues, entre los miembros de ellas existe la comunicación necesaria, pero no siempre es así entre los dirigentes. A partir de aceptar el hecho de la necesidad de una mejor organización de los grupos podrán presionar al gobierno de la ciudad para obtener beneficios y no solo exigencias; pues la primera se ha cumplido al ofrecer la seguridad necesaria al usuario, quien la pagado con su preferencia en el servicio y, para que como trabajadores organizados puedan beneficiarse de tales organizaciones tienen que ver al futuro no solo como individuos organizados sino como una organización a nivel Ciudad de México que tiene objetivos diferentes y comunes al trabajador del volante.

Esto parece una contradicción pues como organización deben ofrecer un servicio de calidad con unidades en buenas condiciones de servicio de acuerdo al Manual de prestación de servicio establecido por SETRAVI, pero al estar organizados de forma general puede lograr prestaciones tales como tasas preferenciales en la adquisición de unidades nuevas, mejoras en las tarifas y hasta algún servicio médico de buena calidad sin que les sea oneroso como lo es hasta el momento.

Bibliografía:

Barrera, J. A. (2003). Libérate del stress (Y, mejora tu calidad de vida) México: Atención y tratamiento psicológico.

Cayuela, N. (2003). El pequeño Larousse Ilustrado. Colombia: Editorial Larousse.

De Vega, M (1992). Introducción a la Psicología cognitiva. México: Alianza Editorial Mexicana. 4ª reimpresión.

Echebarria, A. (1991). Psicología social sociocognitiva. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Equipo de redacción Pal.(1985).. Diccionario de psicología. España: Ediciones Orbis. 2ª edición.

Fischer, G. N. (1992). Campos de Intervención en psicología social. Madrid: Narcea.

Flores, F (1997). Creando organizaciones para el futuro. Chile: Dolmen ediciones S.A. 5ª ed.

Frisby, D (1990). Breviarios del Fondo de Cultura Económica. México: Fondo de Cultura Económica.

Katz, D. y Kahn Robert L. (1990). Psicología social de las organizaciones. México: Trillas

Kerlinger, F. (1983). Investigación del comportamiento. Técnicas y metodología. México: Nueva editorial interamericana.

Klineberg, O. (1963). Psicología social. México: Fondo de cultura económica.

Longino, L. (1998). Completa la frase... Adcebra 79 p 89

Maisonneuve, J (1985) La dinámica de los grupos. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión SAIC.

Morales, et al (1996). Psicología social y trabajo social. México: Trillas.

Nadelsticher A. (1983). Técnicas para la construcción de cuestionarios de actitudes y opción múltiple. México: Instituto nacional de ciencias penales.

Pages, M (1977). La vida afectiva de los grupos. España: Fontanella. Pág. 385

Ritzer, G (1993). Teoría sociológica contemporánea. España: Mc Graw Hill. (3a ed.)

Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall

Rodríguez, A. et. al (2004). Psicología social. México: Trillas.

Rojas, G. (2002). Psicología social y nuevo líder. Colombia: Corporativo editorial magisterio (2ª reimpresión).

Sangrador, J. (1982). Interacción humana y conducta social. Barcelona: Colección Salvat. Salvat editores, S.A.

Santos, J. L. (1999). Seguridad en... Ciclos formativos de grados medio y superior. España: Donostiarra.

Simonds, R. (1968). Organización de la seguridad en el trabajo. España: Rialp S.A.

En red:

Díaz, H. G. (2004). A un año de la...¿Tolerancia cero? Noticieros Televisa. Disponible en: <http://www.esmas.com/noticierostelevisa/380518.html>

Espejo, R. (2004). Taxistas vs. taxistas. Notiver. Disponible en: http://www.notiver.com.mx/archivo_notiver/septiembre/040921/html/04local.html

Formato dirección de trámites (2004) Disponible en: http://www.df.gob.mx/tramites/consultaFichaTyS2003.html?id_t_s=638&tipo=T

García, C (2004). Sacan taxistas comic antipiratas. La Crónica de hoy. Disponible en: http://www.paot.org.mx/noticias/base/docs/Nota16-20-October_2004.php

