

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**INFLUENCIA DE LA DELINCUENCIA COMÚN, EN PERSONAS DE  
18-40 AÑOS, RESIDENTES EN UN ÁREA URBANA DE LA  
CIUDAD DE GUATEMALA**



**DIANA FABIOLA ARGÜELLO GONZÁLEZ  
CARLOS MUÑOZ GUEVARA**

**GUATEMALA, 24 DE OCTUBRE DE 2006**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**INFLUENCIA DE LA DELINCUENCIA COMÚN, EN  
PERSONAS DE 18 – 40 AÑOS, RESIDENTES EN UN  
ÁREA URBANA DE LA CIUDAD DE GUATEMALA**



**Informe Final de Investigación  
Presentado al Honorable Consejo Directivo  
De La Escuela de Ciencias Psicológicas**

**Por**

**DIANA FABIOLA ARGÜELLO GONZÁLEZ  
CARLOS MUÑOZ GUEVARA**

**Previo a optar el título de**

**PSICÓLOGOS**

**En el grado académico de  
LICENCIADOS**

**GUATEMALA, 24 DE OCTUBRE DE 2006**

## **CONSEJO DIRECTIVO**

Licenciada Mirna Marilena Sosa Marroquín  
DIRECTORA

Licenciado Helvin Velásquez Ramos; M.A.  
SECRETARIO

Licenciado Luis Mariano Codoñer Castillo  
Doctor René Vladimir López Ramírez  
REPRESENTANTES DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS

Licenciada Loris Pérez Singer  
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES EGRESADOS

Estudiante Brenda Julissa Chamán Pacay  
Estudiante Edgard Ramiro Arrollave Sagastume  
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

**DEDICATORIA:**

**A Guatemala**

Mi patria

**A México**

País de mis antepasados

**A mis padres**

Por darme la vida y por su apoyo incondicional y único

**A Juan Pablo De León (Juampa)**

El gran amor de mi vida.

**A mi amigo Charli**

Por su gran amistad y apoyo que me brinda

**A mi prima Andrea**

Por su colaboración y apoyo en el trabajo de campo.

**Diana Fabiola Argüello González**

**DEDICATORIA:**

**ACTO QUE DEDICO:**

**A mis padres: Don Rodrigo y Doña Juana:**

Por ser ejemplo de vida

**A mis hermanos:**

**José, Andrés, Martha, José Luis, Pedro, Antonio, Sabina,  
Francisca, Albertina, Ramón:**

Por los momentos vividos y compartidos, buenos y malos,... y por los momentos que vendrán...

**A mis sobrinos:**

**Daniel y Edwin; Dulce María y Leo; Irenia, Alicia y Evelin; Mary  
Albertina, David Rodrigo y Karen Alejandra:**

Alguien los lleva siempre en su mente y en su corazón

**A: CEPEDE y Colegio El Desarrollo**

**A sus Directoras: Yaeko y Señora Marina, y al Personal**

**Docente: Profesoras Miriam, Onelia, Sheyla, Michell,**

**Marissa, Olga; Regina, Rita, Saira, Lilian, Carolina,**

**Marilalia, Evelyn,**

Por su aceptación y confianza

**Al Colegio Canaán:**

A la Directora Aída Ramírez, por la confianza depositada en mi persona.

**Al Colegio El Shaddai:**

A la Directora Blanqui de Robles y al personal docente.

**Carlos Muñoz Guevara**

## **AGRADECIMIENTOS**

### **Al pueblo de Guatemala**

A quien va dedicada la presente tesis de investigación.

### **A la Universidad de San Carlos de Guatemala**

Por ser nuestra casa de estudios.

### **A la Escuela de Ciencias Psicológicas**

Por abrirnos las puertas del conocimiento.

### **Al Lic. Sergio Argüello Reyes**

Por su apoyo como asesor y por sus sabios conocimientos que compartió con cada uno de nosotros.

### **Al Lic. Estuardo Bauer Luna**

Por su valioso apoyo como Revisor

### **A la Escuela "República de Venezuela"**

Por su colaboración en el desarrollo del trabajo de campo.

### **Al Instituto Mixto "Justo Rufino Barrios"**

Por su apoyo en la realización del trabajo de campo.

### **A los amigos y compañeros de psicología**

Por los momentos compartidos

**Diana Fabiola Argüello González**

**Carlos Muñoz Guevara**

## **INDICE**

	<b><u>PAG.</u></b>
<b>PROLOGO</b>	1
<b>CAPITULO I</b>	
<b>INTRODUCCION</b>	4
<b>1.1 MARCO TEORICO</b>	9
- La violencia	9
- Tipos de violencia	10
- Violencia y agresión	13
- Violencia y delincuencia	14
1.2 Teorías sobre el origen de la violencia	15
1.3 La violencia en la historia de Guatemala	17
1.4 Hipótesis	19
1.5 Definición conceptual y operacional de las variables	19
1.6 Variables e indicadores	20
<b>CAPITULO II</b>	
<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>	21
2.1 Técnicas y procedimientos de trabajo	21
2.2 Instrumentos de recopilación de datos	22
2.3 Técnicas de análisis estadístico, descripción e interpretación de datos	23
<b>CAPITULO III</b>	
<b>PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	24
3.1 La población y la exposición a la violencia	26
3.2 Exposición directa a la violencia	28
3.3 Consecuencias de la exposición a la violencia	30
3.4 La exposición indirecta a la violencia	33
3.5 Efectos observados por terceras personas	33

	<b>PAG.</b>
3.6 Relaciones interpersonales	36
3.6.1 INDICADOR No. 1: Relaciones con vecinos	37
3.6.2 INDICADOR No. 2: Relaciones con amigos y conocidos	40
3.6.3 INDICADOR No. 3: Actitud hacia desconocidos	41
3.6.4 INDICADOR No. 4: Actitud en el servicio al cliente	43
3.6.5 INDICADOR No. 5: Influencia de la delincuencia común en las relaciones interpersonales	45
3.7 ANALISIS GLOBAL	50
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
4.1 Conclusiones	52
4.2 Recomendaciones	53
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>56</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>60</b>



## PRÓLOGO

Es el miedo, es el miedo el que hace que aquella anciana que va por la calle tal vez únicamente con el dinero del desayuno, le tema a cualquier joven que se le acerca sin meditar tal vez si es ella un objetivo deseable para algún delincuente. Es el miedo el que hace casi imposible para una muchacha entablar un diálogo por la calle o en el bus con un desconocido y perder de vista que es simplemente un muchacho trabajador o estudiante como ella. Ya no es la curiosidad chapina que hace al padre salir a ver quien es la persona que ronda la casa, es la desconfianza derivada del miedo. ¡Qué pérdida de libertad! La que hemos tenido los guatemaltecos ¿Qué manera de vivir es esta? En la zozobra diaria donde a los problemas del desenvolvimiento vital tenemos que sumar: el viaje al trabajo, el viaje de regreso, la salida del banco (cuando tenemos acceso a ellos), el paseo de nuestros familiares que se vuelven motivo de aprehensión.

Estoy seguro que estas cosas que he mencionado todos los guatemaltecos, las conocemos y las comentamos, pero es eso precisamente lo que hace valioso el estudio de Diana Argüello y Carlos Guevara, quienes bien situados en su mundo y su contexto deciden poner una lupa sobre el fenómeno cotidiano, que por cotidiano talvez pudiera alguien querer restarle importancia académica. Pero no.

Después de echarle un vistazo a los orígenes de la violencia social desde los inicios de esta sociedad y recurriendo a los conceptos y autores apropiados ellos nos sitúan y al situarnos se sitúan así mismos bajo esa lupa de la que hablaba, y nos brindan la anatomía del fenómeno que hoy está a punto de destrozar lo hermoso de las relaciones de uno con los demás, de los demás con uno. No se agota por supuesto aquí el fenómeno y quedan muchas aristas del mismo por investigar. Ojalá que otros estudiantes acepten el reto. Ojalá que otros profesionales acepten el reto de investigar los demás componentes de esta problemática psicosocial. Invito al lector del presente trabajo a realizar una reflexión profunda sobre las variables sociales y políticas que intervienen en la tolerancia gubernamental de este estado de violencia: ¿A quién conviene un pueblo atemorizado? ¿Para quienes es rentable la violencia que hace quebrar a las tiendas de barrio? ¿A quienes conviene tanto hombre armado de las policías privadas y con un patrono?

Es por eso que los trabajos de psicología que analizan la realidad cotidiana son tan importantes porque nos conducen a la reflexión sobre la realidad en la que estamos inmersos irremediamente. Los dejo con Argüello y Guevara, en este breve pero sustancial viaje a la realidad cotidiana.

Lic. Sergio Argüello  
Psicólogo Asesor

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCION**

En la actualidad el fenómeno de la violencia se ha extendido como una epidemia por todo el mundo, manifestándose de múltiples formas, desde la violencia intrafamiliar hasta la violencia estructural en el plano económico, político y cultural. Se considera a éste problema como un producto inevitable del actual ordenamiento económico y político que se ha dado en llamar "globalización" y que se sustenta en la filosofía económica neoliberal.

Además, los medios de comunicación social desempeñan un papel de capital importancia dentro de los fenómenos culturales de la globalización. Esta variable presenta un doble efecto: por una parte tiene influencia directa sobre las actitudes, valores y conductas de tipo violento, al servir tanto de modelo para el aprendizaje, como en cuanto al desarrollo de un proceso creciente de "banalización" de los actos violentos. En segundo lugar, los medios de comunicación social se han convertido en un poderoso instrumento de ideologización en el sentido de producir distorsiones de la realidad objetiva. Por otra parte, se suele decir, al respecto de los medios de comunicación, que los medios viven de los miedos, haciendo alusión al papel que los medios de comunicación desempeñan en la percepción que el ciudadano común tiene respecto de la violencia, la ciudad es presentada así como un paisaje trágico, como el espacio para un fatalismo en el cual no hay alternativas.

Como producto de la situación social que atraviesa el país y también como consecuencia de la realidad que se vive a nivel global, en estos momentos están ocurriendo cambios que generan determinados problemas dentro de la sociedad, uno de los cuales y de los más graves, es la delincuencia. La delincuencia es un problema esencial que afecta a todos los guatemaltecos de una o de otra forma, sea directa o indirectamente. Frente a este problema las ciencias sociales tienen un reto al tratar de comprender, explicar, predecir y sobre todo hacer propuestas que vayan en el sentido de combatir y erradicar dicho mal social.

El presente trabajo pretende modestamente contribuir a afrontar dicho reto. Para hacer frente a un problema en primer lugar se debe conocer y estudiar a fondo, lo cual permitirá delinear las estrategias más adecuadas y pertinentes para combatirlo y eventualmente erradicarlo como es el problema concreto de la violencia. Fue elegido el aspecto de las relaciones interpersonales debido a la situación de miedo y paranoia que el problema de la delincuencia conlleva, situación que fue corroborada en el presente trabajo de investigación y que se exponen en adelante, por lo que invitamos

al lector a adentrarse y conocer con detalle el análisis de los diferentes aspectos que fueron investigados.

El problema planteado, sobre la influencia de la delincuencia común en las relaciones interpersonales, parte de la consideración de que el ser humano necesita de los demás para poder desarrollar su personalidad. El ser humano es el animal más desvalido al momento de nacer y por lo tanto necesita de los demás para subsistir, tanto física como psicológicamente. Desde el punto de vista psicoanalítico, se dice que en alguna parte de nuestro psiquismo estamos dirigidos, de forma inconsciente, por una imperiosa y omnipotente necesidad de seguridad para cubrirnos de las angustias catastróficas arcaicas. Esa seguridad la buscamos en la realidad externa y es en el entorno inmediato donde depositamos obligatoriamente lo más indiferenciado, menos discriminado y conocido de nosotros mismos.

Es en esta dinámica psicológica en donde podemos situar la "tendencia mimética que nos permite ser masa y masificables, adaptables, manipulables y alienables"<sup>1</sup> ya que para poder mantener el sentido de pertenencia al grupo social, cada sujeto se presta inconscientemente a ser manipulado.

En toda situación de violencia, la red social, o sea, las relaciones sociales, son afectadas si no destruidas del todo. Ante esto el individuo, y por extensión, la sociedad, aparece desprotegida y vulnerable.

La delincuencia que vivimos en nuestro país es percibida a diario, particularmente a través de los medios de comunicación, además existe el sentimiento generalizado de indefensión e inseguridad en las actividades cotidianas que impliquen salir a la calle. Esta realidad de "Salir a la calle es en muchas ciudades una aventura cotidiana y ese miedo conforma hoy la más profunda de las verdades"<sup>2</sup>.

La investigación fue llevada a cabo con una muestra de 40 personas, hombres y mujeres, que laboran en el Ministerio de Educación, en escuelas públicas. El primer paso fue decidir las instituciones más adecuadas donde serían aplicados los instrumentos, la institución fue: la Escuela Oficial Para Niñas "República de Venezuela" jornada matutina ubicada en la zona 21.

Seguidamente se estableció contacto con la Directora de dicha institución a quien le fue planteado el proyecto de investigación y fue otorgado el permiso respectivo para abordar al personal docente que llenaran los requisitos planteados en la selección de la muestra, edad y residencia, así como la asignación de un espacio

---

<sup>1</sup> Riquelme, Horacio. **Era de Nieblas**. Editorial Nueva Sociedad. Venezuela. 1990. Pág. 18

<sup>2</sup> Rotker, Susana. **Ciudadanía del Miedo**. Editorial Nueva Sociedad. Venezuela. 2000. Pág. 21

adecuado para la aplicación de los instrumentos. La investigación se llevó a cabo durante dos semanas que estuvieron comprendidas entre el 24 de julio al 4 de agosto.

Los instrumentos utilizados para recabar la información fueron la entrevista semiestructurada que es un tipo de entrevista en la que el entrevistador fija de antemano algunas preguntas generales, o preguntas generadoras, sobre el tema a tratar y luego puede profundizar en los aspectos que considere necesarios para recabar la información prevista. Para la aplicación de éste instrumento fue utilizada grabadora para poder captar las expresiones de los entrevistados. La entrevista estuvo constituida por cinco preguntas generadoras. Además fue aplicada la encuesta que es un instrumento de investigación que contiene una serie de preguntas estructuradas y codificadas para facilitar la tabulación de datos y es aplicado cara a cara por el investigador.

En el momento actual se están operando cambios profundos y rápidos en la forma de ver, entender y relacionarse con el mundo que nos rodea, estos cambios están relacionados con los avances tecnológicos, socio-políticos y económicos representados por el Tratado de Libre Comercio, se habla así de una comunidad global o aldea global para referirse al establecimiento de ese nuevo tipo de relaciones sociales. Esta serie de cambios traen consigo determinados problemas frente a los cuales las ciencias sociales no han sabido dar una respuesta adecuada al ritmo de los cambios operados. La delincuencia, como fenómeno psico-social, en el ámbito latinoamericano y en particular en el contexto guatemalteco, no ha sido suficientemente estudiado y por lo tanto no hay estrategias, civiles ni estatales, para afrontar eficazmente dicha situación. Podría decirse que el miedo es un concepto que caracteriza las grandes ciudades de América Latina, "la sensación de miedo es tan inexpresable como la del dolor para los seres humanos y, sin embargo, hay lugares donde es una experiencia cotidiana"<sup>3</sup>. Ante esta situación surge la pregunta sobre ¿cómo contar el miedo que se vive en las grandes ciudades de América Latina?

