

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

**“SIGNOS Y SÍNTOMAS DE ESTRÉS POST-TRAUMÁTICO QUE SE DAN A
CONOCER EN PERSONAS QUE HAN SUFRIDO ATAQUES DE VIOLENCIA
DELINCUENCIAL DENTRO DE LOS BUSES DE LAS RUTAS COMUNIDAD DEL
MUNICIPIO DE MIXCO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA”**

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

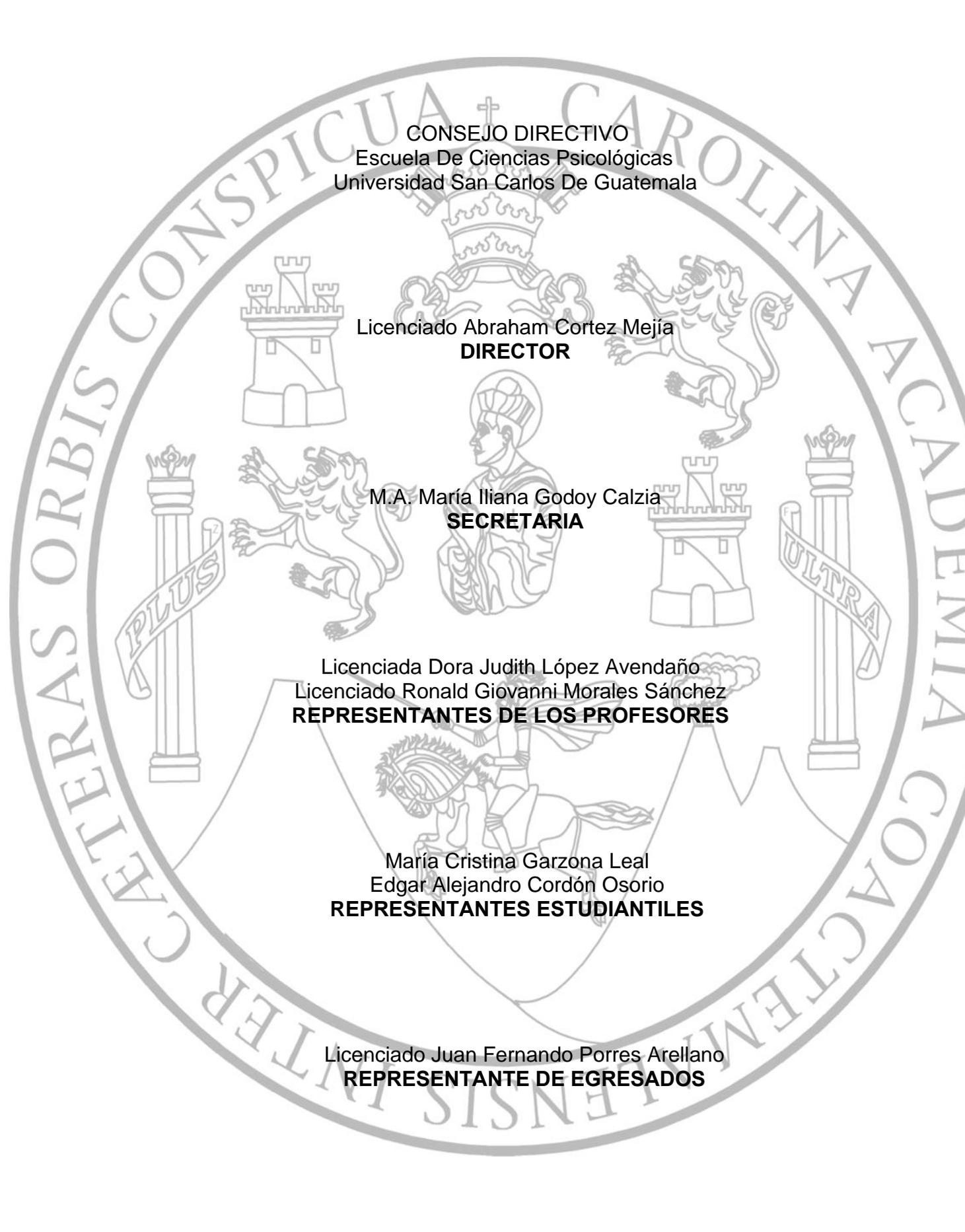
POR

**SANDY YADIRA MARROQUÍN MÉNDEZ
CLAUDIA YOSMARI FIGUEROA GARCÍA**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADAS**

GUATEMALA, AGOSTO DE 2013

The background of the page features a large, faint watermark of the official seal of the University of San Carlos of Guatemala. The seal is circular and contains the Latin motto "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA GOACCTEM" around its perimeter. In the center of the seal is a shield depicting a knight on horseback, with various heraldic symbols including castles, lions, and columns. The text is centered over the seal.

CONSEJO DIRECTIVO
Escuela De Ciencias Psicológicas
Universidad San Carlos De Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía
DIRECTOR

M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA

Licenciada Dora Judith López Avendaño
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

María Cristina Garzona Leal
Edgar Alejandro Córdon Osorio
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano
REPRESENTANTE DE EGRESADOS

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 449-11
CODIPs. 1388-2013

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

21 de agosto de 2013

Estudiantes

Sandy Yadira Marroquín Méndez
Claudia Yosmari Figueroa García
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO SEGUNDO (22º.) del Acta TREINTA Y CUATRO GUIÓN DOS MIL TRECE (34-2013), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 14 de agosto de 2013, que copiado literalmente dice:

VIGÉSIMO SEGUNDO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **“SIGNOS Y SÍNTOMAS DE ESTRÉS POST-TRAUMÁTICO QUE SE DAN A CONOCER EN PERSONAS QUE HAN SUFRIDO ATAQUES DE VIOLENCIA DELINCUENCIAL DENTRO DE LOS BUSES DE LAS RUTAS COMUNIDAD DEL MUNICIPIO DE MIXCO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Sandy Yadira Marroquín Méndez
Claudia Yosmari Figueroa García

CARNÉ No. 2006-18474
CARNÉ No. 2006-12011

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Marta Judith Pérez Wilhelm, y revisado por el Licenciado Maco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

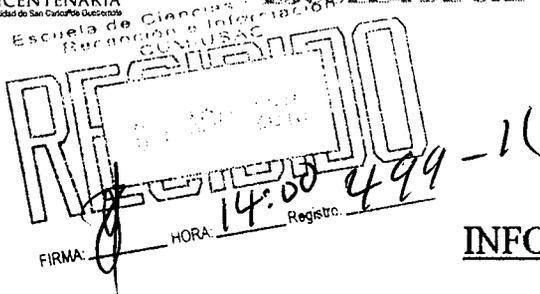
“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA



/gaby



CIEPs 551-2013
REG: 449-2011
REG: 086-2012

INFORME FINAL

Guatemala 09 de agosto 2013

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

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

“SIGNOS Y SÍNTOMAS DE ESTRÉS POST-TRAUMÁTICO QUE SE DAN A CONOCER EN PERSONAS QUE HAN SUFRIDO ATAQUES DE VIOLENCIA DELINCUENCIAL DENTRO DE LOS BUSES DE LAS RUTAS COMUNIDAD DEL MUNICIPIO DE MIXCO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA.”

ESTUDIANTE: **Sandy Yadira Marroquín Méndez**
Claudia Yosmari Figueroa García
CARNÉ No. 2006-18474
2006-12011

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 07 de agosto del presente año y se recibieron documentos originales completos el 09 de agosto, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

x *[Signature]*

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



c.c archivo
Arelis

CIEPs. 552-2013
REG 449-2011
REG 086-2012

Guatemala, 06 de agosto 2013

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

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

“SIGNOS Y SÍNTOMAS DE ESTRÉS POST-TRAUMÁTICO QUE SE DAN A CONOCER EN PERSONAS QUE HAN SUFRIDO ATAQUES DE VIOLENCIA DELINCUENCIAL DENTRO DE LOS BUSES DE LAS RUTAS COMUNIDAD DEL MUNICIPIO DE MIXCO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA.”

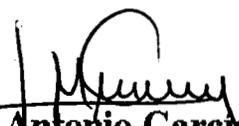
ESTUDIANTE: **CARNÉ No.**
Sandy Yadira Marrroquín Méndez **2006-18474**
Claudia Yosmari Figueroa García **2006-12011**

CARRERA: **Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 25 de julio del año en curso, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio Garcia Enriquez
DOCENTE REVISOR



Arellis./archivo

Centro Universitario Metropolitano –CUM– Edificio “A”
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530

Guatemala 29 de agosto de 2012

Licenciado

Marco Antonio García Enríquez

Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPS- "Mayra Gutiérrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas,

CUM

Estimado Licenciado Marco Antonio:

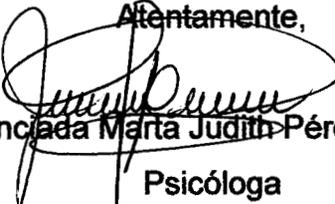
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado "Signos Y Síntomas de Estrés Post-Traumático que se dan a conocer en personas que han sufrido ataques de violencia delincuencia dentro de los buses de las rutas Comunidad del Municipio de Mixco del departamento de Guatemala" realizado por las estudiantes CLAUDIA YOSMARI FIGUEROA GARCÍA, CARNÉ 200612011 Y SANDY YADIRA MARROQUÍN MÉNDEZ, CARNÉ 200618474.