González, R. (2004). Dudan taxistas de los operativos. El Universal online. Disponible en: http://www.eluniversal.com.mx/pls/impreso/noticia.html?id_notas=52685&tabla=Ciudad

González, A H. (2004). Impunidad de taxistas hampones. Tinta Negra. Disponible en: <http://www.mexico.com/lapalabra/index.php?method=una&idarticulo=16305>

Los taxis del D.F. ¿son como los pintan? (2004). La revista peninsular. Disponible en: <http://www.larevista.com.mx/ed482/rep48231.htm>

Manzo, T (2004) ¿Pueden nuestras organizaciones ofrecer calidad en el servicio? Liderazgo y Mercadeo. Disponible en: <http://www.capitalhumano.net/modules.php?name=Articulos&cat=1&id=92>

Morales, S (2004). Las cuotas, caja chica del PRD. El Economista. Disponible en:

<http://www.economista.com.mx/online4.nsf/%28all%29/8D1A38CCC34B502D06256EDE0057B996?OpenDocument>

Nava, J (2004) Exigen choferes de la CETIG a autoridades sacar a taxis amarillos de la Costera. Disponible en:

<http://www.suracapulco.com.mx/anterior/2004/junio/17/acapulco.htm>

Pérez, A. M. (2004). La psicología cognitiva. La cognición social y la teoría de las representaciones sociales. Disponible en:

http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-perez_rubio01.htm

Ramírez, J. Los rostros del miedo. Masiosare. Disponible en:

<http://www.jornada.unam.mx/2003/dic03/031214/mas-cuevas.html>

Rocha, R. (2004). Inseguridad, la pesadilla de todos. Reporte 13. Disponible en:

<http://www.tvazteca.com/hechos/archivos2/2004/6/95873.shtml>

Notimex (2004). Crece 7% índice delictivo en comercios del DF. El universal online. Disponible en:

http://www.eluniversal.com.mx/pls/impreso/noticia.html?id_notas=238194&tabla=notas

Noticias (2004). Aplican antidoping a taxistas. Disponible en:

<http://www.transportepublico.com.mx/noticias.html>

Software

Nsample, versión 1.0 (1993). Investigación psicosocial aplicada. Programa para calcular el tamaño de una muestra. México.

Anexo 1 Acreditación de organizaciones y representantes legales.

Nombre del Trámite	Tiempo de Respuesta
Acreditación de organizaciones y representantes legales, mandatarios y apoderados del servicio de transporte colectivo de pasajeros y carga, público de mercantil y privado	10 días hábiles

Usuarios	Documento a Obtener	Formato
Representantes legales de concesionarios o permisionarios	Credencial de acreditación	DGT-STP-5 DGT-STC-1

Descripción

Trámite que deberán realizar los interesados en ser acreditados ante la SETRAVI como representantes legales, mandatarios o apoderados de personas físicas o morales.

Requisitos

Original para cotejo y 1 copia de los documentos siguientes:

- 1.- Formato de solicitud debidamente requisitado (DGT-STP-5 para transporte de pasajeros y DGT-STC-1 para transporte de carga).
- 2.- Identificación Oficial: Credencial de Elector, Licencia de Conducir, Pasaporte o Cartilla.
- 3.- Padrón vehicular.
- 4.- Pago de derechos.

En caso de efectuar trámite a través de representante legal:

- 5.- Tratándose de Personas Físicas podrán acreditar su personalidad como representantes mediante Instrumento Público o Carta Poder Simple firmada ante dos testigos ratificando las firmas ante Fedatario Público.
- 6.- Acreditación de personalidad jurídica sólo para personas morales (Actas constitutiva, de última designación en asamblea y poder notarial).