Al tratar de comprender la situación de miedo y violencia que se vive en América Latina el primer medio al que se recurre es al lenguaje de las cifras: "en el lapso de un año, en la región mueren 140.000 personas de modo violento y cada 24 minutos hay ataques callejeros"<sup>4</sup>. Las estadísticas constituye el primer recurso del que se echa mano para intentar abarcar, comprender y comunicar la experiencia y desmesura de la violencia social en lo cotidiano, aunque debe decirse que los números no son el mejor lenguaje en cuanto a la violencia se refiere, no hacen más que

---

<sup>3</sup> Rotker. **Op. Cit.** Pág. 7

<sup>4</sup> *Ibid.* Pág. 8.

acumularse y, por lo tanto, tan sólo son un mal intento de expresar una realidad casi inexpresable. De esta forma, ante la ineficacia de los números para expresar una realidad tan compleja, y cuando falla el saber objetivo y ante la falta de un lenguaje más adecuado, surge el testimonio oral. De allí la importancia de las crónicas periodísticas, especialmente las que se dedican a la violencia, en este momento en donde la realidad –y el análisis de esa realidad- aparece insuficientemente estudiada, explicada y comprendida. En esta crisis de significado que produce la violencia, los saberes marginales y orales, el relato personal de lo inmediato, empiezan a tejer nuevas representaciones. Se apela de nuevo a lo más primitivo, al saber original: qué me pasó y cómo sobreviví. De esta tendencia se pueden mencionar, entre otros, autores como el brasileño Rubem Fonseca quien es uno de los escritores más reconocidos dentro de la literatura actual brasileña, y el colombiano Fernando Vallejo que en su novela “La virgen de los sicarios” narra la existencia de los sicarios en Colombia, que son jóvenes menores de edad, adolescentes e incluso preadolescentes, entrenados para matar y que a su vez tienen la absoluta conciencia de que serán asesinados en poco tiempo.

Por otra parte, dado que los países latinoamericanos tienen un muy deficiente registro de la delincuencia, la imprecisión de las estadísticas de por sí genera aun más inseguridad. Es lo opuesto de una lógica racional, de lo comprensible, de lo combatible; porque no se puede combatir lo que no se conoce, en este sentido, la imprecisión de las estadísticas multiplica el efecto de la violencia, de allí la urgencia de precisar y dar a conocer los datos relacionados con la delincuencia.

De esta forma, refiriéndonos al contexto guatemalteco, podemos hablar de una cultura de silencio y de miedo que se ha instaurado a partir de casi cuarenta años de dictaduras y de un conflicto armado durante el cual a los guatemaltecos se les ha negado la palabra, aunque junto a los silencios impuestos también existen y han existido las voces alzadas de individuos y movimientos diversos que se han opuesto a la injusticia, la explotación y la pobreza prevalecientes. Son voces y movimientos que, a pesar de las permanentes y duras luchas lanzadas contra ellas, han venido levantando la voz desde el momento mismo de la conquista, siguen estando presentes.

Este miedo marca de forma significativa las relaciones que establecemos con los otros, basándose esas relaciones sobre todo en la desconfianza mutua; el ciudadano común vive en una constante paranoia cotidiana como parte de la sabiduría del propio cuerpo y su instinto de autopreservación, ésta situación de miedo afecta las relaciones sociales porque la desconfianza mutua nos hace parecer a todos como potenciales agresores y a la vez como víctimas en potencia.

Esperamos con el presente informe final de investigación contribuir al mejor conocimiento del fenómeno de la violencia social, porque, como vimos, es insuficientemente estudiado, explicado y comprendido; además es un problema que afecta a todos. "Porque los ciudadanos del miedo somos, potencialmente, todos"<sup>5</sup>. En este caso la pregunta no es, entonces, cómo pensar el miedo ni cómo narrarlo, sino cómo vencerlo.

Por último, la delincuencia social obedece a causas múltiples y debe ser enfrentada con estrategias que tomen en cuenta todos los posibles puntos de vista. En este sentido elegimos el aspecto de las relaciones sociales porque en este primer momento de la investigación, y en base a las lecturas previas, creemos que a partir de fortalecer las relaciones sociales se puede dar una respuesta a la situación de miedo y violencia desde la sociedad civil. Varios autores lo expresan así: "La lucha contra la injusticia es, a la vez, la lucha contra la discriminación y las diversas formas de exclusión, lo que es, en últimas, la construcción de un nuevo modo de ser ciudadano que posibilite a cada hombre reconocerse en los demás, condición indispensable de la comunicación y única forma "civil" de vencer el miedo"<sup>6</sup>. Así, luego de 36 años de guerra interna, en donde la violencia fue vista como la primera y última instancia para resolver conflictos, consideramos que la sociedad en su conjunto debe poner sus mejores esfuerzos en ir subsanando los efectos que como herencia ha dejado dicho conflicto. De lo contrario los efectos de la violencia, cuya manifestación más obvia es la delincuencia, que en estos momentos afecta a todos los guatemaltecos, podrían hacerse cada día más graves y en esa medida los costos de afrontar una situación cada vez más difícil serán más altos.

---

<sup>5</sup> Rotker. **Op. Cit.** Pág. 22

<sup>6</sup> Rotker. **Op. Cit.** Pág. 35

## 1.1 MARCO TEORICO

### - La violencia:

Definir el concepto de violencia es particularmente complicado debido a la variedad de actos que se podrían clasificar de violentos y a la manipulación del término por los medios de comunicación. En general la violencia se puede entender como “una acción intencional del uso de la fuerza o del poder y por la cual una o más personas producen daño físico, mental (psicológico), sexual o en su libertad de movimiento o la muerte a una u otras personas, o a sí mismas, con un fin predeterminado”<sup>7</sup>. Esta definición nos permite tener un amplio panorama en cuanto a la diversidad de actos que podrían definirse como violentos.

La característica principal en que convergen diversos autores, respecto al significado del término violencia es el hecho de que entraña el uso de la fuerza o coacción para obligar a alguien a realizar determinado acto. De acuerdo a este concepto existen muchos actos que conllevan el uso de la violencia en diversas situaciones que van del seno de la familia a la convivencia cotidiana en las áreas urbanas. De esta forma todo acto en el cual se utilice la fuerza en una dosis excesiva puede constituir un acto violento.

Existen diversas formas de llevar a cabo un acto violento así como también existe diversidad de actos en los que el uso de la fuerza es una característica. De aquí surge la dificultad de clasificar un acto como violento o no. Al respecto el salvadoreño Martín Baró, quien fue doctor en psicología social y catedrático de psicología social en la Universidad Centro Americana, UCA, llama la atención sobre tres supuestos sobre la violencia: el primero de ellos es que “la violencia presenta múltiples formas y que entre ellas pueden darse diferencias muy importantes”<sup>8</sup> ya que no se trata de un conjunto definido y permanente sino cambiante de conductas. Por una parte está la violencia que los padres y educadores utilizan en la educación de los alumnos y por otra está la violencia que alguien se aplica a sí mismo para cumplir determinada tarea repugnante. Una es la agresión que utiliza un ejército contra el enemigo y otra es la agresión hacia sí mismo como producto de la cólera. Una es la agresión física contra alguien para herirlo y otra es la agresión por medio de la ofensa moral o el insulto. Viendo estas diferentes formas de violencia clasificarlas dentro de un sólo concepto sería caer en el error de la distorsión y la simplificación.

---

<sup>7</sup> Rotker. **Op. Cit.** Pág. 45

<sup>8</sup> Martín-Baró, Ignacio. **Acción e ideología** UCA Editores. El Salvador. 1990. Pág. 370

El segundo supuesto se refiere al hecho de que “la violencia tiene un carácter histórico y, por consiguiente, es imposible entenderla fuera del contexto social en que se produce”<sup>9</sup>. Esto permite profundizar en cuanto al significado concreto de cada acto violento, porque una cosa es el soldado que muere en un combate y otra distinta es el sindicalista torturado y asesinado por cuerpos policiales. Colocar en el mismo marco conceptual estos distintos actos violentos es un mecanismo ideológico que no profundiza en la naturaleza histórica de la violencia.

El tercer supuesto se trata de la llamada espiral de violencia. “Es un hecho continuamente verificado que los actos de violencia social tienen un peso autónomo que los dinamiza y los multiplica”<sup>10</sup>. La agresión genera un proceso que, una vez puesto en marcha, se incrementa y para detenerlo no es suficiente conocer sus causas.

#### - Tipos de violencia:

De igual manera que la definición de la violencia es complicado, así también su clasificación es otro tanto. Para llegar a una mejor comprensión acerca de la clasificación de la violencia resumiremos a continuación las propuestas de algunos autores.

Van Soest<sup>11</sup> propone un esquema triangular, el cual se fundamenta en la interrelación de tres niveles generales:

1. La base del triángulo la ocupa la violencia estructural y cultural que incluye acciones dañinas resultantes de la forma en que piensa la sociedad, de los valores convencionales y de las prácticas cotidianas; con frecuencia es maligna, difícil de discernir; en general se acepta como normal. Sus manifestaciones más concretas son la discriminación (género, raza, religión, etnia y orientación sexual, entre otros), y la aceptación de las desigualdades (pobreza, sexismo, racismo), las que se asumen como parte de los estándares de normalidad.
2. En el segundo nivel se ubica la violencia institucional, de carácter casi por completo invisible. Incluye acciones dañinas que se presentan dentro de las instituciones sociales y que pueden obstruir el desarrollo del potencial humano. Se manifiesta en las burocracias públicas y privadas, en el ámbito de los negocios, las prisiones, los sistemas de bienestar social, los hospitales psiquiátricos y el ejército. Se ejerce de forma indirecta, no se reconoce como delito y sus consecuencias se resisten a largo plazo.

---

<sup>9</sup> Martín Baró. **Op. Cit.** Pág. 371

<sup>10</sup> *Ibid.* Pág. 371

<sup>11</sup> Vela, Manolo. **El Lado Oscuro de la Eterna Primavera.** Editorial Magna Terra. Guatemala. 2001. Pág. 41 – 42



3. En la punta del triangulo – bajo la figura de un iceberg- se ubica la violencia individual, la cual es más visible de todas y que en general se considera como un delito que se debe castigar. Se ubicaría en este renglón la violencia doméstica, escolar, callejera, delictiva y pandilleril, además cabe aquí la violencia criminal contra terceros y la violencia contra sí mismo (suicidio y las más diversas formas de autodestrucción humana.)

Por su parte, Martín Baró reconoce que la violencia es y ha sido una constante de las relaciones humanas a lo largo de los siglos, eso evidencia que algo en nosotros nos convierte en sujetos de violencia. Descartando el concepto de instinto agresivo y pulsión de muerte, coloca esta inclinación a la violencia como una tendencia de todo ser viviente a conservar la vida, como una reacción frente a las amenazas.

Sin embargo, al poner el acto agresivo dentro de un contexto histórico específico, en su realización influyen todo tipo de factores. Habla así de violencia estructural, como producto de la lucha de clases. “Puesto que el orden social es producto y reflejo del dominio de una clase social sobre el resto, la conclusión más importante que de ahí se sigue es también la más obvia; la violencia ya está presente en el mismo ordenamiento social y, por tanto, no es arbitrario hablar de violencia estructural”<sup>12</sup>. Una de las particularidades que distingue a este tipo de violencia es que no se trata de una violencia de individuos, sino de la sociedad como un todo y además los individuos por lo general no son conscientes en forma refleja de ella por lo que se impone de una forma casi natural dentro de la sociedad.

Asimismo, el proceso por el que los individuos se convierten en personas y miembros de una sociedad implica el hecho de apropiarse de las exigencias del sistema imperante. De esta forma “En la medida en que el ordenamiento interiorizado, las exigencias sociales apropiadas requieran la sumisión de las personas a un orden opresivo que los enajena y deshumaniza, en esa medida el proceso de socialización constituye un mecanismo de violencia institucional”<sup>13</sup>. Reflejo de este tipo de violencia son las expresiones cotidianas que reflejan el fatalismo con que los sectores populares latinoamericanos asumen su destino personal, expresiones como “uno de pobre...” es indicio de la interiorización de la violencia estructural.

De la misma forma, al considerar las causas inmediatas de la violencia y tomando los aportes de los diversos enfoques teóricos sobre la violencia, esta es generada por los siguientes motivos: por la rabia o el resentimiento que produce la frustración de aspiraciones y objetivos concretos; en segundo lugar los actos violentos

---

<sup>12</sup> Martín Baró. **Op. Cit.** Pág. 406

<sup>13</sup> *Ibid.* Pág. 408

son generados por ciertos estímulos ambientales, aunque insiste en que el poder de estimulación hacia la violencia de determinados objetos depende sobre todo de lo que esos objetos significan para las personas dentro de una determinada sociedad y no por lo que los objetos son; luego considera que “Uno de los factores que con más facilidad desata los comportamientos violentos es la posibilidad de realizarlos. La configuración de situaciones de poder, real o simbólico, es una de las fuentes principales de la violencia social”<sup>14</sup>; otra de las fuentes importantes de la violencia la constituye la emulación y presión grupal, de esta forma el acto violento es realizado sobre todo por el valor que confiere dentro de un grupo a quien lo realiza y no tanto por el daño que logra producir; finalmente considera que en la mayoría de las veces el acto violento es un proceso que se asume en forma consciente y racional con el propósito de lograr algún fin.

Por último, la violencia es vista como un instrumento institucional, la institucionalización de la violencia, que es empleada por la clase dominante para mantener el poder. Es bajo esta óptica que “La violencia abierta como una posibilidad del ser humano, asumida y desarrollada a través de los procesos de socialización, encuentra su formalización última y su justificación”<sup>15</sup>. Debido al carácter de clase que asume un orden social determinado junto con la violencia que justifica, es posible que sea rechazada por quienes no comparten dichos intereses sino opuestos o distintos. Es dentro de esta situación en donde la violencia propia es sentida y descrita como “derecho natural”, deber, defensa propia y como servicio a objetivos superiores. Esta situación se ejemplifica muy bien en el manejo que se ha hecho con la definición de terrorismo, sobre lo que es y no es. Si la definición de terrorismo se analiza a profundidad y con objetividad, se verá que en realidad es una estrategia, de las más utilizadas, que las dictaduras y tiranías emplean para mantener el poder. Como lo dice Fernando Escalante, quien nació en México en 1962 y es investigador del Colegio de México en el campo de la sociología: “Antes que otra cosa, es imperativo desmontar la equívoca noción de terrorismo internacional, que no remite a ninguna parte: el uso, tan reiterado como ambiguo, no deja entender si se trata de una conspiración mundial, pugnas nacionales con repercusiones internacionales, de enfrentamientos interestatales señalados por secuencias terroristas o de atentados que involucran a súbditos de varios estados”<sup>16</sup>. Y más adelante agrega “La evidencia incontestable con que se nos impone la palabra terrorismo es el producto (y el proceso) de un olvido: sin

---

<sup>14</sup> Martín Baró. **Op. Cit.** Pág. 413

<sup>15</sup> Ibid. Pág. 414

<sup>16</sup> Escalante Gonzalbo, Fernando. **La política del terror.** Editorial Fondo de cultura Económica. México. 1991. Pág. 16

génesis a la vista, sin historia y sin determinaciones, es una palabra a la deriva, que se repite sin ton ni son, sospechosamente útil para una multitud de situaciones dispares”<sup>17</sup>. Utilidad que luego de los atentados en varios países en los últimos años ha venido a encajar como anillo al dedo para justificar la política de invasión militar, “lucha antiterrorista”, por parte de los países desarrollados, lo cual posibilita que sigan ejerciendo la hegemonía mundial, es decir, el poder.

#### **- Violencia y agresión:**

La agresión es un término que en muchos casos va unida a la violencia, sin embargo se diferencia de esta en cuanto conlleva la intencionalidad de hacerle daño a alguien, matarlo o herirlo. La violencia es un concepto más amplio que la agresión, implica el uso excesivo de la fuerza. La agresión es vista como una de las formas de la violencia, en la cual la fuerza se aplica contra una o varias personas con la intención de causarle daño. Así, la agresión y la violencia forman parte del mismo problema ya que sus consecuencias son las mismas.

El estudio de la agresión en el ser humano se ha dado desde hace mucho tiempo en el pensamiento filosófico, pero en lo concerniente al estudio moderno de la agresión empezó con las obras de Charles Darwin, científico inglés del siglo XIX quien, basándose en amplias investigaciones postuló la teoría de la evolución de las especies, por lo que puede decirse que los estudios sobre la agresión desde el punto de vista instintivo están basados en la teoría darwiniana.