El trabajo fue realizado a partir del 20 de abril del 2011 hasta el 27 de agosto del 2012.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPS por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,


Licenciada Marta Judith Pérez Wilhelm

Psicóloga

Colegiado No. 3163

Asesora de Contenido

Guatemala 29 de agosto de 2012

Licenciado

Marco Antonio García Enríquez

Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPS- "Mayra Gutiérrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas,

CUM

Estimado Licenciado Marco Antonio:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado "Signos Y Síntomas de Estrés Post-Traumático que se dan a conocer en personas que han sufrido ataques de violencia delincriminal dentro de los buses de las rutas Comunidad del Municipio de Mixco del departamento de Guatemala" realizado por las estudiantes CLAUDIA YOSMARI FIGUEROA GARCÍA Y SANDY YADIRA MARROQUÍN MÉNDEZ. El trabajo no fue realizado en una institución, sin embargo fue de mi conocimiento que dichas estudiantes realizaron entrevistas dirigidas dentro de los límites establecidos de su trabajo de investigación.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciada Marta Judith Pérez Wilhelm

Psicóloga

Colegiado No. 3163

Asesora de Contenido

PADRINOS DE GRADUACIÓN

Por

Sandy Yadira Marroquín Méndez

Byron Alfredo González Mendoza

Médico y Cirujano

Colegiado 9375

Por

Claudia Yosmari Figueroa García

Ana Lucia de León Custodio

Licenciada en Psicología

Colegiado 12326

DEDICATORIA

Sandy Yadira Marroquín Méndez

A DIOS:

Por permitirme ver sus maravillas y por regalarme sabiduría para poder alcanzar esas metas que bendicen mi vida día tras día.

A MI MADRE:

Irma Méndez. Por ser el constante reflejo de amor, por enseñarme a tener ideales de amor, respeto, responsabilidad, esfuerzo, por enseñarme a tener fuerza para defenderme y coraje para enfrentarme con decisión a los retos de la vida.

A MI ESPOSO:

Edgar Cuches. Por su apoyo y ayuda incondicional, por dejarme compartir con él los sueños y retos de la vida y por sus palabras de afirmación que forman parte de su lenguaje de amor.

A MIS HERMANOS:

Jairon y Yesica Marroquín. Por demostrarme su cariño y por estar siempre presentes para apoyarme en cada momento de mi carrera.

AL Dr. BYRON GONZÁLEZ:

Por ser el instrumento que Dios usó para darme una nueva oportunidad de vida.

A MIS FAMILIARES Y AMIGOS:

En especial a mi compañera de Tesis, Yosmari Figueroa por sus palabras de aliento que de una u otra forma influyen en mí positivamente para seguir adelante.

DEDICATORIA

Claudia Yosmari Figueroa García

A DIOS:

Por brindarme su amor y la sabiduría necesaria para culminar mis estudios universitarios, porque todo lo que soy y lo que tengo, es gracias a él.

A MIS ABUELOS:

Que me enseñaron que para conseguir lo que quiero se debe trabajar, viendo las cosas siempre de forma optimista, de la mano de Dios y haciendo su voluntad.

A MIS PADRES:

Por su amor y guianza por haberme educado con los mejores valores, y brindarme las herramientas necesarias para vivir, enseñándome que todo lo que inicie tengo que terminarlo, que con perseverancia todo puede ser posible.

A MIS HERMANAS Y HERMANO:

Por su ayuda, porque siempre están allí cuando los necesito y que este pasó sea un ejemplo para ellos de que todo lo que emprendan, con la ayuda de Dios lo podrán lograr, los sueños se pueden hacer realidad con esfuerzo y dedicación.

A MIS FAMILIARES Y AMIGOS:

Que de una u otra forma me apoyaron en este escalón de mi vida, en especial a mi amiga y compañera de Tesis Sandy Marroquín, que siempre me apoyo.

AGRADECIMIENTOS

Sandy Yadira Marroquín Méndez
Claudia Yosmari Figueroa García

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Escuela de Ciencias Psicológicas: por abrirnos las puertas del ámbito académico para formarnos como profesionales y proporcionarnos las herramientas necesarias para culminar con la carrera de Licenciatura.

A las personas que amablemente nos brindaron la valiosa participación e información necesaria para que se llevara a cabo esta investigación.

A nuestro Revisor, Licenciado Marco Antonio García Enríquez: por su profesionalismo y entrega al brindarnos sus conocimientos, apoyo, paciencia y amistad en la realización de este informe.

A nuestra Asesora, Licenciada Marta Judith Pérez Wilhelm: por brindarnos de su tiempo, conocimientos, paciencia, apoyo y sobre todo su amistad incondicional en la realización de este informe.

A todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron en la realización de este trabajo.

ÍNDICE

Pág.

Resumen.....	1
Prólogo.....	2

CAPÍTULO I

Introducción	
Planteamiento del Problema.....	4
Desarrollo del marco teórico	
1 Violencia.....	6
1.1 Componentes de la violencia.....	6
1.2 Tipos de violencia.....	7
1.3 Violencia y delincuencia.....	8
1.4 Causas de la delincuencia.....	9
1.5 Violencia en Guatemala.....	11
1.5.1 Historia de la violencia en Guatemala.....	11
1.5.2 Situación actual de la violencia en Guatemala.....	14
1.6 El Estrés.....	20
1.6.1 Categorías de síntomas como respuesta al estrés.....	21
1.6.2 Tipos De estrés Post-traumáticos.....	25
1.6.3 Robos como Violencia Delincuencial y Estrés en las personas guatemaltecas.....	27

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnicas	31
2.2 Instrumentos.....	31

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1	Características del lugar y de la población.....	33
3.2	Análisis e interpretación de los resultados.....	35

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1	Conclusiones.....	57
4.2	Recomendaciones.....	59
	Bibliografía.....	60
	Anexos.....	62
	Anexos 1 Glosario	
	Anexos 2 Entrevista Dirigida	

RESUMEN

“SIGNOS Y SÍNTOMAS DE ESTRÉS POST-TRAUMÁTICO QUE SE DAN A CONOCER EN PERSONAS QUE HAN SUFRIDO ATAQUES DE VIOLENCIA DELINCUENCIAL DENTRO DE LOS BUSES DE LAS RUTAS COMUNIDAD DEL MUNICIPIO DE MIXCO DEL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA.”

Autoras:

Sandy Yadira Marroquín Méndez

Claudia Yosmari Figueroa García

La sociedad guatemalteca ha vivido círculos de violencia que han dejado muchas víctimas, las cuales deben hacer uso de sus habilidades para superar los traumas emocionales causados por las diversas formas de intimidación y de los hechos violentos que han agredido tanto física como psicológicamente. A partir de este conocimiento se realizó el presente trabajo de investigación que dio inicio con interrogantes como: ¿Cuáles son los mecanismos de defensa que toman fuerza en las personas que han sufrido una experiencia de ataque delinCUENCIAL?. Por ello, se trazaron objetivos para identificar los signos y síntomas de estrés post-traumático que presentan y reconocen tener los usuarios del transporte urbano que han sido víctimas de asaltos así como poder describir las conductas que manifiestan luego de ser víctimas de hechos delinCUENCIALES de este tipo, así como identificar los cambios conductuales que muestran a partir de una experiencia de ataque delinCUENCIAL.

Se eligió una muestra de 25 personas comprendidas entre 20 y 40 años de edad, que utilizan el transporte urbano de las rutas Comunidad del municipio de Mixco. Para lograr los objetivos trazados se realizó una entrevista de forma semi-estructurada con el afán de establecer un contacto directo con las personas consideradas como fuente de información.

A través de la utilización de una entrevista dirigida se pudo concluir que los síntomas de estrés post-traumático que presentan y reconocen tener son el miedo y la evitación de sucesos que recuerden el trauma original; además una de las conductas que manifiestan las víctimas es una conducta vigilante, pues ésta significa estar alerta o atento de ver qué tipo de personas suben al bus en que viajan para evitar así más daño físico y psicológico del que ya se ha causado a través del asalto en un bus. Es por ello que se recomienda a la Universidad de San Carlos y a la Escuela de Ciencias Psicológicas que brinden a los estudiantes, técnicas que puedan utilizarse para un adecuado abordamiento de los signos y síntomas de estrés post-traumático que son causados por la delinCUENCIA común en el país.

PRÓLOGO

Los altos índices delictivos que se viven a diario en nuestro país son alarmantes, dañan la integridad de los guatemaltecos provocando un estado emocional de malestar, en donde el miedo es el principal acompañante de la población, dichos actos son factores de alarma que predisponen a las personas a sufrir trastornos graves de ansiedad, llegando a vivir estrés post traumático, el cual ha generado manifestaciones tanto de tipo emocional, cognitivo, de comportamiento y biológico, todo ello por ser víctimas de hechos que han puesto, en peligro su vida. La situación de violencia que ha afectado a todos los pobladores de Guatemala es un factor predisponente para desarrollar estrés en la vida cotidiana de los mismos.