Vigencia	Ante el silencio de la Autoridad Procederá	
	Afirmativa Ficta	Negativa Ficta
1 año	Procede	Procede

Área donde se Gestiona

Dirección General de Transporte; Dirección de Servicios al Transporte; Subdirección de Transporte de Pasajeros. Subdirección de Transporte de Carga y Especializado; JUD de Permisos, Concesiones y Revalidaciones al Transporte de Carga y Especializado. Domicilio: Av. Álvaro Obregón N° 269, 1° piso, Col. Roma. Teléfono: 55 14 73 39 Ext. 1457, 1473, 1467 Y 1526. Horario de servicio: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 hrs.

[Consulte el directorio de este manual](#)

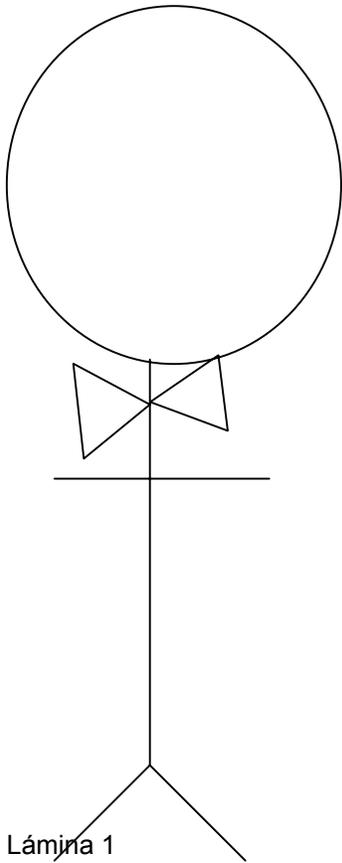
Costo	Área de Pago
Estipulado en el Código Financiero para el Distrito Federal.- Artículo 242 Para su consulta solicítelo en el área donde se gestione su trámite	Administraciones Tributarias y Cajas Recaudadoras de la Tesorería del Distrito Federal Consulte el directorio incluido en este manual.

Fundamento Jurídico-Administrativo del Trámite

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 31 fracción XI, XII y XXIII.
- Ley de Transporte y Vialidad del Distrito Federal.- Artículos 1, 2, 3, 4, 7 fracción XXXI, y 42 fracción XIV.
- Ley de Procedimiento Administrativo.- Artículo 41.
- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.- Artículo 93 fracción VII.
- Reglamento de Transporte del Distrito Federal.- Artículos 74, 75 y 89.
- Código Financiero del Distrito Federal.- Artículo 242.

Anexo 2 INSTRUMENTO PSICOSOCIAL

Sección proyectiva



Las tres principales razones por las que ingrese a la organización fueron:

- 1) _____
por que _____.
- 2) _____
por que _____.
- 3) _____
por que _____.