Los instintivistas antiguos concebían la agresión como una energía contenida en un recipiente por compuertas y que en determinadas condiciones rebosa el recipiente, por analogía con la presión que ejerce el vapor en un recipiente cerrado, esta concepción ha sido calificada como un modelo hidráulico. Konrad Lorenz, considerado el padre de la etología moderna y Sigmund Freud, psiquiatra vienés de origen judío y fundador del psicoanálisis, los dos representantes modernos más conocidos de la teoría instintivista, adoptan este mismo punto de vista.

Erich Fromm, psicoanalista norteamericano y quien fue profesor de las universidades de Columbia, Michigan y México, proporciona claridad en cuanto al concepto de agresión al distinguir entre agresión benigna y agresión maligna. La agresión benigna es adaptativa y favorable a la vida, es un impulso que el hombre comparte con los demás animales, aunque con ciertas diferencias, “la agresión biológicamente adaptativa es una respuesta a las amenazas a los intereses vitales,

---

<sup>17</sup> Escalante Gonzalbo. **Op. Cit.** Pág. 76

está programada filogenéticamente, sólo es característica del hombre, es biológicamente dañina por socialmente perturbadora, y sus principales manifestaciones –el dar muerte y la crueldad- son placenteras sin necesitar más finalidad; y es perjudicial no sólo para la persona atacada sino también para la atacante”<sup>18</sup>. Clasifica aquí la pseudoagresión, es decir los actos agresivos que pueden perjudicar pero no tienen la intención de hacerlo, y la agresión defensiva.

La agresión maligna es un impulso propio del hombre que le hacen sentir placer en matar y torturar, sus raíces están en las condiciones mismas de la existencia humana, aunque no es un instinto, “es específicamente humana y no deriva de los instintos animales. No sirve para la supervivencia fisiológica del hombre y sin embargo es una parte importante de su funcionamiento mental. Es una de las pasiones dominantes y poderosas en algunos individuos y culturas, pero no en otros”<sup>19</sup>. Se deduce de aquí que la agresión maligna es el tipo de agresión que en un momento determinado puede ser manipulada para lograr ciertos fines ideológicos como de hecho ha sucedido y sucede en distintas sociedades.

#### **- Violencia y delincuencia:**

El problema de la delincuencia es un fenómeno social propagado por todo el mundo y que afecta a toda la sociedad de maneras muy diversas, esto es particularmente cierto en el contexto latinoamericano debido principalmente a la situación socioeconómica. Cabe esperar que en sociedades como la guatemalteca, con sus constantes crisis sociales, económicas y políticas, facilite y propicie algunas formas de la delincuencia, como el robo y la prostitución juvenil como una forma de obtener los satisfactores mínimos para la supervivencia. En este sentido, el contexto nacional estimula las conductas delictivas, en particular la corrupción a todo nivel de las instituciones del Estado, la impunidad, la corrupción dentro de las fuerzas de seguridad y la facilidad para obtener armas.

Para que una organización social tenga un mínimo de funcionamiento es necesario un conformismo fundamental de parte de sus miembros hacia las normas sociales vigentes. Sin embargo, en toda sociedad es frecuente la aparición de comportamientos que muestre inconformismo con respecto a los valores y normas sociales del sistema, sobre todo entre la población mayoritaria. Martín Baró distingue dos tipos de inconformismo: uno normativo y otro sistémico, ambos son subvertidores del orden establecido: “los unos constituyen delincuentes o rebeldes, individuos que se

---

<sup>18</sup> Fromm, Erich. **Anatomía de la destructividad humana**. Siglo Veintiuno Editores. México. 1980. Pág. 193

<sup>19</sup> Ibid. Pág. 223

desvían o apartan de las normas imperantes, pero en lo fundamental aceptan el sistema social establecido. Por el contrario, los inconformes sistémicos son aquellos que rechazan la organización social como un todo; su inconformismo es, si cabe la distinción, más político que moral, más estructural que normativo. Se trata de los revolucionarios; su quebrantamiento de las normas no estriba tanto en su desacuerdo con las normas mismas o en el beneficio que esa infracción les pueda acarrear, cuanto en el rechazo a las bases mismas de las que las normas provienen y cobran sentido”<sup>20</sup>. En esta distinción es importante hacer notar que los dos tipos de de inconformismo o desviación tienen una dimensión política, pero en el caso de la desviación normativa la esta está en estado potencial.

En este punto la cuestión sobre el inconformismo normativo se complica debido a la multiplicidad de factores que pueden intervenir, y debido a las teorías propuestas para explicarlo. Tomando en cuenta los aportes de las diferentes teorías puede decirse que el problema de la desviación social es algo más que una simple desviación de las normas vigentes en un sistema social determinado. Es sobre todo un problema de poder, esto en doble sentido: por una parte “porque la realización de los valores y el logro de los objetivos impuestos supone unos recursos de los que sólo algunos sectores sociales disponen; pero por otro lado porque la misma definición de los objetivos, valores y normas es realizada desde los intereses de los grupos dominantes”<sup>21</sup>. Esto quiere decir que par los miembros de las clases dominantes los criterios de desviación social se aplican con privilegios debido a cierto status social, o sea que el margen de desviación social, para que sea considerada delictiva, debe ser mucho mayor que para los miembros de las clases dominadas.

De esta forma la delincuencia aparece como parte de la situación de violencia y que refleja el proceso de desintegración social y que es resultado de múltiples factores históricos y socioeconómicos propios de una sociedad como la guatemalteca.

## **1.2 Teoría sobre el origen de la violencia:**

Desde del punto de vista psicoanalítico, la agresividad se define como la “Tendencia o conjunto de tendencias que se actualizan en conductas reales o fantasmáticas, dirigidas a dañar a otro, a destruirlo, a contrariarlo, a humillarlo, etc.”<sup>22</sup>.

---

<sup>20</sup> Martín Baró, Ignacio. **Sistema grupo y poder**. UCA editores. El Salvador. 1996. Pág. 165

<sup>21</sup> *Ibid.* Pág. 174

<sup>22</sup> Laplanche, J. Pontalis, J.-B. **Diccionario de Psicoanálisis**. Tercera edición. Editorial Labor. España. 1983. Pág. 13

Según la teoría psicoanalítica la violencia y la agresión son expresiones de fuerzas instintivas. La energía instintiva está dentro del individuo y se va acumulando lo que produce tensión, esta tensión, al haber los estímulos adecuados, permite que se manifieste el comportamiento agresivo y violento. El instinto agresivo se define como un estímulo que se origina en el interior del cuerpo y ejerce una influencia la cual es sentida por la persona como un aumento de la tensión y experimentada como una sensación desagradable, ante lo cual el individuo busca la disminución de esa tensión por medio de la descarga, esto es experimentado como placer.

La agresión es concebida como una tendencia del instinto de muerte que es un instinto activo de odiar y destruir. Aunque más tarde esta teoría fue modificada por su mismo autor. Mas adelante, Freud establece la existencia de dos cualidades de la psique: una es autodestructiva, (instinto de muerte) que puede volverse contra el mundo externo y transformarse así en un instinto destructivo; y otra, Eros, que es una tendencia de equilibrio en el ser humano, la cual se empeña en la búsqueda de objetos para amar y permite la sobrevivencia y la prolongación de la especie humana.

La existencia y la importancia de las pulsiones agresivas no puede ser negada, a partir de esto se ha dado en considerar que la agresividad no es un fin instintivo en sí mismo, sino una manera que a veces adopta la pugna por fines instintivos, en respuesta a las frustraciones, y no se descarta también que la agresividad aparezca en forma espontánea e injustificada como producto de un desbordamiento de la tensión agresiva reprimida y se convierta en energía destructiva. Para evitar esto, según Lorenz, es necesario ofrecer salidas constructivas a las tendencias agresivas para que el instinto agresivo no se desborde.

Freud adopta similar punto de vista con respecto a los instintos destructivos. En una carta que escribiera en 1932 a Einstein en donde se pregunta Freud sobre el por qué de la guerra, parte del principio general de que el ser humano, al igual que los animales, tiende a resolver sus conflictos mediante el uso de la violencia, y dado que la violencia individual es vencida por la violencia de muchos unidos entre sí, esta violencia se transforma en ley. En este punto, cuando la ley expresa los intereses de un grupo determinada los grupos oprimidos propician la violencia con el propósito de obtener más poder, y así esta situación se repite continuamente lo cual explica el por qué de las guerras. De esta forma, Freud considera que no es posible liberarse por completo de las pulsiones agresivas y acepta que la única posibilidad consiste en orientar la agresividad hacia tareas constructivas.

### 1.3 La violencia en la historia de Guatemala:

La paz como la violencia son productos históricos de una sociedad específica, es decir, no se puede hablar de paz o de violencia sin tomar en cuenta esa historia particular. Los dos conceptos son parte de un continuum histórico, no advienen de una vez y sin más. "La cultura, en tanto expresión social de una comunidad, se inscribe siempre y necesariamente en un devenir. La cultura de la paz no es algo que nace espontáneamente, responde a causas transindividuales"<sup>23</sup>. Por ello se hace necesario abarcar la sociedad como una totalidad y tratar de ver los hechos que dieron origen a situaciones específicas.

Tomando en cuenta lo anterior, al hablar de violencia en Guatemala debemos tomar en cuenta que acaba de terminar un conflicto armado, sin embargo no implica que la cultura de violencia en la que se ha desarrollado el país a lo largo de 500 años termine con la firma de la paz, "lejos estamos todavía de haber terminado con una cultura de violencia que permea las relaciones interhumanas en términos generales. Ello puede ser, en parte, producto de las varias décadas de violencia armada vivida, pero ante todo responde a una cultura autoritaria desplegada como proceso histórico. Esto se trasluce en: Imposición de voluntad política, uso de la fuerza para resolver conflictos, falta de respeto de la dignidad y la vida humana, consideraciones de inferiores y superiores"<sup>24</sup>. Estas condiciones sociales representan un reto para los guatemaltecos y para la construcción de una cultura de paz, antes que nada es importante reflexionar sobre estas formas de conducta y romper dichos moldes de comportamiento.

En la historia de Guatemala puede evidenciarse un proceso de violencia que se ha venido generando desde el momento mismo de la conquista, afectando especialmente a las sociedades de origen maya. Es importante hacer notar, dentro de este contexto, que la violencia fue el principal instrumento utilizado por los conquistadores para lograr el sometimiento y dominio de la población nativa. Diferentes historiadores dan cuenta de las magnitudes de la violencia utilizada, sobre todo en la primera etapa de la conquista, la etapa militar, durante la cual la represión y la violencia fueron necesarias para lograr doblegar la resistencia que oponían los diversos pueblos. La violencia, la explotación económica y las diversas enfermedades propagadas por los españoles diezmaron considerablemente la población indígena. "Fue tal la violencia de la conquista y sus secuelas que, luego de la pacificación en

---

<sup>23</sup> Alianza Contra la Impunidad. **Seminario Cultura de Paz y Consolidación de la Democracia**. Guatemala. 2001. Pág. 109.

<sup>24</sup> *Ibid.* Pág. 109

1530 de los pueblos ubicados en los Cuchumatanes, estos fueron sometidos a una feroz explotación económica que casi termina con ellos. En el año de su sometimiento, la población de esa región llegaba a casi 260,000 habitantes. Para el año de 1670, apenas había 16,000 indígenas<sup>25</sup>. Diferentes historiadores señalan que debido a las causas antes mencionadas la población indígena fue reducida entre un 70 y un 90% para fines del siglo XVI.

La violencia instaurada en Guatemala a partir de la conquista constituyó, y aún constituye, un proceso traumático, entendido como trauma toda experiencia desfavorable que de una forma o de otra afecta el desarrollo de una persona en particular o de un conglomerado social. Como trauma social, la conquista fue un proceso que afectó, en forma dramática, a toda la población en todos los ordenes de la vida, desde lo material hasta lo intelectual, cultural y espiritual. Siendo así de traumática esta experiencia a nivel social, la herida provocada sigue sangrante y abierta en nuestros días y ha definido, desde aquel entonces, el rumbo que ha seguido la sociedad guatemalteca a lo largo de 500 años.

De forma similar, como trauma psico-social, entendido este como "aquellos procesos que surgen de la internalización de un hecho externo de la realidad histórico-social que se asimila como hecho interno, se transforma en una realidad subjetiva y como tal actúa"<sup>26</sup>, la conquista definió una dinámica psíquica particular en todas aquellas personas quienes sufrieron las consecuencias, de forma directa o indirecta, de la violencia de la conquista. Trauma psico-social que habría de repetirse a lo largo de la historia, en las generaciones posteriores, debido principalmente a la serie de regimenes dictatoriales, de carácter militar, sobre todo a partir de la época independiente. A partir de estos elementos podemos considerar que las relaciones humanas en general asumen patrones de conducta que se van asimilando por parte de la población y poco a poco terminan por imponerse como la forma, la única forma conocida y posible, de resolver los conflictos, y aun más, de vincularse entre la gente. Esto es evidente, tanto en las instituciones como en los comportamientos individuales.

Así, estos patrones de vida cotidiana terminan siendo el patrón dominante, y ya se torna difícil, cuando no imposible, establecer otro tipo de relaciones en la dinámica social que se ajusten a los cambios inmediatos acaecidos en un espacio corto de tiempo.

---

<sup>25</sup> Garavito Fernández, Marco A. **Violencia política e Inhibición Social**. Magna Terra Editores. Guatemala. 2004. Pág. 57.

<sup>26</sup> Ibid. Pág. 52.



Este breve bosquejo que se ha hecho aquí nos ayuda a comprender mejor el fenómeno de la violencia así como los factores que van unidos a ella. No se puede negar la existencia de la agresión en el ser humano así como tampoco se puede negar su inclinación al uso de la violencia, prueba de estos hechos están inscritos en la historia de Guatemala desde el tiempo de la conquista y aún antes del descubrimiento de América se sabe que los diferentes grupos indígenas que habitaban el territorio nacional era gente guerrera, por lo que puede decirse que la violencia ha sido una de las constantes de la sociedad. Sin embargo, es necesario admitir también que en una situación de violencia como la que atraviesa hoy Guatemala influyen los más diversos factores y a la vez dicha situación es expresión de un momento histórico de la sociedad en su devenir. Al ver el problema de esta manera el panorama se muestra prometedor si tomamos en cuenta que es la sociedad, el hombre, quien crea los problemas sociales, pero también es el hombre quien tiene la capacidad de resolverlos.

#### **1.4 Hipótesis:**

La delincuencia común influye en las relaciones interpersonales.

#### **1.5 Definición conceptual y operacional de las variables:**

##### **Delincuencia:**

El término delincuencia se define como el conjunto de infracciones de fuerte incidencia social cometidas contra el orden público, contra las leyes vigentes. Esta definición permite distinguir entre delincuencia (cuyo estudio, a partir de una definición legal, considera la frecuencia y la naturaleza de los delitos cometidos) y criminología (que considera la personalidad, las motivaciones y las capacidades de reinserción del delincuente).

La violencia es un término más general que se refiere a una acción ejercida por una o varias personas en donde se somete de manera intencional al maltrato, presión, o sufrimiento, manipulación o cualquier otra forma de coacción en contra de la integridad tanto física como psicológica y moral de cualquier persona o grupo de personas.

La agresión forma parte del complejo problema de la violencia y se define como las formas de conducta que se adoptan con la intención de perjudicar, directa o indirectamente a un individuo o grupo. Se dirige primariamente contra otras personas u objetos, pero puede volverse también, secundariamente, en opinión de algunos

autores, contra la propia persona cuando se siente obstaculizada por resistencias externas o reprimida por imperativos sociales y con miras a la adaptación social (odio a sí mismo, autolesión, suicidio, masoquismo).