La psicología en beneficio a la salud mental, se ve obstaculizada por una serie de hechos que han afectado al ser humano no solo de manera individual sino colectiva. Sin embargo la psicología ha buscado estabilizar la vida de una persona que posee un trauma o trastorno psicológico provocado por el ambiente, pero antes de poderla estabilizar se necesita de un amplio conocimiento que le oriente sobre los signos y síntomas que se presentan en la persona, razón por la cual se ha considerado la importancia de conocer el grado en que éste problema está afectando a la población de Mixco para mantener una buena salud emocional, es importante que como antes de la salud mental se aborde la problemática de la delincuencia en nuestro país. De esta manera, en la presente investigación se ha pretendido describir e identificar los signos y síntomas que las personas han reconocido tener en sí mismas, ello beneficia a la Universidad de San Carlos de Guatemala al darle a conocer la intervención que tiene la psicología en las diferentes problemáticas sociales. A la Escuela de Ciencias Psicológicas para darle a conocer los efectos a nivel psicológico que ésta problemática ha tenido en las víctimas para que en posteriores investigaciones se pueda continuar con dicho estudio, ubicando el tratamiento para abordar estos signos y síntomas que se han investigado en este trabajo. Este estudio dio

a los estudiantes de Psicología un amplio conocimiento del abordaje psicológico al conocer las características que manifiestan las personas que están siendo afectadas por estos hechos violentos, además nosotros como Psicólogas hemos adquirido conocimientos de cómo está siendo afectada la psique de los individuos y de cómo en un futuro podemos intervenir para manejar una terapia de intervención para estas personas. Así mismo dará pautas para mejorar la calidad de vida emocional en la población que ha sido víctima de la violencia en los buses del transporte urbano de las rutas Comunidad del municipio de Mixco.

La memoria histórica de violencia que vive el país es un factor que constantemente aqueja a la sociedad por lo que se hace necesario estudiar hechos como la conquista, el conflicto armado interno contrastándolos con la firma de la paz, para tener un panorama de las causas más importantes de la violencia del país y sobre todo los efectos que causa en la población.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Guatemala, miles de pobladores son víctimas de hechos violentos que atentan no solo contra su integridad física y emocional, sino contra su vida. Uno de los hechos delictivos más comunes son los asaltos a las personas que se transportan en buses urbanos, pues éstos no cuentan con seguridad, por ser transporte público deben transportar a cualquier tipo de personas lo que los hace susceptibles de ser abordados por algún delincuente.

Los robos a buses que se llevan a cabo en Guatemala han sido de diversos tipos, por ejemplo puede ser que se asalte a una sola persona sin que nadie más se dé cuenta que ha sido víctima de un robo o puede ser de forma colectiva, donde se asalta a todos los pasajeros del bus y se realiza generalmente por un grupo de delincuentes que intimidan a las personas con palabras obscenas, con amenazas de daño físico personal o familiar, es decir intimidando emocionalmente o ejerciendo en sí el daño a la o las víctimas. La población afectada por robos a buses generalmente es población de nivel socioeconómico bajo y medio, son personas trabajadoras y/o estudiantes, susceptibles al engaño e intimidación de las amenazas de los delincuentes, personas habitantes del municipio de Mixco, una de las áreas más susceptibles del departamento de Guatemala, en el cual la mayoría de sus habitantes viven en áreas marginales, en comunidades que han sido tomadas por medio de invasiones de diferentes sectores del municipio, que en su mayoría eran barrancos y/o terrenos baldíos, estas invasiones en su mayoría se desarrollaron tiempo después del terremoto, así mismo el municipio de Mixco es uno de los más afectados por la migración interna del país, donde los pobladores de municipios cercanos buscan vivir cerca

de la ciudad para lograr mejores oportunidades de vida, lo que ocasiona sobrepoblación en algunos sectores, que a su vez causa desempleo y pobreza dando como pauta la violencia en este sector del país. Así mismo el sector de Mixco ha sido señalado como uno de los municipios con más zonas rojas del país.

Luego que el daño físico y emocional se ha dado, todo guatemalteco debe hacer uso de sus habilidades para superar el trauma, pero como bien se ha dicho no todos son capaces de seguir con sus actividades como antes del hecho por el contrario se ven afectadas por una serie de signos y síntomas que cambian su manera de vida. La sociedad guatemalteca ha vivido círculos de violencia, que han dejado muchas víctimas mortales, esta violencia ha generado sombras que se encuentran latentes en el acontecer actual, haciendo que cada vez sean más las víctimas de esta violencia, ello se ve reflejado en cientos de personas que son asaltadas en buses urbanos de diferentes rutas que circulan en el país, provocando un descontrol emocional latente dejando como consecuencia que cada día los guatemaltecos vivan temores que pueden desencadenar tarde o temprano estados de ansiedad, que a su vez provoca estrés, viéndose reflejado en los diferentes síntomas que conlleva, manifestaciones físicas, biológicas y psicológicas.

En el presente trabajo se realizó un estudio de las personas que han sido víctimas de la violencia delincriminal en buses de las rutas Comunidad del Municipio de Mixco, se creía que hay síntomas que se repiten en estas personas como parte de un estrés post-trauma y son éstos los que se investigaron, la problemática se abordó realizando entrevistas con personas que viven dentro del municipio de Mixco y que han sido asaltados dentro de un bus. Los datos se analizaron desde la teoría cognitivo-conductual, ya que algunos síntomas emocionales en las víctimas se manifiestan en conductas como respuestas ante un estímulo relacionado al trauma principal.

MARCO TEÓRICO

1 VIOLENCIA

A través de la historia la sociedad ha impuesto reglas que benefician la comunicación y la convivencia entre las personas que pertenecen a determinado grupo social. Por ejemplo: el respetar la vida, es una de las reglas que se ha enseñado de generación en generación, sin embargo no todas las personas cumplen con esta norma ya que no lo han aprendido adecuadamente o simplemente se niegan a respetarla ante la sociedad misma. Cuando estas normas se quebrantan la convivencia deja de ser amena y se convierte en una lucha de poder dando lugar a la injusticia, desigualdad e inequidad, las cuales a su vez dan lugar a la violencia.

Es importante reconocer cuando se está ante un hecho violento, pues el término 'violencia', en su sentido más elemental, de refiere al daño ejercido sobre las personas por parte de otros seres humanos, en general la violencia se puede entender como *“Una acción intencional del uso de la fuerza 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”*¹ ésta acción se da en el abuso de poder que un individuo ejerce sobre otro, utilizando diversos medios para dañar.

1.1 COMPONENTES DE LA VIOLENCIA

Las personas que realizan el acto de violencia son conocidas como victimarias o agresores convirtiendo a las personas dañadas en víctimas o agredidos.

El agresor generalmente utiliza el miedo o el temor como fuente de intimidación hacia los otros. Desde el punto de vista psicoanalítico, la

¹ Rotker, Susana. **“Ciudadanía del Miedo”**. Editorial Nueva sociedad. Venezuela. 2000. Pág.21

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.”², es por ello que se le designó el término agresor al que ejerce la violencia para conseguir su objetivo predeterminado.

Los actos de violencia que ejercen los agresores pueden darse en forma individual o colectiva en ambas vías y puede darse momentáneamente o en un lapso de tiempo indefinido en dónde la víctima es agredida o amenazada constantemente generando inseguridad y miedo. Algunos actos de violencia se pueden apreciar en la delincuencia, la cual puede manifestarse en una sociedad por medio de homicidios, robos, extorciones, narcotráfico, entre otros.

1.2 TIPOS DE VIOLENCIA

La violencia se presenta de diferentes formas, pero en todas: el daño físico, sexual y emocional es terrible y destructivo.

Violencia física es la que se comete directamente en el cuerpo de una persona, es fácil de observar, es todo acto de agresión intencional que ocasione daños a la integridad física de la persona con el fin de someterla. Este maltrato puede provocar lesiones como traumatismos, hematomas, cortaduras, quemaduras o fracturas entre otras.

Violencia emocional es la más frecuente y consiste en actos u omisiones que se expresan a través de prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, amenazas, actitudes devaluatorias y de abandono, insultos, burlas, silencio y gestos agresivos. Las agresiones de este tipo tienden a humillar, ofender, asustar a la persona y tienen graves repercusiones en la autoestima, seguridad y estabilidad emocional.

² Laplanche, J.-B. “**Diccionario de Psicoanálisis**”. Tercera Edición. Editorial Labor. España. 1983. Pág. 13

Violencia sexual consiste en actos u omisiones que pueden ser desde negar las necesidades sexoafectivas, de la persona hasta inducir a la realización de actividades sexuales no deseadas o a la violación. También los celos desmedidos para el control o manipulación de la pareja son formas de violencia. Se puede manifestar por medio de una mirada o comentario malicioso, un manoseo o hasta la penetración forzada del pene o de algún objeto. La violación, el hostigamiento, el abuso sexual, el tráfico de niñas y niños y la prostitución forzada son algunos ejemplos de violencia sexual.

Violencia económica, tipo de violencia, que permite, por medio del control del dinero, que el agresor abuse y se aproveche de la inseguridad de la persona agredida, brindándole cierto dominio y poder sobre esta.

1.3 VIOLENCIA Y DELINCUENCIA

La delincuencia no es más que 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 como psicológica y moral de cualquier persona o grupo de personas.

La delincuencia forma parte del complejo problema de la violencia, pues el delincuente daña al individuo a la vez que rompe con las reglas legales de una sociedad. Se llama delincuente a la *“persona de cualquier sexo cuya conducta*

se desvía de los códigos imperantes de la sociedad. A la vez que constituye un problema social, la delincuencia es también un problema personal para quien practica esta censurable forma de vivir ya que evidencia un desajuste en su personalidad manifestándose como una persona sin escrúpulos y sin principios”³

La delincuencia es uno de los problemas sociales que más afecta a una población, pues todos de una forma u otra han sido víctimas de ella, sus causas pueden ser muy diversas sin embargo sus efectos son devastadores en la sociedad.