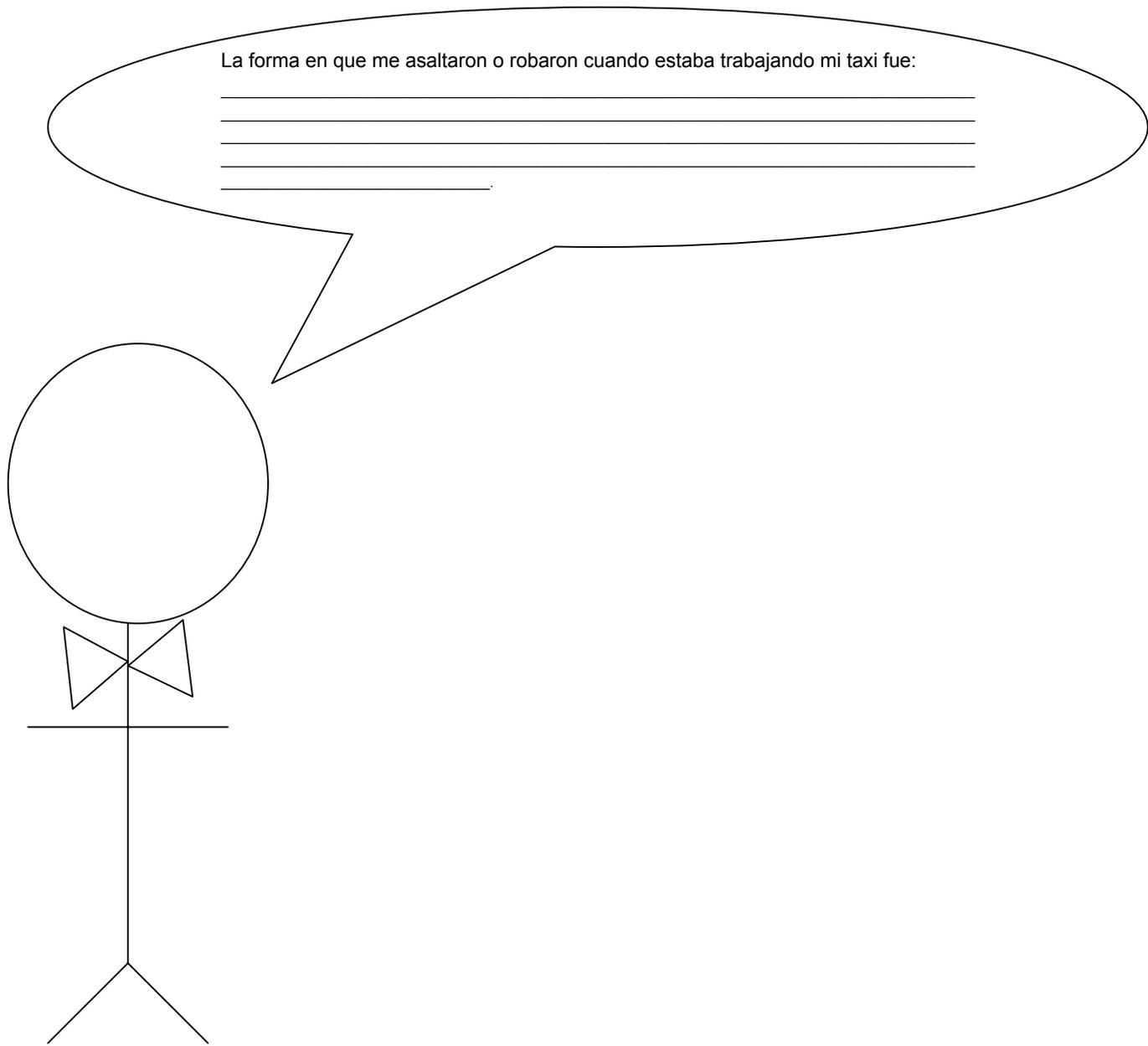
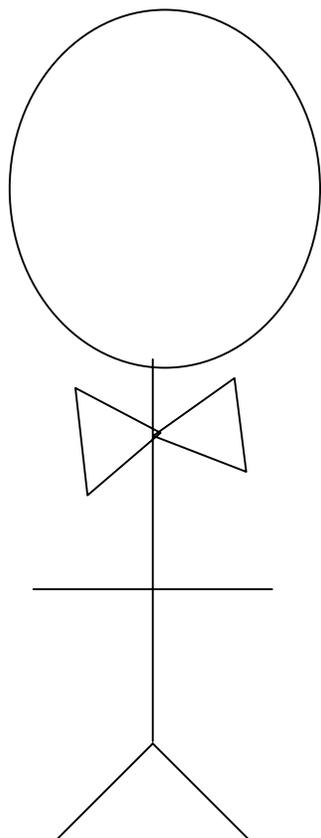