### Relaciones interpersonales:

Conjunto de relaciones interhumanas que se llevan a cabo entre dos o más personas en las más variadas actividades humanas, desde las actividades cotidianas a las actividades laborales, comerciales, económicas, internacionales, etc.

### 1.6 Variables e indicadores

VARIABLES	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
	La delincuencia común influye en	las relaciones interpersonales
<b>INDICADORES:</b>	<p><b>-Asalto:</b> ataque violento a una o varias personas.</p> <p><b>-Agresión física:</b> coerción por medio de la fuerza física para obligar a una persona a realizar determinada acción.</p> <p><b>-Agresión psicológica:</b> conjunto de conductas que se dirigen a dañar, contrariar, humillar, y ofender moralmente a otro.</p> <p><b>-Amenaza:</b> dar a entender con palabras o actos que se quiere hacer algún mal o daño a otro.</p> <p><b>-Robo:</b> delito que consiste en apropiarse indebidamente del bien ajeno.</p> <p><b>-Agresión verbal:</b> interacción verbal en la que una persona dirige palabras soeces, vulgares o insultos a otra.</p>	<p>-Relaciones con vecinos</p> <p>-Relaciones con conocidos y amigos</p> <p>-Actitud hacia desconocidos</p> <p>-Actitud en el servicio al cliente</p> <p>-Influencia de la delincuencia común en las relaciones sociales</p>

## **CAPITULO II**

### **TECNICAS E INSTRUMENTOS**

La muestra estuvo constituida por 40 personas adultas entre los 18 y los 40 años de edad, de clase media, residentes en un área urbana de la ciudad de Guatemala y que laboran en dependencias del Estado, en el Ministerio de Educación, en escuelas e institutos públicos. Fue elegido este grupo etareo por considerar que tiene plena conciencia del problema de la delincuencia y al ser un grupo mayormente joven, es importante determinar las variables que influyen en su postura respecto al problema de la violencia, con el fin de prever las actitudes de apoyo a la hora de proponer estrategias y acciones para combatir dicho problema. El tipo de muestreo utilizado fue una muestra intencional o de juicio, que consiste en que los elementos son seleccionados mediante juicio personal y predeterminado y está basada en los puntos de vista subjetivos de una persona, en este caso la muestra debía de estar comprendida entre los 18 y 40 años de edad, ser de clase media, así como trabajar en el Ministerio de Educación y residir en un área urbana.

#### **2.1 Técnicas y procedimientos de trabajo:**

El primer paso para iniciar el trabajo de campo consistió en seleccionar las instituciones más adecuadas y con el personal que llenara los requisitos de la selección de la muestra para la aplicación de los instrumentos. La institución seleccionada fue: la Escuela Oficial para Niñas No. 97 "República de Venezuela", ubicada en la zona 21 de la ciudad capital.

Se procedió luego a establecer contacto con la Directora del establecimiento mencionado a quien se le explicó el proyecto de investigación, lo que se pretendía llevar a cabo, los objetivos, así como fue solicitado también los recursos necesarios, los que consistieron, en primer lugar, el recurso humano, luego un espacio adecuado para la aplicación de los instrumentos de investigación; fueron otorgados los permisos así como fue asignado el espacio solicitado en el establecimiento.

En los días siguientes fue abordado el personal docente, adecuado a los requisitos de la muestra, inicialmente explicando el objetivo del trabajo y luego solicitando su anuencia para las aplicaciones de la encuesta y de la entrevista semiestructurada; se hizo ver también que la entrevista sería grabada. En este punto es necesario mencionar la renuencia inicial manifestada por la mayoría de las personas a permitir que fuera grabada la conversación, sin embargo, al garantizar la

confidencialidad de la información y que no sería necesario proporcionar datos personales, se mostraron anuentes a participar en la entrevista.

Como era de esperarse, al momento de conversar con las personas sobre algunos hechos delictivos en los que han sido víctimas, manifestaron diversas reacciones emocionales, la expresión gestual y el tono de voz revelaban sentimientos como desesperanza, conformismo y desconfianza.

Al concluir la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, que duró dos semanas comprendidas del 24 de julio al 4 de agosto, le fue agradecido a la Directora la colaboración prestada para el desarrollo del trabajo.

## **2.2 Instrumentos de recopilación de datos:**

Las técnicas utilizadas para llevar a cabo el estudio fueron: La encuesta, que es un instrumento de investigación que contiene una serie de preguntas estructuradas y es aplicado cara a cara por el investigador. La utilidad de dicho instrumento fue recopilar información más que todo de tipo estadística sobre la incidencia de hechos de violencia en las personas participantes en el estudio

La entrevista semiestructurada, que se define como un tipo de entrevista en la que el entrevistador fija de antemano algunas preguntas generales, o preguntas generadoras, sobre el tema a tratar y luego puede profundizar en los aspectos que considere necesarios para recabar la información prevista. En el presente trabajo de investigación este tipo de entrevista sirvió para recabar información complementaria con respecto de la encuesta aplicada, así como para profundizar en el conocimiento de los temas que fueron abordados. La aplicación de este instrumento proporcionó valiosa información y también permitió a las personas abordadas una expresión más completa sobre los temas investigados.

Con el objetivo de poner a prueba los instrumentos de investigación del presente proyecto, en el año 2005 fue realizada una prueba piloto, lo cual permitió tomar en cuenta algunos aspectos importantes relacionados al tema. Se procedió de la siguiente manera:

En primer lugar se procedió a elaborar el proyecto de investigación y se hicieron as correcciones que el revisor consideró necesarias.

Al estar establecido el proyecto de investigación el equipo procedió a la aplicación de la encuesta que fue el instrumento de recopilación de datos, esta aplicación se hizo con personal del Ministerio de Educación, maestros que laboran en escuelas públicas de la ciudad de Guatemala en la zonas 3, 11 y 21.

La muestra estuvo constituida por 40 personas de ambos sexos y comprendidas

entre los 18 y los 40 años.

Para dicha aplicación, en primer lugar se contactó con las instituciones para obtener los permisos respectivos. En un segundo momento fueron abordadas las personas a encuestar, les fue explicada la razón y el objetivo de la encuesta y se procedió luego a la aplicación de las preguntas de la encuesta.

Obtenida la información de la muestra se procedió a vaciar los datos obtenidos en cada uno de los cuestionarios por medio de agrupar las respuestas similares obteniendo de esta forma grupos de conceptos vertidos por las personas encuestadas.

Seguidamente se elaboraron las gráficas que representaban los resultados obtenidos.

Fue redactado el análisis de los resultados de cada uno de los indicadores de forma individual y luego se hizo el análisis global lo que constituyó el informe final de la investigación.

### **2.3 Técnicas de análisis estadísticos, descripción e interpretación de datos:**

Fueron aplicadas un total de 40 encuestas a personas comprendidas entre los 18 - 40 años que laboran en dependencias del Estado. A los encuestados se les explicó el objetivo de la investigación y luego se procedió a aplicar los instrumentos.

Luego de la aplicación, los integrantes del equipo se reunieron para analizar las respuestas obtenidas.

Se procedió a reunir el material con la información recopilada. Fueron vaciados los datos de cada uno de los instrumentos. En el caso de la encuesta se hizo conteo de las respuestas afirmativas y negativas de cada una, para sacar un total y un porcentaje con dichas respuestas.

Respecto de la entrevista semiestructurada se hizo agrupando las respuestas similares en grupos homogéneos de respuestas y enumerando la cantidad de veces que se repetía una respuesta similar, a la vez se tomó nota de las expresiones, algunas literales, que dieron los entrevistados.

Luego de esto se inició la tabulación de los datos obtenidos.

Fue redactado el análisis respectivo de los indicadores y fueron elaborados los cuadros estadísticos con los resultados obtenidos, y por último fue elaborado el análisis global de la información recabada.

### **CAPITULO III**

#### **PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

El análisis que se presenta a continuación refleja los resultados obtenidos en la investigación llevada a cabo con población que labora en instituciones del Estado, en el Ministerio de Educación, en la Escuela Oficial Para Niñas No. 97 "República de Venezuela" ubicada en la zona 21 de la ciudad capital, para lo cual se aplicaron los instrumentos de investigación: la encuesta y la entrevista semiestructurada.

La presentación, análisis e interpretación de los resultados se hizo presentando en primer lugar un análisis gráfico y porcentual de las preguntas que corresponden a la variable independiente así como el respectivo análisis e interpretación de las mismas; en la encuesta estas preguntas corresponden de la No. 1 a la No. 6; en la entrevista semiestructurada corresponden las preguntas 1, 2, 3 y 4. La información recabada permitió establecer la exposición a la violencia por las personas abordadas así como las consecuencias, en sí mismos y en personas conocidas, amigos o familiares, que también han sido víctimas de algún acto delictivo. De esta forma se investigó los indicadores de la variable independiente que son: asaltos, agresión física, agresión psicológica, amenazas, robo y agresión verbal.

Se hizo luego la presentación, el análisis y la interpretación de la información recabada mediante las preguntas de los dos instrumentos de investigación que corresponden a la variable dependiente y por medio de las cuales fueron investigados los indicadores que son: relaciones con vecinos, relaciones con conocidos y amigos, actitud hacia desconocidos, actitud en el servicio al cliente y la influencia de la delincuencia común en las relaciones interpersonales. Estas preguntas son, en la encuesta, de la No. 7 a la 17, y en la entrevista semiestructurada corresponde la pregunta No. 5.

Posteriormente se hizo un análisis global de los resultados obtenidos, esperando con esto proporcionar una mejor comprensión sobre la interrelación de las dos variables y de la forma en que influye la una sobre la otra.

La variable independiente que es la delincuencia común fue investigada, en la encuesta, por medio de 5 preguntas directas y de respuesta opcional: **Si** o **No**, además una pregunta donde se investigó cinco aspectos relacionados con la agresión verbal y con respuesta opcional **Si** o **No**; y en la entrevista semiestructurada por medio de las preguntas generadoras 1, 2, 3 y 4. Los indicadores investigados fueron, en su orden:

1. Asaltos
2. Agresiones físicas
3. Agresiones psicológicas
4. Amenazas
5. Robos y
6. Agresión verbal

Consideramos que estos indicadores son los que con más frecuencia padece la población estudiada y revelan asimismo el grado hasta el cual los hechos de violencia están presentes en el diario vivir de las personas.

En el siguiente cuadro se muestran los porcentaje de respuestas afirmativas y negativas acerca de los primeros cinco indicadores, obtenidas mediante la encuesta, lo cual revela la incidencia de estos actos delictivos en la población que participó en el estudio. En el cuadro se presentan, en la columna de la izquierda, el número correspondiente a cada pregunta; luego las opciones de respuesta en la segunda columna; en la tercera columna se presenta el número de respuestas, tanto afirmativas como negativas; en la siguiente columna el porcentaje que corresponde al número de respuesta, tanto afirmativas como negativas, y en la última columna el porcentaje total de respuestas afirmativas y negativas de las cinco preguntas. La letra N identifica el número total de la población abordada que fueron 40 personas.

**Preguntas:**

1. Durante el último año ¿alguna vez ha sido asaltado/a en la calle?
2. Durante el último año ¿ha sido agredido/a en la calle físicamente sin dar motivo?
3. Durante el último año ¿ha sido agredido/a psicológicamente (maltratado/a) en la calle sin dar motivo?
4. Durante el último año ¿alguna vez ha sido amenazado/a sin dar motivo?
5. Durante el último año ¿alguna vez ha sido víctima de robo?

**CUADRO No. 1**

<b>PREGUNTA No:</b>	<b>OPCIONES DE RESPUESTA:</b>	<b>No. DE RESPUESTAS:</b>	<b>%</b>	<b>% TOTAL</b>
<b>1</b>	SI	22	55	<b>SI 49%</b>
	NO	18	45	
<b>2</b>	SI	18	45	
	NO	22	55	
<b>3</b>	SI	25	62.5	<b>NO 51%</b>
	NO	15	37.5	
<b>4</b>	SI	17	42.5	
	NO	23	57.5	
<b>5</b>	SI	20	50	
	NO	20	50	
<b>TOTAL:</b>		<b>N= 40 PERSONAS</b>	<b>100%</b>	

A continuación se detallan en el siguiente cuadro los resultados obtenidos por medio de la pregunta No. 6, de la encuesta, relacionada con la agresión verbal. Esta pregunta fue elaborada para investigar la exposición a la agresión verbal en diferentes ámbitos por parte de la población abordada, como a continuación se observa.

**Pregunta:**

**6. Ha sido usted víctima de agresiones verbales recientemente:**

**CUADRO No. 2**

<b>PREGUNTA No:</b>	<b>OPCIONES DE RESPUESTA:</b>	<b>No. DE RESPUESTAS:</b>	<b>%</b>	<b>% TOTAL</b>	
<b>6</b>	Por parte de su familia	SI	3	7.5	<b>SI 23%</b>
		NO	37	92.5	
	Por parte de sus vecinos	SI	14	35	
		NO	26	65	
	Por parte de conocidos y amigos	SI	6	15	<b>NO 77%</b>
		NO	34	85	
	Por parte de compañeros de trabajo	SI	10	25	
		NO	30	75	
Por parte de servidores públicos	SI	13	32.5		
	NO	27	67.5		
<b>TOTAL:</b>		<b>N = 40</b>	<b>100%</b>		



### **3.1 La población y la exposición a la violencia:**

Establecer los niveles de exposición a la violencia por parte de la población es esencial para determinar el impacto que esta tiene en la población y asimismo entender cuales podrían ser los determinantes de los comportamientos de apoyo a medidas que se tomen para enfrentar el fenómeno de la violencia, y en particular en su forma de delincuencia común.

El cuadro muestra los resultados obtenidos, destacándose especialmente una alta incidencia de agresiones psicológicas, seguida por los asaltos y robos, que son los dos indicadores mas altos en cuanto a respuestas afirmativas, lo cual revela el grado de deterioro social que vive el país, esto evidencia además la exposición a la violencia directa por parte de la población y la difícil situación en cuanto a la seguridad se refiere.

La agresión física también representa para la población un problema que se presenta con bastante frecuencia. La agresión física es una de las situaciones donde mejor se evidencia el uso de la violencia y también una de las características principales de la violencia. Esta situación pone de relieve la falta de respeto por la dignidad de la persona y la ausencia de valores que vivimos en la actualidad. Estos porcentajes reflejan con bastante exactitud la situación de hostilidad en que vivimos en nuestra sociedad como producto de la descomposición social y la pérdida de valores.

Tomando en cuenta estos datos podemos decir que vivimos en una sociedad bastante violenta, la violencia ha llegado a ser en nuestros días una de las principales características que distingue a los guatemaltecos.

La incidencia de las amenazas en contra de la población muestra una baja presencia, una mayoría de la población, 57.5%, dice no haber padecido amenazas, frente a un 42.5% de respuestas afirmativas. Las amenazas evidencian ser uno de los indicadores de menor incidencia en el presente estudio, lo cual indica que los actos delictivos se cometen, en la mayoría de los casos, con fines inmediatistas y no de forma sistemática.

La exposición a la violencia por parte de la población puede ser de dos maneras: *directa e indirecta*. La exposición directa a la violencia se refiere a aquellos casos en los cuales una persona determinada es víctima directa de alguna forma de agresión. La exposición indirecta se refiere a aquellos casos en los cuales la persona es testigo de la agresión que involucra a amigos y parientes cercanos, incluye los casos en los cuales la persona sólo oye hablar del hecho. En el caso del presente estudio fue medida la exposición directa e indirecta a la violencia por parte de las personas

abordadas, porque consideramos que los dos tipos de exposición a la violencia tienen un fuerte impacto en las víctimas.

Algunos estudios sugieren que estar expuesto de forma directa o indirecta a la violencia, y además conocer al agresor o a la víctima tiene el efecto de aumentar la intensidad de la exposición, lo cual hace que estos hechos dejen una huella más perdurable en el testigo.