1.4 CAUSAS DE LA DELINCUENCIA

“Las causas que pueden originar una conducta delictiva son las siguientes:

- *La crisis económica del país manifestada a través de dos fenómenos: Alto costo de vida y falta de fuentes de trabajo.*
- *El medio social en el que la persona se desenvuelve: barrios o colonias que presentan cuadros de extrema pobreza, lugares en las que suelen reunirse pandillas y vagos.*
- *La carencia de un oficio o profesión.*
- *La crisis familiar manifestada por situaciones como malos ejemplos, falta de autoridad paternal, hogares destruidos, carencia de una relación afectiva, etc.”⁴*

Las diferentes causas de las conductas delictivas pueden encontrar incluso sus orígenes en la infancia como lo cita Poggio *“el estudio del desarrollo social del ser humano permite explicar el porqué de algunos comportamientos y en*

³ Rojas L. Rosa María, **“Estudios sociales 3”**, editexsa S.A. p.20

⁴ *Ibíd.* Pág. 20

consecuencia ayudar a que los individuos se adapten mejor a su medio y puedan sentirse bien en él.

La etapa que marca el desarrollo social del individuo es sin duda la niñez y es allí, donde se encontrara la mayoría de causas de un comportamiento social o antisocial.”⁵ La estimulación que reciba el niño será crucial para su próximo desarrollo por lo cual el ambiente en el que se desarrolle el infante deja mucho que desear en su vida social adulta, es decir de acorde a como es el entorno del niño así será su personalidad adulta.

Las conductas delictivas se ponen de manifiesto en diferentes hechos, tanto en el hogar, escuela, trabajo o cualquier esfera de la vida social, presentando un mayor impacto en la persona al presentarse de forma inesperada y espontánea, provocando consecuencias negativas no solamente a la víctima sino a su entorno familiar. Dentro de estas consecuencias se pueden mencionar agresividad, aislamiento, desconfianza, ansiedad, etc. Los cuales impiden una sana convivencia con los otros. Guatemala es uno de los países que se ha visto afectado por dichas consecuencias, pues se han marcado en una serie de hechos de violencia en la que muchas personas han sido agredidas tanto física como psicológicamente, además muchas de ellas han sido testigos de golpes o incluso muerte de familiares.

Tanto la Paz como la violencia son productos históricos de una sociedad específica, es decir que *“no se puede hablar de paz o de violencia sin tomar en cuenta esa historia particular”*.⁶ En el caso de Guatemala, se puede mencionar la conquista del pueblo indígena por parte de las fuerzas españolas, la Revolución de 1944, la cual está ligada al Conflicto Armado interno, entre otros,

⁵ Poggio de Herrera Silvia Eugenia **“Psicología General”**, editorial Textigua, primera edición 2003, p94

⁶ Arquello Diana. Tesis. **“Influencia de la Delincuencia Común en las Relaciones Interpersonales”**.

los cuales han trazado un camino hacia la violencia que hoy por hoy se vive en el país.

1.5 VIOLENCIA EN GUATEMALA

1.5.1 HISTORIA DE LA VIOLENCIA EN GUATEMALA

Históricamente podría mencionarse la época de la conquista en el año de 1524, la corona española intentaba buscar nuevos canales de comunicación con otros reinos y es así como llegaron al territorio que hoy conforma Guatemala, ésta colonización se dio de forma abrupta dejando como consecuencia la esclavitud de los pueblos coloniales. “Por definición, esa violencia es brutalidad y arbitrariedad, amparada por la impunidad de quienes la ejercen. Su marco social natural es el de la desigualdad; su razón de ser, el mantenimiento de relaciones jerarquizadas, tanto en el interior de la sociedad como el trato de ésta con el exterior.”⁷ En esta época se les obligaba a los guatemaltecos indígenas a trabajar de forma forzada y sin ningún tipo de remuneración, obligándolos además a dar tributo a la Corona Española “La riqueza colonial la constituyo ahí la tierra y la mano de obra”.⁸

Siguiendo con el recorrido por La historia guatemalteca se enmarcan otros acontecimientos que han desligado a través de los años decadencia en los diferentes estratos económicos del país a causa de la violencia física, sexual y emocional, el abuso de poder que ha sufrido la sociedad, siendo los estratos sociales bajos los más afectados, desde el ámbito político se han desencadenado hechos que han dejado resultados negativos en la sociedad, “Hasta la reforma liberal de 1871 el poder político y económico en Guatemala permaneció en manos de familias descendientes de los conquistadores o los

⁷ Guzmán Buckler Carlos. “**Donde Enmudecen las Conciencias Crepúsculo y Aurora en Guatemala**”. Secretaria de Educación Pública, primera edición 1986. Pág. 17

⁸ *Ibíd.* Pág. 20

administradores coloniales españoles”.⁹ Éstos abusos de poder dieron como pauta la expropiación de tierras a los habitantes indígenas que por medio de la fuerza fueron víctimas de trabajos forzados y con poca o ninguna remuneración económica.

Otro momento importante en la historia de Guatemala es el conflicto armado interno, durante este periodo se produjeron graves violaciones a los derechos de los guatemaltecos, en el gobierno de Idígoras Fuentes inició el conflicto armado, en el año de 1960, y durante 36 años hubieron masacres en el país, pero durante el gobierno de Ríos Montt se produjo la mayor cantidad de matanza. Siendo el período más sangriento el de los años 80, en el que se produjeron masacres indiscriminadas por el Ejército contra el pueblo, mayormente contra la población indígena, esta situación provoco desplazamientos en diferentes sectores del país y la migración externa por parte de las personas que trataron de huir para defender su vida, algunos no pudieron regresar a sus hogares, otros buscaban recuperar sus pertenencias y volver a ver a sus familiares desaparecidos, es decir que en medio del dolor, de la tristeza del sufrimiento de la desesperación y el temor ellos aun buscaban restablecer su vida.

Gracias al informe realizado por la oficina de los Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala se tiene conocimiento de gran cantidad de testimonios en los cuales se pone de manifiesto el abuso de poder, por parte de grupos armados que marcaron la vida de varios pueblos indígenas tal es el caso del testimonio 3624 que se produjo en las Guacamayas Uspantán Quiche, 1982 *“Pero el ejército nos estuvo matando saber cuántas gentes mataron. Estuvimos como año y medio solo en las montañas. No podemos ir a nuestra siembra porque el ejército nos llega a velar, los patrulleros están por allí. No podemos salir de las montañas, sufrimos mucha hambre”*¹⁰. Durante esta época muchos

⁹ Arzobispado de Guatemala. **“Guatemala Nunca Más”**: El Entorno Histórico volumen III. Primera edición 1998. Pág.1

¹⁰ *Ibíd.* Volumen VII. Pág.37

guatemaltecos aprendieron a utilizar la violencia para salvar su propia vida y aprendieron a insensibilizarse ante el sufrimiento y muerte de otras personas. “La violencia fue un valor recompensado y se convirtió en una norma social del grupo. Los relatos sobre el refuerzo de la crueldad, mediante asensos o premios, muestran claramente el objetivo del entrenamiento y funcionamiento de grupo militar. Una vez lograda esa asimilación de valores y *pautas de comportamientos*, el dejar a los soldados una cierta autonomía en el modo de llevar a cabo los operativos y masacres, aumentó el grado de adscripción y conformidad con los hechos. La consideración subyacente de que la crueldad era un valor esperado aun en el caso de no contar con órdenes explícitas para llevarlas a cabo, aumentaba el grado de compromiso de los victimarios con sus acciones”¹¹

Los victimarios hicieron de la violencia una forma de vida, la cual enseñaron a otros haciéndoles recordar que mataban para no ser víctimas, de este tipo de violencia. Esto desarrollo una cadena violenta que como lo cita SEP CIESAS “La violencia de hoy no es más que la prolongación de la de ayer, sin solución de continuidad”.¹² “El objetivo del entrenamiento militar al que fueron sometidos los soldados era el aprendizaje extremo de la violencia, hasta estar dispuestos a matar sin ningún tipo de limitaciones. El pre condicionamiento incluyó el provocar un choque emocional en los soldados en formación, para después proporcionar mensajes dirigidos a aceptar la normalidad de los asesinatos y promover un modelo militar positivo de lo que significa ser un buen soldado.”¹³ En ese entonces se les enseñó a muchos soldados que una persona valiente es aquella que mata, destruye y amenaza, viendo la violencia de una forma natural y sin consecuencia negativa alguna, esta fue una forma egoísta de enseñanza ya que se enseñó a velar por las necesidades propias sin pensar en los derechos de los demás.

¹¹ Ibídem. Volumen II. Pág. 166

¹² Guzmán Buckler Carlos. Op Cit. pág. 22

¹³ Ibídem. Pág. 167

A raíz de este cumulo de acontecimientos la violencia se ha convertido en un fenómeno social que ha generado un círculo que se enseña de generación en generación por medio del ejemplo y por la forma de vivir, con la idea errónea de que en estos tiempos sobrevive el más fuerte y el que no tiene miedo a dañar o destruir a los otros con el objetivo de satisfacer sus necesidades propias.

A estos hechos se le suma la degeneración de las familias en la práctica de los valores que nos hacen ser seres humanos, valores como el respeto, igualdad, solidaridad, etc., cuando se sabe que la familia es la base de la sociedad, por lo tanto es la responsable de transmitir de generación en generación éstas buenas actitudes, brindando las pautas de vivir en paz dentro de cada sociedad, logrando que a nivel social, económico y cultural se obtenga igualdad y aceptación a los otros, conviviendo de forma armónica en este país, sin resentimientos y cambiando nuestra historia, teniendo como base el pasado para modificar el presente, erradicando desde el hogar los alarmantes índices de violencia que mantienen en zozobra a la población en general.

Tomando en cuenta lo anterior, al hablar de violencia en Guatemala se debe tomar en cuenta que el hecho de que se hayan firmado los acuerdos de Paz, no implica que la violencia haya terminado. La violencia ha cambiado en sus formas de manifestación, sin embargo sigue afectando al país.