Lámina 2



Lo que me paso físicamente en el asalto o robo fue: _____

_____.

Lo que me paso psicológica o emocionalmente en el asalto o robo fue: _____

_____.

Lámina 3

ESCALA TIPO LIKERT

		TA	A	NA ND	D	TD
1	Al pasajero le gusta nuestro servicio.	5	4	3	2	1
2	Somos la mejor organización de la zona.	5	4	3	2	1
3	Hay apoyo moral entre los compañeros de la base.	5	4	3	2	1
4	Tengo mayor confianza en el pasaje que sube desde la base	5	4	3	2	1
5	Me identifico con los compañeros por el emblema de la unidad	5	4	3	2	1
6	El pasajero prefiere los taxis con el emblema de la base.	5	4	3	2	1
7	Otras organizaciones nos imitan.	5	4	3	2	1
8	El compañerismo que existe en la base me gusta.	5	4	3	2	1
9	Estoy orgulloso de ser miembro de la base.	5	4	3	2	1
10	El pasajero al abordar las unidades, reconoce a los conductores uniformados con el emblema de la base.	5	4	3	2	1
11	Somos preferidos por el pasaje frente a los taxis que van pasando por la calle.	5	4	3	2	1
12	Hay apoyo de los compañeros de la base.	5	4	3	2	1
13	Comunicándome por el radio CiBi me siento más confiado.	5	4	3	2	1
14	Al reportarme a la central continuamente, todos saben que me pasa en ese momento.	5	4	3	2	1
15	Estamos mejor organizados que otras bases de taxis.	5	4	3	2	1
16	Cuando tengo un accidente, los compañeros llegan en mi auxilio.	5	4	3	2	1
17	Con el monitoreo me siento más confiado.	5	4	3	2	1
18	Siento orgullo de prestar un servicio a la sociedad, al trabajar en la base.	5	4	3	2	1
19	Evito levantar pasaje en zonas de alto riesgo.	5	4	3	2	1
20	Compañeros taxistas que estaban en otras bases se han unido a nosotros.	5	4	3	2	1
21	Prefiero recoger pasaje solo en la base.	5	4	3	2	1
22	En caso de descompostura, los compañeros me apoyan con ayuda mecánica.	5	4	3	2	1
23	Los miembros de la base nos tratamos amistosamente.	5	4	3	2	1
24	Recibo apoyo de los compañeros en caso de una emergencia personal.	5	4	3	2	1
25	Somos un grupo unido.	5	4	3	2	1
26	Entre los compañeros de la base existe confianza.	5	4	3	2	1
27	En la base tengo mi grupo de amigos.	5	4	3	2	1

Anexo 3 Limitaciones de la investigación.

Las limitaciones que presentó ésta investigación son variadas y algunas son inesperadas para el realizador, se mencionan a continuación:

- En la primera fase de acercamiento a la organización, se muestran renuentes a dar cualquier información sobre el surgimiento de la organización, solo a través de la amistad con algunos de ellos se facilita el proceso de levantamiento de algunos datos que aquí se presentan.
- Durante la realización de grabaciones para la generación del instrumento tipo Likert que se aplica como parte de la encuesta psicosocial se da una mayor facilidad de sus respuestas e incluso ellos mismos llaman a compañeros para que colaboren con la investigación, pero permanecen presentes e influyen en las respuestas por lo que las entrevistas solo pueden ser consideradas como un acercamiento sin valor para la investigación.
- En la aplicación del instrumento final se detecta la presencia de individuos con una muy escasa o nula alfabetización lo que dificulta la aplicación del instrumento, ya que este instrumento debe ser respondido por puño y letra del entrevistado.
- Otra dificultad encontrada dentro de este periodo de investigación es que los sujetos cuentan con muy poco tiempo para responder el instrumento, que tardan aproximadamente 50 minutos en resolver; con lo cuál conforme se van enterando se niegan a responder de forma escrita y, piden mejor se grabe su respuesta con el fin de colaborar sin que ellos pierdan demasiado tiempo, pues la gran mayoría son conductores que deben entregar cuenta.

- En algunos casos los individuos solo contestan un par de reactivos en la sección protectiva acerca de las razones por las que ingresan a la organización.
- Cuando se pide amplíen la respuesta sobre como fueron asaltados en el sentido de una mejor descripción de el o los sujetos que los asaltan muestran dificultades para describirlos físicamente e incluso solo describen su vestimenta y forma de acción de forma escueta.
- Cuando son gente de una edad avanzada (mayores de 60 años de edad) ponen una resistencia absoluta a contestar e incluso hacer comentarios sobre su labor como conductores, fingiendo no saber hablar el español; pero es deber mencionar que se presentaron excepciones que serían de utilidad como fuentes en entrevistas a profundidad por la disposición y gran experiencia mostradas.