Sobre esto puede decirse que los episodios de exposición, sea directa o indirecta a hechos de violencia, produce en los testigos el efecto de co-victimización, lo cual a su vez "provoca un síndrome postraumático, también llamado 'fatiga del sobreviviente'. Este síndrome se traduce en rabia, depresión, fuerte ansiedad y disturbios del sueño, perturbaciones de la memoria, en la capacidad de concentración y comportamiento de evasión"<sup>27</sup>. Son síntomas que por lo general y en mayor o menor medida padecen las personas que han sido objeto de un acto delictual. Además puede distinguirse otro tipo de co-victimización. Se trata de la exposición a la violencia a través del conocimiento de alguna persona que fue testigo de un hecho delictivo. Este tipo de contacto con la violencia es menos frecuente pero no por ello deja de ser importante pues sirve para confirmar, a la víctima y al testigo, que los hechos de violencia no son tan ocasionales.

Además de los efectos mencionados arriba, a este respecto debe considerarse que estar expuesto a la violencia no es un momento neutral en la vida de las personas, sino que hasta cierto punto describe las diferencias en cuanto a la calidad de vida y también nuevos riesgos de victimización. La literatura al respecto demuestra que el riesgo de victimización no está distribuido de igual manera dentro de la ciudad, hay ciertas áreas urbanas en donde el riesgo de ser víctima de la violencia es mayor que en otras, de ahí que comúnmente se catalogue a ciertas áreas de la ciudad de "zonas rojas", refiriéndose a que el riesgo de ser víctimas de la violencia es mayor; y dentro de estas áreas de mayor exposición algunas personas son más victimizadas. Sobre esto queda plantearse las interrogantes de si una fuerte exposición a la violencia: ¿Afecta la calidad de vida de la población? ¿Afecta sus expectativas de vida futura? ¿Afecta las aspiraciones y metas a largo plazo? ¿Afecta las relaciones interpersonales? Acerca de la última pregunta se propone la presente investigación lograr una aproximación hacia este aspecto de la vida social que en determinado momento puede sufrir alteraciones o distorsiones a partir de la incidencia y exposición a la violencia.

---

<sup>27</sup> Rotker. **Op. Cit.** Pág. 147

### 3.2 Exposición directa a la violencia:

En el siguiente cuadro se muestran los resultados obtenidos al investigar la misma población por medio de la entrevista semiestructurada y donde se observa las consecuencias que conlleva la exposición a la violencia de forma directa e indirecta. Dicho instrumento de investigación fue elaborado para observar de una forma más directa las consecuencias de la exposición a la violencia, fue aplicado utilizando grabadora para captar las expresiones de las personas acerca de los efectos producidos en sí mismos y en personas conocidas que también fueron víctimas de alguna forma de violencia.

A continuación exponemos los resultados de la primera pregunta generadora de un total de 4 preguntas que corresponden a la variable independiente. La columna de la izquierda se enumera la pregunta, en la segunda columna aparecen las opciones de respuesta a la misma, estas opciones pueden ser si o no, y en el caso de ser afirmativa la respuesta, se enumera los hechos de violencia de que ha sido objeto la persona entrevistada; en la siguiente columna aparece el número de respuestas que son afirmativas a cada uno de los aspectos que se mencionan en las opciones de respuesta, y las negativas, abajo, con negrita; luego el porcentaje que corresponde a las respuestas afirmativas de cada aspecto, y asimismo a las respuestas negativas; en la última columna el porcentaje total de respuestas afirmativas a todos los aspectos en conjunto y también el porcentaje total de respuestas negativas.

#### Pregunta:

#### 1. Durante el último año ha sido usted víctima de la violencia:

**CUADRO No. 3**

PREGUNTA No.	OPCIONES DE RESPUESTA		No. DE RESPUESTAS	%	% TOTAL
1	SI	robos	12	30	65
		asaltos	8	20	
		agresión verbal	5	12.5	
		agresión física	1	2.5	
		agresión psicológica	0	0	
	NO	<b>14</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	
<b>TOTAL</b>			<b>N = 40</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

El cuadro muestra los resultados obtenidos al plantear la primera pregunta en la cual puede apreciarse una mayor incidencia de respuestas afirmativas respecto de haber sido objeto de algún tipo de acto delincuenciales o agresivos destacándose especialmente los robos y asaltos con una menor incidencia de agresión verbal y agresión psicológica. Encontramos una mayor incidencia de robos seguido por los asaltos en cuanto al número de respuestas afirmativas.

Estos resultados permiten observar una fuerte exposición a la violencia directa por parte de las personas entrevistadas. Entre los principales efectos que produce en las víctimas puede influir en la solidaridad y en las relaciones entre las personas, así como también afecta en cuanto al sentimiento de comunidad y de pertenencia al barrio. De esta forma puede pensarse que esta situación afecta en cuanto a la identificación de los habitantes entre sí, y menor será, por tanto, también la sensación de pertenecer a una colectividad y de estrechar lazos de involucramiento afectivo y de compromiso. Esto constituye un fuerte obstáculo para el desarrollo del capital social de una comunidad.

Lo anterior parece ser corroborado, en algunos aspectos, por medio de las respuestas obtenidas en la aplicación de la encuesta. En la pregunta 7 (cuadro No. 7) la mayoría de personas entrevistadas (70%) afirma no participar en reuniones sociales dentro de su vecindario, y en la pregunta No. 10 (cuadro No.7) de cuatro opciones, la mayoría (50%) respondió conocer poco a sus vecinos.

Sin embargo, en este mismo aspecto de la encuesta, los datos obtenidos por medio de dos preguntas más, en la pregunta 8 (cuadro No. 7) un 62.5% dice sentir confianza en sus vecinos, y en la siguiente pregunta la mayoría afirma que su relación con sus vecinos es buena. De esta forma se revela que las personas abordadas experimentan la existencia de una valoración de sus vecindades y asimismo expresan que hay una relación de confianza en sus vecinos. Esto hace pensar que las consecuencias de la violencia afectan más que todo a nivel personal y hasta este momento del análisis, al menos en este aspecto de la investigación, se evidencia que las relaciones con las personas inmediatas del vecindario no se ven afectadas en gran medida.

### **3.3 Consecuencias de la exposición a la violencia:**

En el siguiente cuadro se exponen los resultados obtenidos con la segunda pregunta generadora de la entrevista semiestructurada relacionada con los efectos que causa la exposición a la violencia a nivel personal. En el siguiente cuadro se enumeran, en la columna de la izquierda, las principales categorías de respuestas en

las que fueron agrupadas respuestas similares que dieron las personas entrevistadas; seguidamente se presentan el No. de respuestas que se repiten en la investigación; y luego, en la columna de la derecha, se dan a conocer las respuestas específicas que dieron los entrevistados.

**Pregunta:**

**2. Qué efectos ha tenido en usted el hecho de haber sido víctima de la violencia.**

**CUADRO No. 4**

<b>No.</b>	<b>CATEGORIAS DE RESPUESTAS:</b>	<b>No. DE RESPUESTAS</b>	<b>RESPUESTAS ESPECIFICAS:</b>
<b>1</b>	MIEDO, TEMOR	16	Miedo de salir a la calle y de abordar los buses del transporte. Miedo de salir sola. "Miedo de que se me queden viendo". Miedo de contestar el teléfono en la calle.
<b>2</b>	DETERIORO DE LA SALUD FISICA Y PSICOLOGICA	6	Tristeza. "Se siente uno de bajón" (depresivo). Problemas psicológicos. Paranoia.
<b>3</b>	DETERIORO DE REL. INTERPERSONALES	6	No visitar a familiares por miedo a salir a la calle. Uno no sabe si las personas son buenas o malas. Estar más a la defensiva. Problemas familiares por estrés.
<b>4</b>	ANSIEDAD	5	Alteración de los nervios. Está uno más alerta. Miro para todos lados en la calle. No estoy tranquila.
<b>5</b>	ENOJO, COLERA	4	Dan ganas de responder a la agresión pero uno no sabe qué clase de personas se va a encontrar. Uno piensa cómo resolver la situación pero luego se da cuenta que no se puede.
<b>6</b>	DESCONFIANZA EN LOS OTROS	3	Miedo de saludar a las personas en la calle. Desconfianza de todos. Estoy más a la defensiva. No confío en las autoridades.
<b>7</b>	SENTIMIENTOS DE INSEGURIDAD	3	Existe un sentimiento de inseguridad en sí mismo y en el ambiente.
<b>8</b>	BAJA AUTOESTIMA	1	Después del hecho "se siente uno poca cosa".

Es interesante hacer notar que dentro de los problemas que refirieron las personas entrevistadas, a nivel personal surgieron respuestas que concuerdan con el "síndrome postraumático" o "fatiga del sobreviviente"; entre estos podemos mencionar principalmente los estados depresivos (bajón); una fuerte ansiedad especialmente al salir a la calle y al abordar buses del transporte urbano; intranquilidad; baja autoestima; rabia, enojo y cólera debido a la ofensa recibida y sobre todo a la imposibilidad e impotencia por no poder hacer nada para cambiar la situación que se vive actualmente en cuanto al clima de violencia; entre otros. Debemos señalar que en la investigación aquí planteada no se pretendió profundizar en cuanto a los efectos que tiene la exposición a la violencia a nivel de las funciones mentales como la memoria, concentración, y diversos comportamientos que se ponen en marcha como mecanismos de defensa ante la ansiedad y angustia que genera la violencia.

Una de las características que distingue a las grandes ciudades latinoamericanas en general, y en particular a Guatemala, es la sensación generalizada de inseguridad, especialmente cuando se trata de salir a la calle. Esto se evidencia en el cuadro anterior con el primer grupo de respuestas obtenidas, los entrevistados manifiestan sentir miedo y temor, entre otras cosas, de salir a la calle, abordar buses del transporte urbano, miedo de que en la calle alguien le fije la mirada, miedo de contestar el teléfono. Dentro de este contexto estar en la calle es percibido como un peligro y una amenaza lo cual hace a las personas evitarla como un puro mecanismo de sobrevivencia y de autopreservación.

La bibliografía consulta sobre este punto hace ver el hecho de que los espacios públicos, representados antiguamente por las plazas y parques, y que hasta hace algunos años estaban destinados para el encuentro público con los demás, han sido sustituidos en nuestros días por los centros comerciales. Dentro de los muros de los centros comerciales los paseantes encuentran la seguridad para deambular, aunque para estar dentro y permanecer sentados por algunos minutos se tenga que consumir aunque sea un mínimo. "El comercio provee ahora lo que las instituciones urbanas y estatales han dejado de proveer: espacio para el ocio y el encuentro"<sup>28</sup>. La violencia, el sentimiento de inseguridad y sobre todo la sensación de miedo y temor están modificando la forma en que las personas se relacionan y viven en las ciudades. Se puede resumir esto diciendo que la violencia ha ido desarrollando una nueva forma de subjetividad.

---

<sup>28</sup> Rotker. **Op. Cit.** Pág. 18.

### 3.4 La exposición indirecta a la violencia:

En cuanto a la percepción que tienen las personas entrevistadas acerca de otros, conocidos o familiares, que también han estado expuestos a hechos delictivos, podemos ver, por medio del siguiente cuadro, las respuestas obtenidas acerca de los cambios que son percibidos por otras personas. Para investigar este aspecto fueron hechas dos preguntas, la primera fue sobre el conocimiento de otras personas que también hubiesen sido víctimas de actos delictivos, pregunta a la cual corresponde el siguiente cuadro, y la siguiente pregunta sobre los efectos observados en éstas personas, resultados que se dan a conocer más abajo.

#### Pregunta:

#### 3. Conoce usted personas que hayan sido víctimas de la violencia.

**CUADRO No. 5**

<b>PREGUNTA No.</b>	<b>OPCIONES DE RESPUESTA</b>	<b>No. DE RESPUESTAS</b>	<b>% TOTAL</b>
<b>3</b>	SI	38	<b>95</b>
	NO	2	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>		<b>N = 40</b>	<b>100%</b>

El cuadro muestra que del total de personas abordadas, la mayoría de ellas conoce otras personas que han sido víctimas de la violencia. Del total de personas entrevistadas (40), solamente dos de ellas (5%) dijeron no conocer personas víctimas de algún acto delictivo.

Estos resultados corroboran lo expuesto arriba sobre una de las formas de co-victimización, la cual consisten en enterarse de otras personas que ha sido víctimas de la violencia. Se resalta aquí el hecho de que, por lo general, los actos violentos que más miedo generan en la población y cuando las víctimas son familiares o amigos cercanos, son los hechos que con más frecuencia son comentados.

### 3.5 Efectos observados por terceras personas:

En cuanto a los efectos producidos por la exposición indirecta a la violencia presentamos a continuación el siguiente cuadro que da a conocer este aspecto y que corresponde a la pregunta No. 4 de la entrevista semiestructurada. Es importante observar la variedad de conductas y mecanismos que han sido observados por terceros

en cuanto a la modificación del comportamiento en personas que fueron objeto de algún hecho delincencial, evidenciándose que la principal consecuencia es una sensación de miedo en diversas situaciones de la vida cotidiana, especialmente las que implican salir a la calle y abordar buses del transporte urbano, así como también una sensación de inseguridad generalizada.

**Pregunta:**

**4. Qué cambios ha observado usted en la conducta de estas personas.**

**CUADRO No. 6**

<b>No.</b>	<b>CATEGORÍAS DE RESPUESTAS:</b>	<b>No. DE RESPUESTAS</b>	<b>RESPUESTAS ESPECÍFICAS:</b>
<b>1</b>	MIEDO, TEMOR	21	Se quedan con miedo a salir a la calle y de abordar buses. Miedo a pasar por los mismos lugares donde ocurrió el hecho. Miedo a expresarse.
<b>2</b>	DETERIORO DE LA SALUD FISICA Y PSICOLOGICA	11	Depresión, asustados, tristes. Retraídos. Traumados. Se sienten acechados. Problemas emocionales. Estresados. Estrés postraumático. Inseguros de sí mismos. Reservados. Agresivos. Tímidos. Cohibidos. Violentos.
<b>3</b>	DETERIORO DE RELACIONES INTERPERSONALES	9	Se van a vivir a otra zona o a otro país. Cierran negocios. No conviven con los demás. Retraimiento de la vida social. Temor de saludar a personas que no sean familiares. No comparten. Están más a la defensiva.
<b>4</b>	DESCONFIANZA EN LOS OTROS	7	Falta de confianza en los demás. Más precavidos. Más alerta y desconfiados. Desconfían de todos. Más observadores con los demás.
<b>5</b>	ANSIEDAD	5	Más nerviosos. Más alertas. Asustadizos.
<b>6</b>	SENTIMIENTOS DE INSEGURIDAD	5	No cargar joyas ni mucho dinero. Cargar algo de dinero escondido por si le roban. Cambio de rutinas.
<b>7</b>	BAJA AUTOESTIMA	4	Timidez. Inseguros de sí mismos.
<b>8</b>	ENOJO, COLERA	1	Sentimientos de cólera y enojo, ante pequeñas cosas reaccionan con mucho enojo. Violentos, agresivos.



Dentro de este grupo de respuestas se puede observar que la respuesta que más a menudo se da es el miedo y temor, especialmente de salir a la calle y de abordar los buses del transporte urbano, además miedo a pasar por los mismos lugares y también miedo de expresarse. En estas respuestas puede observarse los mecanismos que las personas adoptan para protegerse de la inseguridad, y de la sensación de inseguridad, que queda en ellos luego del hecho violento, es decir, evidencia los mecanismos para proporcionarse un sentimiento de seguridad ante un ambiente inseguro y violento y cuando las autoridades se muestran incapaces de proporcionar un mínimo sentimiento de seguridad a la población. La actual situación de miedo y temor que se vive actualmente en la ciudad no es de extrañar. El clima de violencia imperante en la ciudad conlleva las características de una guerra civil, genera la sensación de estar en medio de una guerra no declarada donde no hay consignas, ni lemas patrióticos, ni objetivos a mediano o largo plazo, ni dirección ni espacios de refugio. Este contexto permite hablar de una "situación límite", la cual se refiere a una sensación permanente de amenaza vital, en donde la vida está en peligro constante, y donde no se sabe en qué momento se hará real la amenaza temida, corroborando, actualizando y perpetuando la "cultura de silencio y de miedo" que ha sido una de las características de la sociedad guatemalteca desde la conquista.