1.5.2 SITUACION ACTUAL DE LA VIOLENCIA EN GUATEMALA

Actualmente, las personas guatemaltecas se pueden dar cuenta que los hechos de violencia que se podían encontrar durante la guerra no son los mismos, la situación cotidiana se confronta con nuevas formas de violencia. No hay enfrentamientos armados entre ejército o fuerzas civiles y movimiento guerrillero, pero la situación de inseguridad que se vive a diario, en zonas urbanas y rurales, comparativamente es más preocupante.

Han aparecido nuevas expresiones de violencia; además de la tasa extremadamente alta de homicidios, robos, crimen organizado manejando crecientes cuotas de poder económico, y por tanto, político. Se ven nuevas modalidades, como el surgimiento y crecimiento imparable de las pandillas juveniles denominadas maras que buscan un bien propio sin importar el daño causado a la población.

Las expresiones de violencia han sido condicionadas por numerosos acontecimientos sociales y políticos los cuales conducen a un clima de inseguridad, en el país, a pesar de la firma de los Acuerdos de Paz, que se dio en el año de 1996, esta violencia no ha terminado, en los últimos años se percibe que Guatemala se encuentra entre los países más violentos del mundo. Según el Informe estadístico de la violencia en Guatemala realizado por las Naciones Unidas en el año 2007 *“Guatemala se encuentra entre los países más violentos del continente. De hecho el “Triángulo Norte” de Centroamérica (El Salvador, Honduras y Guatemala) presenta niveles de violencia considerablemente superiores a Colombia, el único país de la región que continúa viviendo un conflicto armado interno”*¹⁴ la situación de inseguridad actual es más compleja de caracterizar pues no existe una causa o razón única que explique los altos niveles de violencia imperantes ni el aumento sostenido que ha experimentado.

Las encuestas realizadas permiten caracterizar los hechos ilícitos que sufre la población del municipio de Guatemala. “Vemos que abrumadoramente los hechos ilícitos que se cometen en este lugar corresponden a robos o asaltos (81.1%). Este tipo de hecho ilícito es seguido muy de lejos por robo de partes de vehículo (4.1%).”¹⁵ *“ Los datos muestran que la violencia delincuencia se ha*

¹⁴ PNUD. **“Informe estadístico de la violencia en Guatemala”**. Guatemala 2007. Pág. 23

¹⁵ *Ibíd.* Pág. 39

incrementado dramáticamente en Guatemala en el período posterior a la firma de la paz a finales de 1996.”¹⁶

La violencia que se vive en la sociedad guatemalteca, afecta grandemente a todas las áreas del país, la delincuencia se ha vuelto un acto tan común como el comer y trabajar, las bandas de crimen organizado han hecho de la violencia una forma de vida, buscando formas en las cuales delinquir y dañar la integridad de las personas lográndolo a través de:

DELINCUENCIA COMÚN: se entiende como aquellos hechos que quebrantan la ley pero es tomado por la sociedad como una actitud ordinaria.

- **EXTORCIONES:** Según el diccionario de la real academia española se refiere a una “Amenaza de pública difamación o daño semejante que se hace contra alguien, a fin de obtener de él dinero u otro provecho” esta amenaza se ejerce bajo presión induciendo a la persona extorsionada a cometer acciones fuera de su voluntad.
- **ROBO EN BUSES, CELULARES Y VIVIENDAS.**
- **SECUESTROS:** La real academia española lo define como “Retener indebidamente a una persona para exigir dinero por su rescate, o para otros fines” dichas acciones se cometen sin respetar la integridad de la persona secuestrada, realizando acciones abusando del poder del secuestrador.
- Entre otros.

CRIMEN ORGANIZADO: La real academia española lo define como “Retener indebidamente a una persona para exigir dinero por su rescate, o para otros

¹⁶ Mariano González. “**Violencia en Guatemala**”: aproximaciones al panorama estadístico e hipótesis sobre su aumento en la post-guerra 2011

fines” dichas acciones se cometen sin respetar la integridad de la persona secuestrada, realizando acciones abusando del poder del secuestrador.

- **NARCOTRÁFICO:** es una industria ilegal mundial que consiste en el cultivo, elaboración, distribución y venta de drogas ilegales.
- **LAVADO DE DINERO:** proceso a través del cual es encubierto el origen de los fondos generados mediante el ejercicio de algunas actividades ilegales o criminales consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos a través de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legítimas y circulen sin problema en el sistema financiero.
- **TRATA Y TRÁFICO DE PERSONAS:** comercio ilegal de personas con propósitos de esclavitud reproductiva, explotación sexual, trabajos forzados, sacada de órganos, o cualquier forma moderna de esclavitud.
- **TRÁFICO DE ARMAS:** intercambio de armas entre dos partes, de forma ilegal generalmente aunque no exclusivamente entre países soberanos.

Se cree que una de las causas fundamentales de la violencia en Guatemala es la pobreza, sin embargo muchos países pobres no presentan tanta violencia como la que se vive en el país. Pero la inequidad sí es considerada una causa importante para desarrollarla, y se reconoce que en Guatemala hay un alto porcentaje de ésta, donde no hay una igualdad en la distribución de los recursos del país.

Los elementos culturales en el país han sido obstáculos para el desarrollo del mismo, la cadena cultural que se vive enseña que la violencia es el único medio para la resolución de conflictos, principalmente el enfrentamiento con los patrones socioculturales de tipo patriarcal predominantes en el medio social e institucional. Estos patrones se evidencian en: costumbres, tradiciones, normas

de conducta, paradigmas, hábitos, valores, y prejuicios, donde se hace referencia a la familia, como una institución que por años ha sido víctima de violencia intrafamiliar donde las mujeres deben callar cualquier tipo de abuso por el temor al qué dirán de la sociedad o porque culturalmente se le ha enseñado que el hombre es el que manda en el hogar y ella debe ser sumisa y aceptar cualquier tipo de abuso. La economía y el trabajo son otros patrones que de forma abrupta, violentan a la sociedad, la desigualdad económica del país origina en cierto grado índices de violencia que los estratos sociales más bajos sufren las consecuencias. La moral, el derecho, el modo de pensar (ideología), la religión, y los medios de comunicación son otros patrones culturales que no permiten una sociedad civilizada, mejorando así la formación y comportamiento de las personas y/o grupos sociales. La falta de una política de seguridad ciudadana que parta de visión adecuada de abordaje del fenómeno, la inexistencia de planes estratégicos, la infiltración del crimen organizado en las diferentes esferas del sistema de justicia, así como la falta de voluntad política de las autoridades, se constituye en agravantes de la situación.

Una cultura de violencia que se manifiesta desde el mismo Estado y la forma en la que éste se relaciona con la población: abuso de poder, y al mismo tiempo, ausencia o debilidad extrema en su función específica. El derecho humano a una seguridad ciudadana prácticamente es inexistente en Guatemala, los gobiernos anteriores y el actual no han sabido orientar su accionar a combatir eficazmente la violencia tanto en aquellos factores de origen como sus manifestaciones concretas. Una acentuada cultura de silencio, producto de la ineficiencia del sistema de justicia y también herencia del conflicto armado recientemente vivido, predispone para no presentar denuncias, no decir nada, dejar pasar, aguantar. Y en el peor de los casos, tomar justicia por mano propia, es decir los linchamientos que se ven con más frecuencia en el área rural del país.

En este apartado se dará importancia a la violencia que se da en el servicio de transporte colectivo del municipio de Mixco del departamento de Guatemala, ya que como bien se conoce en Guatemala se presentan robos a buses urbanos cada día. Los delincuentes buscan robar propiedades como celulares, dinero, bolsos y otros artículos de valor a los pasajeros intimidándolos y amenazándolos con matarlos o hacerles algún daño. Generalmente los pasajeros víctimas de este tipo de violencia y delincuencia común, tienen que ceder a las peticiones de los victimarios con el objetivo de salir ilesos físicamente.

Los victimarios o asaltantes generalmente se suben a los buses fingiendo ser pasajeros cuando no lo son, normalmente se quedan cerca de la puerta de entrada del bus pidiendo al piloto que no se detenga y/o que tome otra ruta para llevar a cabo el hecho delincuencial, esto se lleva a cabo cuando el asalto es a todos los pasajeros del bus, dentro del bus se intimida a los pasajeros por medio de gritos y golpes y les piden que entreguen sus pertenencias y en otras ocasiones se suben como pasajeros y sentados a la par de cualquier persona le hablan con voz baja y les roban sin que ningún otro pasajero note lo sucedido. Este tipo de robos genera molestias en la víctimas, tales como: sentimientos de impotencia, desesperanza, ansiedad, culpabilidad, sudor de manos, miedo, entre otros los cuales pueden llegar a convertirse en signos y síntomas de estrés según sea el tipo de peligro al que hayan estado expuestas las víctimas o según otros factores que indica el concepto de estrés.

1.6 EL ESTRÉS

En algún momento de la vida el ser humano está expuesto a ser víctima de actos criminales como robos, sufriendo las consecuencias físicas y/o psicosociales ante esto muchos individuos han podido adaptarse al trauma luego de haber superado el sufrimiento inicial del mismo, sin embargo no todas las personas tienen la habilidad de llevar una vida sin que el trauma haya afectado su proceso de socialización, porque *“Solo un 8 % en promedio, aproximadamente sufrirá de estrés posterior al trauma... de las personas que se han visto enfrentadas a un hecho de carácter traumático, una mayor parte, han sido capaces de continuar con sus vidas sin ser afectadas crónicamente por los recuerdos y otras perturbaciones consecuentes.”*¹⁷

Un 8 % de las personas que son atacadas o presencian actos criminales padecerán síntomas que alteraran su vida cotidiana, un ejemplo es el citado por Alfredo H. en el libro *Trastornos por Estrés Post-traumático* *“Mi problema comienza después de un asalto a mano armada, en el corralón donde trabajo. Mis primeros síntomas fueron: temblor. Llanto. Pesadillas y dolor en todo el cuerpo. No tenía ganas de bañarme de maquillarme y salir. Peleaba con mi marido por todo y hasta llegué a amenazarlo con un cuchillo; todo me molestaba. No quería volver a trabajar, salir de compras, tenía que ir acompañada porque me ponía a llorar y a temblar, temiendo un nuevo robo. Corría por el supermercado para comprar rápido y salir enseguida, era desesperante. Tenía a cada rato recuerdos intensos sobre el momento del robo, no me lo podía sacar de la cabeza. Temblaba cada vez que entraba alguien al corralón, tenía miedo de que me volviese a pasar, en especial le tenía miedo a las personas que usaban gorritas con visera o mamelucos, porque las cuatro veces que me asaltaron llevaban gorritas o mamelucos de trabajo.”*¹⁸ Las personas expuestas a hechos violentos podrán superar el trauma después de un tiempo determinado.

¹⁷ Cía. Alfredo H. *“Trastornos por estrés post-traumático”*. Primera edición, Buenos Aires 2001, pág. 31

¹⁸ *Ibidem*. Pág. 58

Sin embargo necesitaran ayuda de sus familiares y/o profesionales en el tema, ayudándoles a sobrellevar las diferentes etapas que atravesaran.

1.6.1 CATEGORÍAS DE SÍNTOMAS COMO RESPUESTA AL ESTRÉS:

Hay cinco categorías de respuesta a los sucesos traumáticos que pueden causar estrés, éstos son:

*“Emocional: Los síntomas son los siguientes; sorpresa, estupor, rabia, terror, sentimientos de culpa, sensaciones de pérdida y vulnerabilidad, irritabilidad, desesperanza, hostilidad, disgusto, depresión, angustia, tristeza, temor al abandono y a quedarse solo, dificultades para poder expresar los sentimientos, explosiones temperamentales, auto culpabilización, desvinculación afectiva (aislamiento), pensamientos intrusivos, desorientación, sentirse extrañado o adormecido, alteraciones de memoria, sensación de pérdida de control, confusión, falta de concentración, evitación, disminución de la autoestima y de la eficacia, temores de que reaparezca o se reavive el trauma”*¹⁹

Aunque estos síntomas no se dan en forma continua ni se presentan todos en una misma persona, como se ha mencionado, dependerá de muchos factores. Además no se presentan en el momento sino con el transcurso del tiempo cuando la persona hace conciencia de la amenaza a la estuvo expuesta. Sin embargo si se pueden combinar ciertos síntomas que siguen dañando a la víctima y por ende a las personas que la rodean

.“Cognitiva: Estos síntomas pueden ser reactivados por medio de recordatorios que los gatillan (escenas de cine violentas, por ejemplo). El re experimentar es un síntoma capital de TEPT, dado que situaciones previamente consideradas seguras, luego del evento traumático producen reacción de alarma. Esto lleva a

¹⁹ Ibídem. Pág. 58

la evitación y, en casos severos, a reacciones paranoides.”²⁰ Estos recuerdos intrusivos son muy importantes para la realización del diagnóstico, ya que los recuerdos intrusivos son síntomas cognitivos muy frecuentes del trastorno de estrés postraumático.

*“Biológica: Los síntomas biológicos son: astenia, fatiga, somnolencia, insomnio, pesadillas, hipervigilancia, respuestas vivas, quejas psicósomáticas, alteraciones de los patrones de sueño.”*²¹ Definitivamente sucede como la psicología nos indica cuando nos dice que el cuerpo físico habla lo que el inconsciente trata de ocultar, así como un enojo causa que el líquido vesicular se forme en mayor cantidad, o la tristeza causa que salgan lágrimas, así mismo el estrés causa respuestas biológicas como las mencionadas.

Conductual: Estos síntomas suelen presentarse a través de: retraimiento social, desvinculación del medio, un mayor grado de estrés o discordia dentro de las relaciones habituales, tendencia al abuso de sustancias, comportamientos de búsqueda de sensaciones, trastornos laborales y vocacionales...

*Caracterológica: Esta categoría incluida por Herman (1992), se refiere a que las víctimas de abusos prolongados desarrollan cambios característicos de personalidad, en las que se incluyen alteraciones de las relaciones interpersonales o de la propia identidad.”*²²

Es por ello que se menciona que un hecho traumático no solo afecta a la víctima sino también a los otros que conviven con ésta, pues también son dañadas por los cambios comportamentales y caracterológicos de la víctima, sin embargo no es comparable con todo el sufrimiento que padece la víctima desde el momento del trauma hasta la superación del mismo, si es que se llega a dar.

²⁰ *Ibidem.* Pág. 59

²¹ *Ibidem.* Pág. 59

²² *Ibidem.* Pág. 59

El estrés es un proceso natural del ser humano que se desarrolla en un momento de amenaza o daño a la vida, normalmente cuando el cerebro percibe una amenaza, el cuerpo se prepara para luchar o huir, los músculos se tensan el ritmo respiratorio se ve afectado y la mente se prepara para reaccionar con mayor rapidez, es decir que el estrés simplemente es una respuesta adaptativa que el organismo prepara para algún caso de emergencia. Sin embargo el estrés puede convertirse en un antecesor a un trastorno de estrés post-traumático.

Según el DSM-IV el estrés post-traumático se caracteriza por la reexperimentación de acontecimientos altamente traumáticos, síntomas debidos al aumento de la activación (*arousal*) y comportamiento de evitación de los estímulos relacionados con el trauma. Esta definición es similar a la brindada en el Libro Titulado Trastornos de Estrés Post-traumático. Pues éste nos dice que el estrés post-traumático es *“un trastorno de ansiedad que una persona puede desarrollar después de experimentar o ser testigo de un hecho traumático extremo durante el cual se experimenta un miedo intenso, desesperanza u horror. Las características dominantes del trastorno de estrés postraumático son entumecimiento emocional, hipervigilancia, (irritabilidad o alerta constante del peligro) y re experimentación del trauma (flashbacks y emociones intrusivas)”*.²³

El trastorno de estrés se refiere a personas que han estado expuestas a un acontecimiento traumático con los siguientes criterios:

A. La persona ha estado expuesta a un acontecimiento traumático en el que han existido (1) y (2):

1) La persona ha experimentado, presenciado o le han explicado uno (o más) acontecimientos caracterizados por muertes o amenazas para su integridad física o la de los demás.

²³ M.A. Azcárate Mengual. Trastorno de estrés Post-traumático. Ediciones Díaz de Santos. España 2007
Pág.3

2) La persona ha respondido con un temor, una desesperanza o un horror intensos. Nota: en los niños estas respuestas pueden expresarse en comportamientos desestructurados o agitados.

B. El acontecimiento traumático es re experimentado persistente a través de una (o más) de las siguientes formas.

1) Recuerdos de los acontecimientos recurrentes e intrusos que provocan malestar y en los que se incluyen imágenes, pensamientos o percepciones. Nota: en los niños pequeños esto puede expresarse en juegos repetitivos donde aparecen temas o aspectos característicos del trauma.

2) Sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento, que produce malestar. Nota: En los niños puede haber sueños terroríficos de contenido irreconocible.

3) El individuo actúa o tiene la sensación de que el acontecimiento traumático está ocurriendo (se incluye la sensación de estar reviviendo la experiencia, ilusiones, alucinaciones y episodios disociativos de flashback, incluso los que aparecen al despertarse o al intoxicarse) Nota: los niños pequeños pueden escenificar el acontecimiento traumático específico.

4) Malestar psicológico intenso al exponerse a estímulos internos o externos que simbolizan o recuerdan un aspecto del acontecimiento traumático.

5) Respuestas fisiológicas al exponerse a estímulos internos o externos que simbolizan o recuerdan un aspecto del acontecimiento traumático.

C. Evitación persistente de estímulos asociados al trauma y embotamiento de la reactividad general del individuo (ausente antes del trauma), tal y como indican tres (o más) de los siguientes síntomas:

1) Esfuerzos para evitar pensamientos, sentimientos o conversaciones sobre el suceso traumático

- 2) Esfuerzos para evitar actividades, lugares o personas que motivan recuerdos del trauma
- 3) Incapacidad para recordar un aspecto importante del trauma
- 4) Reducción acusada del interés o la participación en actividades significativas
- 5) Sensación de desapego o enajenación frente a los demás
- 6) Restricción de la vida afectiva (p. ej., incapacidad para tener sentimientos de amor)
- 7) Sensación de un futuro limitado (p. ej., no espera obtener un empleo, casarse, formar una familia o, en definitiva, tener la esperanza de una vida normal)

D. Síntomas persistentes de aumento de la activación (arousal) (ausente antes del trauma), tal y como indican dos (o más) de los siguientes síntomas.

E. Estas alteraciones (síntomas de las Criterios B, C y D) se prolongan más de 1 mes.

F. Estas alteraciones provocan malestar clínico significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo.

1.6.2 TIPOS DE ESTRÉS POST-TRAUMÁTICO

Además de estas características el DSM-IV nos indica que debemos diferenciar tres tipos de Trastorno de Estrés Postraumático pues lo divide de la siguiente manera.