El segundo grupo de respuestas expuestas en el cuadro anterior es, asimismo, revelador en cuanto a los problemas psicológicos que genera la violencia en las víctimas. Puede hablarse aquí nuevamente de los síntomas que se distinguen en el "síndrome postraumático" o "fatiga del sobreviviente": depresión, ansiedad, estrés, rabia expresada por la agresividad y violencia de las víctimas. Estos últimos comportamientos continúan el círculo vicioso de la violencia ya que se considera que las personas, en especial los jóvenes, en situación de riesgo y que han sido víctimas o testigos de hechos de violencia, dependiendo de su situación familiar, pueden con facilidad volverse victimizadores.

Las siguientes dos categorías de respuestas muestra algunas consecuencias que produce la violencia y que afectan las relaciones con los demás. Puede observarse en este grupo de respuestas que la delincuencia tiene efectos psicológicos, sociales y económicos. Entre las medidas que toman las personas frente al problema de la violencia está el hecho de irse a vivir a otras zonas o incluso a otros países, cierran negocios, no conviven con los demás, se retraen de la vida social, se quedan con temor de saludar a personas que no sean familiares cercanos. Esto tiene consecuencias negativas en la comunidad debido a que se empobrece el "capital social" cuando las familias en mejores condiciones económicas abandonan el barrio para irse a

vivir a otras zonas. Los efectos nocivos de las fugas del barrio de estas familias se refieren a que se empobrecen los modelos de relaciones interpersonales, familiares y sociales y también los modelos del profesional en la ascensión social, reduciéndose la diversidad de valores con los cuales los habitantes se sentían identificados y tenían como propios. Esta situación afectaría principalmente a los jóvenes para quienes se restringirían los modelos de carreras exitosas dentro de un sistema de oportunidades legítimas de éxito, frente a la presencia de modelos de éxito en un sistema ilegal.

Las familias que se quedan tienden a asumir conductas de protección o sobrevivencia las cuales resultan contraproducentes en el sentido de disminuir los índices de violencia; por lo general estas familias se aíslan y limitan las relaciones con la comunidad, se retiran de la vida colectiva y tienden a encerrarse en la vida doméstica. Este tipo de actitudes no permite la comunicación entre las personas y aumenta la probabilidad de que surjan sospechas, esto afecta la participación colectiva y no da margen para desarrollar el capital social de la comunidad. Si las personas no participan en la búsqueda de soluciones a los problemas de la comunidad, entonces la comunidad declina, volviéndose más vulnerable a los efectos de la violencia.

Lo anterior forma una especie de círculo vicioso, la violencia está casi siempre asociada a contextos donde no hay organización social, es decir, comunidades donde las personas no participan en actividades comunitarias, por ejemplo, poca filiación a iglesias, además de otras características como desempleo, mayor densidad poblacional, etc. En estas condiciones hay menor control social debido a la desconfianza en los vecinos y sobre todo con las personas extrañas, y por tanto, menor será el atractivo de esas áreas para pasear, trabajar, vivir o descansar. Se cierra así el círculo vicioso debido a que los actos de violencia proliferan en sectores donde existen estas condiciones de vida.

### **3.6 Relaciones interpersonales:**

A continuación se presenta el análisis de la variable dependiente, las relaciones interpersonales, la cual fue investigada por medio de la encuesta con 10 preguntas, de la No. 7 a la 17, y en la entrevista semiestructurada por medio de la pregunta número 5. Con estas preguntas se investigó los indicadores siguientes:

1. Relaciones con vecinos,
2. Relaciones con conocidos y amigos,
3. Actitud hacia desconocidos,
4. Actitud en el servicio al cliente,
5. Influencia de la delincuencia en las relaciones interpersonales.

A continuación presentamos el análisis porcentual y cualitativo de cada uno de los indicadores mencionados.

### 3.6.1 Relaciones con vecinos:

Este indicador fue investigado en la encuesta por medio de cuatro preguntas, de la No. 7 a la No. 10, dos de ellas con respuesta opcional: **Si – No**; una tercera pregunta con respuesta de cuatro opciones:

- |              |            |
|--------------|------------|
| 1. Excelente | 3. Regular |
| 2. Buena     | 4. Mala    |

Y la cuarta pregunta con cuatro opciones de respuesta:

- |            |         |
|------------|---------|
| 1. Mucho   | 3. Poco |
| 2. Regular | 4. Nada |

Por medio del siguiente cuadro se presentan a continuación los resultados obtenidos así como la respectiva interpretación del mismo.

#### Preguntas:

**7. ¿Participa usted frecuentemente en reuniones sociales dentro de su vecindario?**

**8. ¿Siente usted confianza con sus vecinos?**

**9. Su relación con sus vecinos, usted la calificaría de:**

**10. En cuanto al conocimiento de sus vecinos, usted diría que los conoce:**

**CUADRO No. 7**

<b>PREGUNTA No:</b>	<b>OPCIONES DE RESPUESTAS:</b>	<b>No. DE RESPUESTAS:</b>	<b>%</b>
<b>7</b>	SI	12	30
	NO	28	70
<b>8</b>	SI	22	62.5
	NO	18	37.5
<b>9</b>	1. EXCELENTE	2	5
	2. BUENA	12	30
	3. REGULAR	24	60
	4. MALA	2	5
<b>10</b>	1. MUCHO	4	10
	2. REGULAR	13	32.5
	3. POCO	20	50
	4. NADA	3	7.5

**N = 40 PERSONAS**

Acerca de la sociabilidad de la población estudiada se comprobó por medio de la pregunta No. 7 que hay un bajo porcentaje de población que participa en reuniones sociales dentro de su vecindario, puede observarse que sólo un 30% de las personas encuestadas respondió afirmativamente. Asimismo puede observarse que en la pregunta 9, de las cuatro opciones de respuesta un 60% afirma que las relaciones con sus vecinos son regulares, los que afirman mantener buenas relaciones son tan sólo el 30%, y una minoría se sitúa en ambos extremos. En cuanto a la pregunta número 10, el 50% respondió que conoce poco a sus vecinos.

Estos porcentajes se orientan hacia la hipótesis que plantean algunos estudios sobre violencia, la cual se refiere a que cuanto mayor sea la violencia, especialmente en el barrio o en lugares aledaños, la sensación de pertenecer a una colectividad, el involucramiento afectivo y el compromiso será menor por parte de las personas.

Además de lo anterior, en las áreas de la ciudad donde predomina un clima de violencia relativamente intensa y crónica y en donde los habitantes deben vivir (o sobrevivir) en medio de un ambiente caracterizado por guerras entre bandas de traficantes rivales o entre policías y delincuentes, donde las personas y familias enteras deben permanecer encerradas en sus casas como medida de precaución en espera de que cese el conflicto y llegue la paz y la tranquilidad, esta población es de esperarse que presente los síntomas del síndrome postraumático. Cuando las expectativas de paz y tranquilidad no se hacen efectivas y el conflicto continúa, los efectos de la violencia se amplían y son de difícil tratamiento, como consecuencia la persona no tiene la oportunidad de recuperarse.

La exposición a la violencia y el miedo que provoca puede llevar a las personas a buscar medidas radicales de autodefensa como por ejemplo, volverse menos tolerantes con las diferencias y más defensores de controles rígidos o castigos severos, estimulando, aún más, la sospecha hacia los que son diferentes. Además, es posible que la opinión de la población se incline hacia el apoyo a políticas de mano dura contra la delincuencia, como la pena de muerte, mayor violencia de parte de la policía, severas condenas para los delincuentes, etc. Dentro de este contexto la violencia sólo engendra parálisis, más violencia o la necesidad de encontrar un "algo" o alguien como un líder carismático que resuelva de una vez por todas la situación de descontrol social, con toda la carga de fantasía y desilusión, porque los discursos políticos convencionales se han desgastado y no convencen más para resolver o atenuar los graves problemas económicos y sociales que padecen la mayoría de países del continente. Unida a la inseguridad propia de un clima de violencia vienen a agregarse problemas de inseguridad en un sentido más amplio como la corrupción, la decadencia

de los partidos y las propuestas políticas tradicionales, el deterioro de las instituciones, la falta de credibilidad en las autoridades, el desempleo y la inestabilidad laboral.

Por ello no se descarta, dentro de esta misma tendencia, el apoyo de la población hacia la llegada al poder de un régimen dictatorial de carácter militar. De igual forma es posible que la población busque seguridad por parte de sectores privados con suficiente capacidad de poder, evidencia de esto es la cantidad cada vez más grande de empresas privadas de seguridad. Siendo así, vemos que la violencia tiene consecuencias psicológicas, sociales, políticas y económicas.

Estas conclusiones obtenidas en otros estudios sobre la violencia son corroboradas a partir del análisis de las respuestas dadas a las preguntas que corresponden al indicador de las relaciones con el vecindario, casi totalmente, si tomamos en cuenta que, de las cuatro preguntas planteadas para investigar este aspecto, tan sólo en la pregunta número 8, que se refiere a la confianza en los vecinos, el porcentaje de respuestas afirmativas es mayor que el porcentaje de respuestas negativas por una diferencia de 25%.

### 3.6.2 Relaciones con conocidos y amigos:

Este indicador fue investigado por medio de la encuesta con una pregunta de respuesta opcional **SI** o **NO**. Presentamos las respuestas obtenidas, el cuadro porcentual y el respectivo análisis cualitativo.

#### Pregunta:

**11. ¿Cree usted que debido a la delincuencia las personas desconfían de sus propios amigos y conocidos?**

**CUADRO No. 8**

<b>PREGUNTA No.:</b>	<b>OPCIONES DE RESPUESTA</b>	<b>No. DE RESPUESTAS:</b>	<b>%</b>
<b>11</b>	SI	23	<b>57.5</b>
	NO	17	<b>42.5</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>N =40 personas</b>	<b>100%</b>

Las respuestas obtenidas muestran que una mayoría de la población cree que la delincuencia está afectando también las relaciones con personas del entorno inmediato como son los amigos y familiares cercanos. El 57.5% afirma lo anterior de lo que se deduce que las relaciones con personas cercanas, amigos y conocidos se han visto afectadas por el clima de violencia. En los cuadros 4, 6 y 12, en las respuestas específicas que dieron los entrevistados se aprecia que los efectos de la delincuencia se extienden hacia los familiares y amigos cercanos. Estas relaciones se ven afectadas por el estrés acumulado al estar expuesto a una situación constante de incertidumbre, cambios en los estilos de vida y sobre todo a una situación de alerta constante al salir a la calle que queda en las víctimas luego del hecho violento.

El estado de alerta posterior al hecho delictivo que queda en las víctimas, especialmente en los momentos de recrudescimiento de la violencia, conlleva en las personas un gran desgaste emocional como producto de percibir una amenaza constante sobre la propia vida, sentirse acechados, y no tener control sobre los acontecimientos. Esta situación "provoca un creciente empobrecimiento psíquico que puede llegar a paralizar hasta el mismo instinto de vida"<sup>29</sup>.

### **3.6.3 Actitud hacia desconocidos:**

Este indicador fue investigado por medio de dos preguntas, la primera de respuesta opcional **SI** o **NO**, y la segunda con cuatro opciones de respuesta:

1. Lo pasa adelante
2. Sólo le contesta
3. Es indiferente
4. No le habla

Estas preguntas corresponden a la encuesta. A continuación se presentan en el siguiente cuadro los resultados obtenidos así como la interpretación del mismo.

#### **Preguntas:**

**12. ¿Siente usted confianza ante cualquier persona extraña que se le acerque en la calle para preguntarle algo?**

**13. Si un extraño toca la puerta de su casa para preguntar algo, usted:**

---

<sup>29</sup> Garavito Fernández. **Op. Cit.** Pág. 92.

**CUADRO No. 9**

<b>PREGUNTA No.:</b>	<b>OPCIONES DE RESPUESTA.</b>	<b>No. DE RESPUESTAS:</b>	<b>%</b>
<b>12</b>	SI	8	<b>20</b>
	NO	32	<b>80</b>
<b>13</b>	Lo pasa adelante	0	<b>0</b>
	Sólo le contesta	27	<b>67.5</b>
	Es indiferente	5	<b>12.5</b>
	No le habla	8	<b>20</b>

**N = 40 personas**

Esta pregunta arrojó resultados interesantes en cuanto a uno de los efectos principales generados por la violencia en las víctimas el cual se refiere a la criminalización de los pobres. Es un hecho reconocido en diversas investigaciones sobre violencia que dentro de los imaginarios sociales que existen y que se distinguen con claridad está la del pobre quien aparece representado como criminal. En este aspecto puede señalarse el papel que juegan los medios de comunicación sensacionalistas o populistas, que no son pocos, que por ejemplo, suelen señalar a los inmigrantes como culpables de la inseguridad, y puede decirse que el sistema entero se inclina hacia esta caracterización.

Además de los pobres, otro grupo de población que se ve afectada por los estereotipos son los jóvenes, especialmente cuando su forma de vestir es poco común o extravagante. Respuestas de este tipo pueden observarse en el cuadro 12 en donde la segunda categoría de respuestas, las personas entrevistadas respondieron que las víctimas se vuelven más cuidadosas, desconfiadas y alertas con las personas humildes y con los jóvenes, sobre todo por su forma de vestir. Asimismo, en las dos preguntas planteadas para investigar la actitud de la población hacia desconocidos (cuadro No. 9) evidencia que los desconocidos y los extraños son el grupo de población más afectada por los estereotipos.

El origen del concepto "estereotipo", en su acepción original, se refería a un vaciado de plomo de una imprenta destinada a crear una impresión tipográfica. Fue el periodista norteamericano Walter Lippmann quien primero utilizó el término en su acepción socio-psicológica. Por analogía con su acepción original, Lippmann utilizó el término para hacer resaltar la rigidez de las creencias, especialmente las que se refieren a los grupos sociales. Dada la gran cantidad de información que proviene del entorno, esas imágenes mentales estereotipadas son indispensables para enfrentar la

información y filtrar la realidad objetiva, es decir, no vemos antes de definir sino que definimos antes de ver. "Otro hecho es que los estereotipos poseen generalmente una fuerte tonalidad afectiva, ellos encuentran su origen en la sociedad y ofrecen la posibilidad de justificar la naturaleza de las relaciones entre grupos y naciones"<sup>30</sup>. Los estereotipos contribuyen a aprehender la realidad, y también a deformarla, porque las personas funcionan a base de imágenes mentales, de generalizaciones y atajos mentales que permiten abarcar un medio muy complejo por medio de una severa selección de estímulos. "Los instrumentos de esta selección son las categorías y los estereotipos remiten precisamente a las categorías de personas"<sup>31</sup>. De esta forma podemos darle sentido a lo que el otro hace y dice, a lo que observamos de él poniéndolo en relación con una categoría. Se explica así la facilidad, casi automática, con que las personas catalogan, por ejemplo, a un joven como "marero" por el hecho de llevar el pelo largo o vestir extravagante.

Estos conceptos nos permiten explicar la conducta de las personas en cuanto a la utilización de los estereotipos como formas de juicio social inmediato de las personas con el fin de prever y anticiparse a las posibles consecuencias cuando alguien es catalogado como potencial agresor.

La utilidad de los estereotipos en la vida cotidiana de las personas sirve esencialmente para funcionar con ese otro, es decir que los estereotipos sirven para hacer un juicio social por medio del cual los observadores confieren un sentido al otro, generalmente a partir de un comportamiento observado, con el fin de poder interactuar de un modo funcional sin estar excesivamente desprovisto de recursos para dicha interacción.