1. **Agudo:** si los síntomas duran menos de 3 meses
2. **Crónico:** si los síntomas duran 3 meses o mas

3. **De inicio demorado:** entre el acontecimiento traumático y el inicio de los síntomas han pasado como mínimo 6 meses

A diferencia del estrés como proceso normal del ser humano, el cual lo podemos categorizar en el Agudo, el trastorno de Estrés post-traumático de inicio demorado se manifiesta con posterioridad a los seis meses de ocurrido el hecho y se requiere la presencia simultánea como mínimo de tres síntomas de la categoría de evitación y dos más de la categoría de hiperactivación.

*“El elemento crítico que torna traumático a un suceso es la evaluación subjetiva de la víctima, acerca de cuan desamparada o amenazada se ha sentido”.*²⁴ Es decir que un hecho traumático puede ser significativo según la fortaleza del yo del sujeto, pudiendo ser este fuerte o débil, sabiendo que el yo se fortalece o se debilita desde la infancia, es decir durante el desarrollo de la persona.

El estrés post-traumático además se centra en el hecho amenazante que se viva, ya que la persona puede entonces ordenar su vida cotidiana antes o después del hecho estresante o traumático, siendo este el eje a tomar en cuenta para el desenlace de los síntomas que presente la persona.

Sin embargo los síntomas del estrés que una persona puede presentar luego de presenciar un hecho traumático o la manera en que responde a él no depende solamente del tipo de amenaza que haya presenciado o su subjetividad, también influyen factores pre trauma como:

- *“Historia de enfermedad mental*
- *Exposición traumática previa*
- *Abuso de sustancias*

²⁴ *Ibídem.* Pág. 59

- *Características del evento traumático (severidad, proximidad, intencionalidad causada versus desastres naturales, etc.)*²⁵

Estas variables, en conjunto con las características individuales, son las que finalmente determinan como una persona puede responder al enfrentarse a un trauma además de tomar en cuenta. El tipo y la severidad del trauma, su subjetividad, el apoyo o rechazo que reciba de su familia o del ambiente social a su alrededor.

En el municipio de Mixco, las personas han estado tantas veces expuestas a actos delictivos que se producen en buses, que muchas de ellas están predispuestas a presentar signos y síntomas de estrés post-traumáticos, y no solo por su historial sino por el peligro que llegan a correr durante cada hecho.

1.6.3 ROBOS COMO VIOLENCIA DELINCUENCIAL Y ESTRÉS EN LAS PERSONAS GUATEMALTECAS.

Esta delincuencia cada día se ve con mayor naturalidad en el país sin que las autoridades correspondientes puedan hacer algo al respecto, dichos actos llenan portadas en los diarios. Según una publicación en un periódico del país se escribe:

*“Aumenta la violencia en el transporte urbano en Guatemala. El director de la Policía Nacional Civil (PNC) de Guatemala, Julio Hernández Chávez, reconoció que la violencia en el transporte público, las extorsiones y asaltos a los pasajeros han aumentado, pero dijo que la institución no cuenta con personal suficiente.”*²⁶

²⁵ Kuper, Enrique L. **“Manejo comprensivo de Estrés Traumático Agudo”**. 1ª. Ed. Buenos Aires. Pág. 15

²⁶ Agencia PL y **“Diario Prensa Libre”**, de Guatemala. | 17 mayo de 2007

El incremento de la violencia está afectando a los ciudadanos guatemaltecos, los cuales salen cada día a sus labores diarias sin la certeza de que regresaran a sus hogares obligándoles a vivir bajo un nivel de desconfianza y temor que crea un pre trauma el cual se suma a una serie de características que pueden provocar posteriormente estrés post-traumático. No solo a la persona víctima del hecho delictivo sino a las personas que están a su alrededor, tal es el caso de los espectadores del siguiente caso:

“Capturan a dos hombres sindicados de asaltar y abusar sexualmente de pasajera en bus de rutas cortas: Guatemala, Enero del 2011 (PNC).- Esta madrugada agentes de la comisaría 13, capturaron a José David López, de 25 años y Jorge Estuardo Sabán Hernández, de 22 años, sindicados de haber asaltado un bus de rutas cortas y de haber abusado sexualmente de una mujer de 36 años, pasajera del bus”²⁷

Caso en el cual la mujer fue la principal víctima, sin embargo, los espectadores de este asalto también fueron víctimas, ya que también fueron violados sus derechos y presenciaron un acto de violencia brutal contra una pasajera del bus dónde también se conducían.

Además también crea en los familiares de la víctima el temor a salir nuevamente, ansiedad y odio hacia los delincuentes, odio que se convierte en amenazas o venganza desencadenando así una ola de violencia que se convierte en un círculo vicioso que es muy difícil de parar.

Los constantes asaltos en los municipios de Guatemala cada día ponen en peligro la salud mental de los guatemaltecos, desde niños interiorizan las experiencias vividas tomándolas como una estructura social.

²⁷ Ibídem. 19 de enero de 2011

Estos hechos además se suman a la gran problemática nacional que afectan a todas y todos como guatemaltecos ejemplo de ello es el artículo citado en un periódico de circulación nacional publicado en febrero de 2009, en el cual se lee que una bomba casera lanzada por una supuesta pandillera al interior de un autobús del servicio de transporte en la capital guatemalteca, causó heridas y quemaduras de gravedad a cuatro personas. Según la PNC, en esa ocasión la supuesta pandillera se subió al autobús, y tras discutir con el chófer, que se negó a pagarle una extorsión, lanzó la bomba contra los pasajeros.

Grupos de pandilleros vinculados a bandas del crimen organizado, según las autoridades locales, extorsionan a los chóferes del servicio de transporte público, a los que a diario les exigen el pago de un "impuesto de circulación" a cambio de no agredirles. Los guatemaltecos viven con la frecuente desconfianza que al subirse a un bus, cualquier hecho delincriminal, principalmente un robo les pueda suceder, algunos tienen miedo porque ya han vivido una experiencia traumática cómo ésta y otros simplemente por lo que han visto o escuchado acerca del tema.

La situación de violencia delincriminal en Guatemala sumado a muchos otros factores, ha logrado que las personas vivan con distintos trastornos psicológicos relacionados al estrés y ansiedad debido a la inseguridad en la que se encuentran al salir a las calles. Además puede inferirse que la mayor parte de ciudadanos del municipio de Mixco, no poseen vehículo propio por su situación económica, lo que los obliga a hacer uso del transporte público y a la vez arriesgarse a presenciar o a ser víctima de un robo dentro de cualquier bus.

El estrés en los pobladores del municipio de Mixco pudo abordarse desde la teoría Conductual, la cual hace referencia a los diversos estímulos que causan la misma reacción al estímulo original, tomando como estímulo principal un asalto

dentro del bus, el estrés como respuesta y subirse a un bus como otro tipo de estímulo que causa la misma respuesta. Los signos y síntomas que las personas reconocen en sí mismas luego de un hecho delincencial, son las respuestas esperadas en un organismo, sin embargo los guatemaltecos los han presentado una y otra vez por los constantes hechos violentos que viven dentro de los buses.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 TÉCNICAS:

Para efectos de la recolección de la información se tomó una muestra intencional, el tamaño de la muestra se estimó mediante el sistema de muestreo aleatorio simple, tomando 25 personas de la población que fue asaltada dentro de los límites de área anteriormente descritos; sin embargo las personas muestra fueron de las diferentes zonas de la aldea San José la Comunidad, La muestra cumplió entonces con los requisitos de la población, siendo estos haber sido asaltados en los últimos seis meses dentro de un bus de la ruta Comunidad, de ambos sexos (16 hombres y 9 mujeres), teniendo entre 20 a 40 años de edad. Se trabajó con dicha muestra para facilitar el procedimiento de la aplicación de la entrevista dirigida ya que la población que aborda estos buses es extensa.

2.2 INSTRUMENTOS:

ENTREVISTA DIRIGIDA:

La entrevista se realizó de forma semi-estructurada y se utilizó como una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideraron fuente de información. Ya que contaba con un cuestionario flexible y se buscó obtener información espontánea y abierta por parte de las personas que formaron parte de la investigación, además esta pudo profundizarse en la información que interesaba, en este caso, signos y síntomas.

En la entrevista dirigida se buscó obtener los resultados por medio de respuestas directas. Siendo los principales indicadores los síntomas que las

personas entrevistadas reconocen tener en sí mismas luego de ser víctimas de un ataque delincencial.

Los indicadores que se evaluaron dentro de este instrumento son: ansiedad, culpa, miedo, deseos de llorar, enojo, tristeza, impotencia, soledad, sensaciones de sudor, temblor de cuerpo, mareo, dolor de cabeza, desequilibrio corporal, debilitamiento de piernas e inmovilidad. Para mayor comprensión por parte de los entrevistados, estos indicadores se dividieron en dos grandes grupos, los cuales fueron, emociones y sensaciones físicas.