#### **3.6.4 Actitud en el servicio al cliente:**

A continuación se presentan los resultados arrojados al investigar la actitud en el servicio al cliente por medio de la encuesta. Fueron planteadas dos preguntas con respuesta opcional **SI** o **NO**. El siguiente cuadro evidencia los resultados y luego se procede a la interpretación del mismo.

---

<sup>30</sup> Bourhis, Richard Y. **Estereotipos, discriminación y relaciones entre grupos**. Editorial McGraw-Hill. España. 1994. Página 115.

<sup>31</sup> *Ibid.* Pág. 117.



**Preguntas:**

**14. ¿Agrade usted verbalmente a las personas que atiende como parte de su trabajo?**

**15. ¿Cree usted que los servidores públicos demuestran agresión verbal en la atención a los clientes?**

**CUADRO No. 10**

<b>PREGUNTA No:</b>	<b>OPCIONES DE RESPUESTA:</b>	<b>No. DE ESPUESTAS:</b>	<b>%</b>
<b>14</b>	SI	0	<b>0</b>
	NO	40	<b>100</b>
<b>15</b>	SI	29	<b>72.5</b>
	NO	11	<b>27.5</b>

**N = 40 PERSONAS**

El objetivo al hacer estas preguntas fue investigar aspectos relacionados con los prejuicios y la discriminación en las personas entrevistadas, tanto como víctimas y como victimizadores.

"El fenómeno que llamamos *prejuicio* implica el rechazo del «otro» en tanto que miembro de un grupo hacia el cual se mantienen sentimientos negativos"<sup>32</sup>. O para decirlo más exactamente es una actitud negativa o una predisposición a adoptar un comportamiento negativo hacia un grupo, o hacia miembros de este grupo, que descansa sobre una generalización errónea y rígida. El mantenimiento de los prejuicios no toman en cuenta las diferencias individuales que puedan existir dentro de un grupo, y por ello se vuelven problemáticas porque imponen una generalización desfavorable hacia cada uno de los individuos que pertenecen a un grupo particular. Por lo general los prejuicios, según la categoría social que es objeto de la generalización, pueden clasificarse de distinta manera. Por ejemplo, el sexismo es el prejuicio hacia las mujeres o hacia los hombres, el antisemitismo se refiere a una generalización hacia los judíos y el racismo que es el prejuicio hacia los miembros de otra raza.

En cuanto a la discriminación, es un término que está bastante ligado a los prejuicios. Estos se refieren a los juicios cognitivos y a las reacciones afectivas, en

---

<sup>32</sup> Bourhis, Richard **Op. Cit.** Pág. 140

tanto que aquel hace referencia a los actos que se manifiestan como producto de las cogniciones y afectos.

En el cuadro anterior (cuadro No. 10) pueden apreciarse las respuestas que las personas encuestadas dieron a las dos preguntas sobre este indicador. Ninguna de las personas encuestadas dio respuestas afirmativas a la pregunta 14, como servidores públicos afirman no agredir verbalmente a las personas que atienden como parte de su trabajo. Sin embargo, en la siguiente pregunta un 72.5% afirman que los servidores públicos agraden verbalmente a las personas que atienden como parte de su trabajo, lo que hace suponer cierto grado de prejuicios y discriminación que existe en la sociedad guatemalteca y que a la larga constituyen parte del clima de violencia y descontrol social que impera actualmente.

Guatemala ha sido caracterizado como un país multicultural, plurilingüe multiétnico, es decir que en el territorio guatemalteco coexisten diversidad de idiomas, culturas y razas. Esto ha representado hasta el momento un grave problema para el desarrollo del país y para la convivencia pacífica debido a que no se ha podido articular programas que brinden igualdad de oportunidades de desarrollo para todos los sectores sociales lo que viene a agudizar y a profundizar la lucha de clases.

Los psicólogos sociales han puesto mucho interés en el estudio de los estereotipos, los prejuicios y la discriminación por lo que se considera que los grupos sociales se definen en términos de "nosotros" y "ellos", este hecho puede caracterizarse como uno de los procesos psicológicos más fundamentales del ser humano, la categorización social. Es de hacer notar que esta herramienta cognitiva es muy útil para establecer comparaciones, para clasificar y ordenar nuestro entorno físico y social y a la vez esta ordenación de la realidad en categorías distintas nos permite elaborarla en términos de tiempo y esfuerzo.

Como puede observarse en el cuadro No. 4 la violencia está acentuando las diferenciaciones que las personas establecen entre el "nosotros" y "ellos". Las respuestas que dieron los entrevistados al aplicar la entrevista semiestructurada muestran que hay desconfianza de todos por no saber si las personas son buenas o malas, la población siente intranquilidad y está más alerta, especialmente en la calle, lo que viene a significar que se desconfía de quien no es parte del "nosotros".

Las consideraciones de los párrafos anteriores sobre los estereotipo, los prejuicios y la discriminación, algunos autores proponen una explicación que va en el sentido de que dicha caracterización social permite al individuo definirse como miembro de grupos específicos en el seno de la estructura social, de esta forma "la identidad social sería parte del concepto de sí mismo de un individuo que se halla

ligada al conocimiento de su pertenencia a ciertos grupos sociales y a la significación emocional y evaluativa que resulta de esta pertenencia<sup>33</sup>. Asimismo para que el individuo logre alcanzar una identidad social que considere como positiva, el grupo de pertenencia debe de diferenciarse de otros grupos en aspectos que se juzgan como positivos e importantes por el individuo miembro del grupo.

Así, los prejuicios y la discriminación manifestada por la población y que se pone en evidencia en la presente investigación vendría a ser una estrategia por medio de la cual un individuo determinado se permite conseguir una comparación favorable frente a grupos antagónicos y diferentes.

### 3.6.5 Influencia de la delincuencia común en las relaciones interpersonales:

Para investigar este indicador, en la encuesta, fueron planteadas dos preguntas de respuesta múltiple **SI – NO**, y además fue hecha una pregunta por medio del instrumento de la entrevista semiestructurada. A continuación se presentan los resultados por medio del siguiente cuadro así como la respectiva interpretación de dichos resultados.

#### Preguntas:

**16. ¿Considera usted que alguien que haya sido víctima de un asalto o robo puede cambiar su forma de ser?**

**17. ¿Cree usted que la delincuencia común ha influido para que la gente sea más desconfiada?**

**CUADRO No. 11**

<b>PREGUNTA No:</b>	<b>OPCIONES DE RESPUESTA.</b>	<b>No. DE RESPUESTAS:</b>	<b>%</b>
<b>16</b>	SI	34	<b>85</b>
	NO	6	<b>15</b>
<b>17</b>	SI	39	<b>97.5</b>
	NO	1	<b>2.5</b>

**N = 40 PERSONAS**

<sup>33</sup> Bourhis, Richard **Op. Cit.** Pág. 150.

Las respuestas proporcionadas para estas dos últimas preguntas por parte de las personas entrevistadas muestran la percepción que tienen las personas sobre los efectos que tiene la delincuencia común en la conducta de la población que está expuesta a sus efectos. En el cuadro anterior (cuadro 11) tan sólo el 15% de los encuestados sostiene que las personas víctimas de un asalto no cambian. En la siguiente pregunta, la No. 17 de la encuesta se observa casi unanimidad si tomamos en cuenta que el 97% de los encuestados cree que la violencia sí ha generado desconfianza en la población.

Estos resultados son corroborados en las respuestas que dieron las personas abordadas por medio de la entrevista semiestructurada (cuadro siguiente) en donde se evidencia que un alto porcentaje (82.5%) de la población cree que las personas víctimas de actos delincuenciales cambian su forma de ser y de relacionarse con los demás.

**Pregunta:**

**5. ¿Cree usted que las personas que hayan sido víctimas de la violencia cambian su forma de ser y de relacionarse con los demás?**

**CUADRO No. 12**

<b>PREGUNTA No.</b>	<b>OPCIONES DE RESPUESTA</b>	<b>No. DE RESPUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>5</b>	SI	33	<b>82.5</b>
	NO	7	<b>17.5</b>
<b>TOTAL</b>		<b>N = 40</b>	<b>100%</b>

En el siguiente cuadro (cuadro No. 13), que complementa el cuadro No. 12, se resumen las principales categorías de respuesta, obtenidas también mediante la entrevista semiestructurada, el número de veces que se repiten las respuestas y también se presentan las más importantes respuestas específicas.

¿De qué forma?

**CUADRO No. 13**

No.	CATEGORIAS:	No. DE RESPUESTAS:	RESPUESTAS ESPECIFICAS:
1	INSEGURIDAD, TEMOR, DESCONFIANZA	9	Se vuelven más desconfiadas. Miedo a contestar el teléfono en la calle y a cargar tarjetas de crédito o mucho dinero. Desconfían de todos. Miedo a desconocidos.
2	SE VUELVEN MAS CUIDADOSOS	4	Es más fácil superar el trauma siendo más cuidadosos. Más alerta con las personas humildes y con los jóvenes por la forma como se visten. Necesitan compañía para salir a la calle, especialmente las mujeres.
3	CAMBIO SU RELACION CON LOS DEMAS	4	Cambió totalmente su forma de vida, su relación con otras personas y hasta con sus familiares. No comparten con los demás. No quieren hablar ni relacionarse con personas en la calle. No se relacionan con los demás.
4	SE VUELVEN VIOLENTAS	1	Algunos tratan de desquitarse.
5	IRSE A VIVIR A OTRAS ZONAS	1	Se van a vivir a otras zonas por miedo a los mareros.
6	NO CAMBIAN	4	La mayoría supera el trauma. Afecta por un tiempo, luego uno vuelve a ser el mismo. Afecta si el hecho es muy grave, si no, no afecta.

Es interesante observar en este cuadro, y asimismo en los cuadro 4 y 6, que el miedo y temor se evidencian como el principal efecto producido por la violencia en la población, miedo que va desde abordar los buses urbanos, miedo a desconocidos y personas extrañas, miedo a cargar dinero o tarjetas de crédito, hasta el miedo a expresar ideas y opiniones.

Es necesario anotar aquí que el miedo puede considerarse como una respuesta "natural" y espontánea cuando se percibe algún peligro o amenaza vital, las reacciones individuales varían según las personas y la clase de peligro, los efectos van desde las reacciones bioquímicas hasta conductas motoras. Podemos suponer que así es, sin embargo en el ser humano, el miedo, y las reacciones que provoca, están mediatizadas por complejos procesos de socialización. Por medio del proceso de socialización el individuo aprende a identificar y a discriminar las fuentes de peligro así

como a controlar sus reacciones, además de adquirir conocimientos y alternativas de respuesta ante las potenciales amenazas. Lo que aquí se trata de evidenciar es que el concepto de "miedo" no se agota en consideraciones biológicas. "Para ello es importante señalar que el miedo es siempre una experiencia *individualmente experimentada, socialmente construida y culturalmente compartida*"<sup>34</sup>. Es decir, son las personas las que experimentan los miedos pero es la sociedad la que construye las nociones de amenaza, peligro y riesgo y así también es la sociedad la que se encarga de estandarizar modos de respuesta mediante la cultura. De esta forma, el individuo dentro de una cultura determinada puede tener la seguridad de que sus miedos y sus modos de respuesta forman parte de su medio cultural e incluso que son compartidos por su grupo de referencia.

En lo que se refiere a los usos que se hace del miedo, puede decirse que es una de las principales herramientas políticas que los gobiernos, especialmente los gobiernos dictatoriales, utilizan para mantener y mantenerse en el poder. De ahí que uno de los objetivos principales de la violencia, institucionalmente concebida o sea de la violencia política, sea el de lograr precisamente lo que se evidencia en el presente estudio: una situación en la cual el individuo se siente inseguro, en situación de riesgo vital y de miedo, lo que a su vez está dirigido a remover una parte emocional profundamente arraigado en el inconsciente de la persona, al que "Bleger llama "núcleo aglutinado" o "núcleo ambiguo"<sup>35</sup>, la regresión hacia esta posición ambigua puede jugar el rol de un mecanismo de adaptación que distorsiona el mundo exterior volviéndolo familiar y bienhechor aún cuando no lo es. Estos hechos en la psiquis de la persona se dan en momentos de cambios bruscos e inesperados en el mundo exterior "y se producen síntomas diversos cuyo denominador común es la obnubilación del pensamiento y la pérdida momentánea o permanente de las facultades más elaboradas del individuo"<sup>36</sup> entre las que se destacan la capacidad de crítica y la capacidad del goce estético. De esta forma el miedo se puede definir como un fenómeno subjetivo ante la percepción de una amenaza vital para el individuo y que al ser compartido por muchas personas se convierte en un mecanismo que regula y condiciona la conducta política y social, el miedo actúa entonces como uno de los mejores mecanismos de control social. Lo anterior se evidencia en las respuestas observadas en el cuadro 12, la situación en donde las personas afirman que más se manifiesta el miedo es en la

---

<sup>34</sup> Rotker, **Op. Cit.** Pág. 189.

<sup>35</sup> Riquelme, Horacio. **Op. Cot.** Pág. 19.

<sup>36</sup> Riquelme, Horacio. **Ibid.** Pág. 22

calle y al abordar buses del transporte público y hasta en abstenerse de emitir ideas y opiniones y de expresarse.

En otras categorías de respuesta en estos mismos cuadros (4, 6 y 12), los criterios expresados hacia éste indicador, demuestran que la mayoría de la población considera que las relaciones interpersonales están sufriendo modificaciones importantes en la vida cotidiana de las personas. Las respuestas, como puede apreciarse en el cuadro No. 12, sobre todo en las categorías 2 y 3, van desde: no convivir con los demás, no querer hablar ni relacionarse con personas en la calle, no se relacionan con los demás; hasta cambios en la forma de vida, cambios en la relación con otras personas y hasta con sus familiares.

Por otra parte, puede observarse en el cuadro 11 que la mayoría (82.5%) de población abordada en el presente estudio afirma que las personas cambian su forma de ser y de relacionarse con los demás como efecto de la violencia, frente a un 17.5% que afirma lo contrario.

Frente a las opiniones anteriores descritas, en el cuadro No. 13, numeral 6 que corresponde al grupo de respuestas de la última pregunta de la entrevista semiabierta, los entrevistados manifestaron que las personas no cambian o que cambian parcialmente o por algún tiempo pero que luego vuelven a ser las mismas, de igual manera, algunas opiniones más en este sentido es que, dependiendo de la gravedad puede afectar, pero si el hecho no es grave, entonces no afecta a la persona, los criterios en el sentido de que las personas no cambian se repiten tan sólo 4 veces en la entrevista (cuadro No. 13, numeral 6).

### **3.7 Análisis global:**

Como consecuencia de las condiciones socioeconómicas en que se desarrolla la sociedad guatemalteca y dado los antecedentes históricos, el día de hoy atraviesa por una difícil situación de descomposición social a todo nivel. El mismo aparato del Estado no ha escapado a esta situación, particularmente en gobiernos anteriores ha sido evidente el grado de corrupción que se da en los mismos funcionarios de gobierno. Estos factores, antes que contribuir a resolver, o por lo menos paliar de alguna manera, los graves problemas sociales, más bien los incrementa.

El reto que implica crear las condiciones para vivir en paz y armonía es una tarea difícil e involucra a todos los sectores de la sociedad. Ante este reto el peso del pasado histórico es muy fuerte, podría decirse que las formas autoritarias de resolver conflictos que ha aprendido la sociedad guatemalteca están en el inconsciente

colectivo. Formas de resolver conflictos como el uso de la fuerza, la intolerancia, la imposición de ideas y formas de pensar, son patrones que han sido aprendidos y son ejercidos, tanto por quienes gobiernan como por la gente común.

Luego de más de 36 años de guerra interna, finalmente el 29 de diciembre de 1996 fueron firmados los acuerdos de paz, los cuales son una garantía y un compromiso de parte del Estado para consolidar la paz y la democracia. Como coincidencia, un nuevo tipo de violencia surgió luego de la firma de la paz, la violencia sin matices políticos, lo cual ha constituido una barrera para que la sociedad pueda percibir el final de una fuente de tensiones y los beneficios de los acuerdos de paz.

En la actualidad ya no estamos viviendo el tipo de violencia política de hace algunas décadas, violencia que fue característica de la situación del conflicto armado interno, pero sí estamos viviendo la violencia proveniente de la delincuencia. La violencia política respondía más que todo a una lucha de clases sociales, un bando para mantener el estado de cosas existente, y el otro para cambiar ese estado de cosas, había en juego, en ambos bandos, una ideología en nombre de la cual se daba la vida o se mataba al enemigo. En cuanto a la violencia que padecemos el día de hoy no tiene ninguna ideología. Es una guerra del todos contra todos y sálvese quien pueda, en donde el enemigo puede ser cualquier persona que fije la vista en uno por mas de 20 segundos. Antes que ser valorada como un intento de transformar el sistema o como forma de resistencia, más bien se reproduce y prolifera por las debilidades de ese sistema de cosas.

Este nuevo tipo de violencia está provocando en la sociedad sobre todo desconfianza hacia los otros como un mecanismo lógico de sobrevivencia. Además, las relaciones sociales e interpersonales en general han sido vulneradas por el efecto de la violencia.

Lo que se evidencia a lo largo de la investigación, como era de esperarse, es que los efectos de la violencia están afectando especialmente la confianza de la población en las personas extrañas o desconocidas. Según esto, la violencia en la actualidad está llevando a las personas a protegerse de diversas maneras, entre estas podemos decir que se están fortaleciendo estereotipos e ideas preconcebidas sobre los demás, creando así, poco a poco, un ambiente sin solidaridad y caracterizado sobre todo por la desconfianza de los unos hacia los otros.

Dentro de la población estudiada es importante resaltar que como efecto lógico al estar expuesto a situaciones de violencia, ésta ha generado miedo en las personas. Podemos pensar que el miedo está generando un sentimiento de indefensión generalizada frente al peligro, lo cual puede conducir hacia dos caminos: por una



parte, puede privar un sentimiento derrotista y conformista frente a la situación y decidir no hacer ni decir nada para evitar el peligro y porque a la larga nada vale la pena; por otro lado, puede producirse una inclinación hacia el apoyo de mecanismos represivos que logren paliar, si no resolver, la situación de violencia. Por aquí puede verse la posibilidad de que en determinado momento la población pueda brindar el apoyo a un gobierno de corte militar con la esperanza de que se logre controlar la situación. Aunque ésta alternativa no es muy viable en las actuales condiciones debido a los abusos cometidos por la misma autoridad.

Entonces, ¿la delincuencia común influye en las relaciones interpersonales? Los resultados obtenidos en la presente investigación sustentan dicha hipótesis. Los datos obtenidos revelan que las víctimas de algún tipo de violencia han cambiado de forma significativa la forma de relacionarse con sus conocidos y amigos e incluso familiares. El contacto con la violencia es un elemento que lleva a las personas a desestimar las relaciones humanas en general, y a asumir formas de conducta, lógicas dada la situación, con el objetivo de protegerse, o por lo menos sentirse protegidos, en un momento en el cual se vive un sentimiento de inseguridad generalizada.

Tener conocimiento de un problema es el primer paso para solucionarlo, de la misma forma, el hecho de que la población tenga conciencia de la delincuencia y de las consecuencias que puede generar es un paso importante para poder enfrentarla. Los resultados obtenidos sugieren entonces que la violencia tiene efectos nocivos en lo que a las relaciones interpersonales se refiere, lo cual es de mucha importancia si consideramos que el fortalecimiento del tejido social es de primordial importancia para enfrentar el miedo desde la sociedad civil.

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones:**

- De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de investigación, se acepta la hipótesis planteada para el presente estudio, en el cual se comprobó que la delincuencia común influye en las relaciones interpersonales.
  
- La violencia en la sociedad guatemalteca tiene sus raíces históricas en la violencia generada a partir de la dominación española, la cual se ha perpetuado hasta nuestros días.
  
- La mayoría de los entrevistados manifestaron haber sido víctimas de la delincuencia común, especialmente robos y asaltos.
  
- Uno de los más evidentes efectos que ha tenido la violencia es la desconfianza, sobre todo hacia personas desconocidas, lo cual, en cierta forma impide que se establezcan entre las personas sentimientos de solidaridad y de convivencia.
  
- Otro efecto importante que ha causado en la población la situación de inseguridad y violencia, es el miedo, esto ha llevado a las personas a asumir distintas actitudes que le proporcionan cierto sentimiento de protección.
  
- La situación socioeconómica es un factor importante en cuanto a las causas que generan la situación de violencia, esto conlleva el hecho de que los actos delictivos se cometan sobre todo con fines inmediatos y utilitarios, como obtener dinero.
  
- La incapacidad de la autoridad para hacer frente de forma efectiva a la situación de violencia crea en la población sentimientos de indefensión y desesperanza, asimismo restan credibilidad a la autoridad.
  
- La falta de valores y principios morales es un factor que contribuye al clima de violencia, los delincuentes manifiestan un evidente irrespeto hacia la dignidad de las personas.

- La situación de violencia y miedo que vivimos en nuestros días es susceptible de ser combatida desde la sociedad civil mediante el fortalecimiento del tejido social.

#### **4.2 Recomendaciones:**

- Establecer estrategias para el fortalecimiento de la comunidad con el objetivo de crear sentimientos de solidaridad y de convivencia armónica.
- Reestructurar los aparatos del Estado encargados de velar por la seguridad de los ciudadanos con el objetivo de brindar seguridad efectiva y así generar confianza en las autoridades de parte de la población.
- Implementar programas de educación de principios y valores morales para facilitar el entendimiento entre las personas y sobre todo el respeto por la dignidad humana.
- Incluir dentro del currículo de estudios aspectos de la particular historia de Guatemala que amplíen la visión real del desenvolvimiento de la sociedad hasta nuestros días.
- Promover el logro de un mejor nivel de vida para la población excluida y marginada, por medio de políticas económicas y sociales, con el objetivo de disminuir los factores que dan lugar a que la población vea la delincuencia como alternativa viable para satisfacer sus necesidades básicas.
- Promover la creación de centros deportivos y recreativos en donde, principalmente la población joven, pueda practicar y disfrutar de actividades sanas y constructivas que a la vez le proporcionen satisfacción personal.
- Crear programas de salud mental para la atención de víctimas y sus familiares para disminuir los efectos nocivos que pueden generar estos hechos sobre la salud.
- Propiciar la contextualización de la Psicología hacia un mejor entendimiento de los factores psicosociales que, en la sociedad guatemalteca en particular, inclinan a la población a asumir actitudes violentas.

## BIBLIOGRAFIA

1. Alianza Contra la Impunidad. Seminario "Cultura de Paz y Consolidación de la Democracia". Guatemala. 2001. Págs. 150.
2. Boron, Atilio. "Imperio e imperialismo". Fondo Editorial Casa de las Américas. La Habana, Cuba. 2005. Págs. 169.
3. Bourhis, Richard Y. "Estereotipos, discriminación y relaciones entre grupos". Editorial McGraw Hill. España. 1994. Págs. 403.
4. Campra, Rosalba. "América Latina: la identidad y la máscara". Siglo Veintiuno Editores. México. 1987. Págs. 232.
5. Cantú Aragón, Ángel. "La hora cero en tiempos de guerra". Editorial Artemis Edinter. Guatemala. 1997. Págs. 234.
6. Escalante Gonzalbo, Fernando. "La política del terror". Primera edición. Editorial Fondo de Cultura Económica. México. 1,991. Págs. 199.
7. Favre, Henri. "El indigenismo". Editorial Fondos de Cultura Económica. México. Primera reimpresión. 1999. Págs. 153
8. Fonseca, Rubem. "El gran arte". Fondo Editorial Casa de las Américas. La Habana, Cuba. 2004. Págs. 416.
9. Fonseca Rubem. "Pequeñas Criaturas". Fondo Editorial Casa de las Américas. La Habana, Cuba. 2005. Págs. 231
10. Fromm, Erich. "Anatomía de la destructividad humana". Siglo Veintiuno Editores. México. 1980. Págs. 375.
11. Garavito Fernández, Marco Antonio. "Violencia política e inhibición social" Primera edición. Editorial Magna Terra. Guatemala. 2,004. Págs. 172.
12. González González, Eugenio. "Bandas juveniles". Segunda edición. Editorial Herder. España. 1,982. Págs. 223.
13. Guzmán Bockler, Carlos. "Donde enmudecen las conciencias". Primera edición. Secretaria de Educación publica. México. 1,986. Págs. 283.
14. Horney, Karen. "La personalidad neurótica de nuestro tiempo". Editorial Paidós. México. 1,986. Págs. 236.
15. Hubner, Manuel Eduardo. "Guatemala en la historia". Primera edición. Impreso en Fotopublicaciones. Guatemala. 1,992. Págs. 701.
16. Kolb, Laurence. "Psiquiatría clínica moderna". Quinta edición. Editorial La Prensa Mexicana. México. 1,992. Págs. 704.
17. Laplanche, J. Pontalis, J.-B. "Diccionario de Psicoanálisis". Tercera edición. Editorial Labor. España. 1983. Págs. 529.

18. Martín-Baró, Ignacio. "Acción e ideología". UCA editores. El Salvador. 1,990. Págs. 426.
19. Martín-Baró, Ignacio. "Sistema, grupo y poder". Primera edición. UCA Editores. El Salvador. 1,989. Págs. 390.
20. McDavid, Jonh W. "Psicología y conducta social". Primera edición. Editorial Limusa. México. 1,979. Págs. 546.
21. Mires, Fernando. "El malestar en la barbarie". Editorial Nueva Sociedad. Venezuela. 1998. Págs. 260.
22. Ospina, William. "Los nuevos centros de la esfera". Editorial Casa de las Américas. La Habana, Cuba. 2003. Págs. 170
23. Pérez Aguirre, Luis. "Para leer la encíclica en clave de sur". Ediciones Trilce. Uruguay. 1992. Págs. 189.
24. Riquelme U., Horacio. "Buscando América Latina". Editorial Nueva Sociedad. Venezuela. 1990. Págs. 222.
25. Riquelme, Horacio. "Era de Nieblas". Editorial Nueva Sociedad. Venezuela. 1990. Págs. 218
26. Riquelme U., Horacio. "Otras realidades, otras vías de acceso". Editorial Nueva Sociedad. Venezuela. 1992. Págs. 220.
27. Rotker, Susana. "Ciudadanías del miedo". Primera edición. Editorial Nueva Sociedad. Venezuela. 2,000. Págs. 252.
28. Vargas Meneses, Raúl. (Et. Al.) "Centroamérica, la guerra de baja intensidad" 2da. Edición. Editorial Departamento Ecuménico de Investigaciones (DEI). Costa Rica. 1,988. Págs. 240.
29. Vela, Manolo. "El lado oscuro de la eterna primavera". Primera Edición. FLACSO. Guatemala. 2,001. Págs. 295.



# ANEXOS





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS  
PROYECTO DE INVESTIGACION

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

Edad: \_\_\_\_\_

Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES: El siguiente cuestionario servirá para conocer su opinión sobre algunas situaciones que vivimos actualmente. Por favor responda con la mayor sinceridad posible.

1. Durante el último año ¿alguna vez ha sido asaltado/a en la calle?  
Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_
2. Durante el último año ¿ha sido agredido/a en la calle físicamente sin dar motivo?  
Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_
3. Durante el último año ¿ha sido agredido/a psicológicamente (maltratado/a) en la calle sin dar motivo?  
Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_
4. Durante el último año ¿alguna vez ha sido amenazado/a sin dar motivo?  
Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_
5. Durante el último año ¿alguna vez ha sido víctima de robo?  
Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_
6. Ha sido usted víctima de agresiones verbales recientemente:  
Por parte de su familia Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_  
Por parte de sus vecinos Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_  
Por parte de conocidos y amigos Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_  
Por parte de compañeros de trabajo Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_  
Por parte de servidores públicos Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
7. ¿Participa usted frecuentemente en reuniones sociales dentro de su vecindario?  
Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_
8. ¿Siente usted confianza con sus vecinos?  
Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_

9. Su relación con sus vecinos, usted la calificaría de:  
Excelente\_\_\_\_\_
- Buena\_\_\_\_\_
- Regular\_\_\_\_\_
- Mala\_\_\_\_\_
10. En cuanto al conocimiento de sus vecinos, usted diría que los conoce:  
Mucho\_\_\_\_\_
- Regular\_\_\_\_\_
- Poco\_\_\_\_\_
- Nada\_\_\_\_\_
11. ¿Cree usted que debido a la delincuencia las personas desconfían de sus propios amigos y conocidos?  
Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_
12. ¿Siente usted confianza ante cualquier persona extraña que se le acerque en la calle para preguntarle algo?  
Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_
13. Si un extraño toca la puerta de su casa para preguntar algo, usted:  
Lo pasa delante\_\_\_\_\_
- Sólo le contesta\_\_\_\_\_
- Es indiferente\_\_\_\_\_
- No le habla\_\_\_\_\_
14. ¿Agrade usted verbalmente a las personas que atiende como parte de su trabajo?  
Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_
15. ¿Cree usted que los servidores públicos demuestran agresión verbal en la atención a los clientes?  
Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_
16. ¿Considera usted que alguien que haya sido víctima de un asalto o robo puede cambiar su forma de ser?  
Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_
17. ¿Cree usted que la delincuencia común ha influido para que la gente sea más desconfiada?  
Si\_\_\_\_\_
- No\_\_\_\_\_

**¡GRACIAS POR SU COLABORACION!**

### **ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA**

1. En el último año ha sido usted víctima de la violencia:
  - Agresión física
  - Agresión verbal
  - Agresión psicológica
  - Robos
  - Asaltos
  
2. Qué efectos ha tenido en usted el hecho de haber sido víctima de la violencia.
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
3. Conoce usted personas que hayan sido víctimas de la violencia.
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
4. Qué cambios ha observado usted en la conducta de estas personas.
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
5. Cree usted que las personas que hayan sido víctimas de la violencia cambian su forma de ser y de relacionarse con los demás.



## **RESUMEN**

### **Influencia de la delincuencia común en las relaciones interpersonales, en personas de 18 – 40 años, residentes en un área urbana de la ciudad de Guatemala.**

**Diana Fabiola Argüello González**

**Carlos Muñoz Guevara**

El objetivo de la elaboración de la presente investigación fue establecer la influencia de la delincuencia común en las relaciones interpersonales. Fueron utilizados dos instrumentos de investigación: la encuesta y la entrevista semiestructurada, los cuales fueron aplicados a personal docente de escuelas e institutos de educación pública, en un período de tiempo que duró dos semanas comprendidas del 24 de julio al 4 de agosto de 2006.

Los resultados obtenidos confirman que los efectos de la violencia están afectando las relaciones interpersonales en general, especialmente la confianza de la población en las personas extrañas y desconocidas, pero también se evidencia que la violencia tiene efectos importantes incluso en la relación con los amigos, parientes y familiares cercanos en las personas que han sido víctimas de algún hecho delictivo.

Es importante resaltar que, como consecuencia de la violencia, se está generando en la población una sensación de miedo e inseguridad generalizada frente a una situación que constituye una amenaza vital para el individuo. El miedo se expresa en las personas sobre todo al abordar buses urbanos y en general al andar en la calle, por lo cual la población está tomando medidas de protección, que van desde no llevar mucho dinero, joyas o tarjetas de crédito, hasta el abandono de vecindarios con altos niveles de riesgo. Esto a su vez provoca, por una parte, un creciente empobrecimiento psíquico del individuo, y en lo social se empobrecen los modelos de relaciones interpersonales, familiares y sociales y también los modelos del profesional en la ascensión social, reduciéndose la diversidad de valores con los cuales los habitantes se sentían identificados y tenían como propios.