Se utilizó con las personas investigadas este instrumento, pues por medio de ello se pudo obtener información de dos tipos , es decir a través de preguntas directas así como de preguntas que dieron libertad y espontaneidad a los entrevistados para responder y así obtener diversidad de respuestas.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del Lugar y la Población:

Mixco es un municipio del departamento de Guatemala, localizado en la República de Guatemala. Es un municipio prácticamente integrado a la ciudad capital, a través del comercio, producción, transporte, vías de comunicación y en cierta medida, en aspectos de salubridad en cuanto al manejo de aguas residuales. “Mixco es un municipio considerado de primera categoría, puesto que cuenta con más de 100,000 habitantes, está integrado por 11 zonas de las cuales la mayoría pertenece al área urbana, sin embargo también cuenta con ciertas áreas rurales, territorialmente, el municipio está dividido en once zonas, conformadas por colonias, aldeas, cantones y la cabecera municipal. Sin embargo, algunas aldeas son convertidas en colonias, otras son lotificaciones nuevas y de reciente población, de carácter residencial.”²⁸

Aldeas:

- El Campanero
- **San José La Comunidad**
- Lo de Coy
- Lo de Bran
- Lo de Fuentes
- El Naranjito
- Sacoj
- Buena Vista
- El Aguacate
- El Manzanillo

²⁸ <http://es.wikipedia.org/wiki/Mixco>

La aldea San José La comunidad cuenta con servicio de buses urbanos, los cuales transitan por toda la Calzada Roosevelt hasta llegar a la ciudad capital tomando tres rutas distintas, estas son identificadas por un número que porta el bus al transitar.

Ruta 10: El bus transita por toda la calzada Roosevelt, pasa por el Trébol y luego para llegar a la zona 1 de Guatemala utiliza la Avenida Santa Cecilia que se encuentra por detrás de la Avenida Bolívar.

Ruta 11: El bus transita por toda la calzada Roosevelt, pasa por el Trébol al igual que la 10, con la diferencia que ésta utiliza la Terminal para llegar a su destino que es la zona 1 de Guatemala.

Ruta 10P: El bus recorre el periférico para llegar a su destino.

Todas las rutas antes mencionadas dan un recorrido a la zona 1 y retornan nuevamente a La Aldea San José La Comunidad (llamada por sus pobladores como La Comunidad). Las personas que transitan por éstas rutas son vulnerables a ser víctimas de la violencia delincriminal que afecta a muchos lugares del municipio de Mixco. Éstas fueron las personas investigadas, para ello se tomó una muestra que constó de 16 mujeres y 9 hombres haciendo un total de 25. El único requisito que se consideró fue el haber sido asaltado dentro de un bus de cualquiera de las tres rutas antes mencionadas, que se encontraran dentro del rango de edad de 20 a 40 años y que el asalto haya sido dentro del tiempo de 6 meses para obtener información más detallada. A continuación se presentan los datos obtenidos durante la investigación.

3.2 Análisis e Interpretación de resultados

Cuadro # 1
Sexo de las personas investigadas

Sexo	Femenino	Masculino	Total
Cantidad	16	9	25
Porcentajes	64%	36%	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

De un total de 25 personas el 64% de la muestra fueron de sexo femenino y el 36% sexo masculino, éste dato muestra que las mujeres son más vulnerables a ser víctimas de actos delincuenciales dentro de un bus. Según la violencia psicológica, vemos que la mujer es la más violentada en varios aspectos, por ejemplo. La violencia intrafamiliar se ve más enfocada hacia la mujer que hacia el hombre, pues la mujer es más susceptible y menos impulsiva que el hombre. Sin embargo existen muy pocos datos sobre cuántos hombres y mujeres son asaltados a diario pues la mayor parte de veces las víctimas no denuncian éste tipo de actos delictivos.

Cuadro # 2
Edad de las personas investigadas

Edad	No. De Personas	Porcentajes
20 -25	7	28%
26 – 30	9	36%
31 – 35	5	20%
36 – 40	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

Las edades se establecieron por rangos de 5 años. Se investigaron a 7 personas que se encuentra de 20 a 25 años, 9 personas que se encuentran de 26 a 30 años (siendo la mayor parte con un 36% de la muestra), 5 personas entre 31 y 35 años y cuatro personas entre 36 y 40 años (siendo la minoría con el 16% de la muestra). Las personas que se encuentran entre un rango de edad de 26 a 30 años son los más afectados por la violencia delincencial dentro de los buses de La Comunidad.

Cuadro # 3

Nivel de estudio de las personas investigadas

Nivel de estudio	Número de personas	Porcentajes
Primario	2	8%
Básico	4	16%
Medio	14	56%
Universitario	5	20%
Ninguno	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

Dentro de la población investigada, 2 personas son de nivel primario, 4 del nivel básico, 14 del nivel Medio, 5 personas de nivel Universitario. El nivel de estudio que predominó fue el Nivel Medio, pues el 56% fue el mayor porcentaje dentro de los resultados. Ninguna persona respondió no haber recibido educación lo que indica que todos los individuos investigados son alfabetas.

Cuadro # 4

¿Considera que en Guatemala hay violencia?

Respuesta	SI	NO	TOTAL
Personas	25	0	25
Porcentajes	100%	0%	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

Todas las personas entrevistadas respondieron SI a ésta pregunta, pues por experiencia propia o por información que se encuentra en muchos lugares como en la televisión, periódicos o conversaciones con otras personas, el 100% de la muestra consideró que en Guatemala sí hay violencia.

Cuadro # 5

¿Ha escuchado hablar de algunos de estos tipos de violencia?

	SI	%	NO	%	TOTAL	%
Física	25	100%	0	0%	25	100%
Sexual	25	100%	0	0%	25	100%
Verbal	23	92%	2	8%	25	100%
Psicológica	23	92%	2	8%	25	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

De las 25 personas investigadas, el 100% ha escuchado hablar de la violencia física, el 100% ha escuchado hablar de la violencia sexual, el 92% ha escuchado hablar de la violencia verbal y el 92% ha escuchado hablar de la Violencia Psicológica. Tanto la violencia física como la sexual es conocida por todas las personas investigadas, ya que creen tener claro el concepto de éstos tipos de violencia, sin embargo la diferencia con la violencia verbal y psicológica no es grande, pues solamente dos personas respondieron no haber escuchado hablar de éstos últimos. La violencia Verbal es parte de la Violencia psicológica, pues las amenazas y palabras pueden herir psicológicamente a la víctima de violencia.

Cuadro # 6

¿Cree que un asalto dentro de un bus es un tipo de violencia?

Respuesta	SI	NO	TOTAL
Personas	25	0	25
Porcentajes	100%	0%	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

De las 25 personas investigadas, el 100% respondió que efectivamente, un asalto dentro de un bus es un tipo de violencia. Todas las personas concuerdan con la misma respuesta lo que nos da a conocer que la población sabe que dentro de un bus se puede dar a conocer la violencia por medio de un robo y

según respuestas anteriores puede darse la violencia física, sexual, psicológica y/o verbal

Cuadro # 7

¿De qué forma infunden miedo los asaltantes de un bus?

Respuestas	SI		NO		TOTAL	
Gritando	22	88%	3	12%	25	100%
Hablando palabras obscenas	24	96%	1	4%	25	100%
Utilizando armas	23	92%	2	8%	25	100%
Utilizando golpes	18	72%	7	28%	25	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

Dentro de las respuestas a ésta pregunta, 22 personas reconocieron que los asaltantes infunden miedo por medio de gritos, 24 dijeron que se infunden con palabras obscenas, 23 con el uso de armas y 18 con el uso de golpes, siendo la predominante el uso de palabras obscenas, Pues se puede deducir que la mayor parte de asaltantes intimida a su víctima tratándola mal y hablándole de manera grosera para que tome una posición sumisa y haga lo que el asaltante le pueda pedir. Cómo se mencionó anteriormente, ésta es una forma de violencia pues se definió violencia como “Una acción intencional del uso de la fuerza del poder y por la cual una o más personas producen daño físico, mental (psicológico), con un fin predeterminado, en éste caso el fin determinado es robar las pertenencias

de las víctimas y el uso de palabras ofensivas hace que el victimario tome el poder y el control de la situación.

Cuadro # 8

En los últimos seis meses ¿Usted ha sido víctima de asaltos dentro de un bus de La Comunidad?

Respuestas	SI	NO	TOTAL
Personas	25	0	25
Porcentajes	100%	0%	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

Como era de esperarse, las 25 personas entrevistadas respondieron que sí a esta pregunta, pues uno de los requisitos que se les pedía antes de responder a dicha entrevista era haber sido asaltado en un bus en los últimos seis meses.

Cuadro # 9
¿Qué tipo de violencia utilizaron?

Respuestas	SI	%	NO	%	TOTAL	%
Física	13	52%	12	48%	25	100%
Sexual	0	0%	25	100%	25	100%
Verbal	19	76%	6	24%	25	100%
Psicológica	7	28%	18	72%	25	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

De 25 personas, 13 dijeron haber reconocido la violencia física dentro del asalto en que se encontraron. Cuando se les preguntó ¿por qué violencia física? respondieron que los asaltantes habían utilizado armas y/o porque le habían pegado a otra persona. Ninguna de las personas investigadas fue víctima y no fue testigo de violencia sexual lo que indica que realmente el fin de los agresores es robar pertenencias. 19 personas, es decir, el 76% de la muestra reconoció que los asaltantes utilizaron violencia verbal y todos respondieron que era verbal porque decían malas palabras (expresión que equivale a palabras obscenas u ofensivas) y porque amenazaban. 7 personas, es decir el 28% de la muestra reconoció que se utilizó la violencia psicológica y argumentaron que los asaltantes infundieron miedo y amenazaban. Vemos pues, como realmente el agresor toma el control de un individuo por medio de la violencia física, verbal y psicológica y ésta sucede porque se siente intimidada y se ve amenazada, es decir cree y sabe que le harán daño si no obedece a lo que el delincuente pide.

Cuadro # 10
¿Fue uno o varios asaltantes?

Respuesta	UNO	VARIOS	TOTAL
Personas	5	20	25
porcentajes	20%	80%	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

De la muestra investigada el 80% fueron asaltadas por varios delincuentes y el 20% por una sola persona, considerando que cuando la muestra respondió: varios, dos, tres, etc. Se marcó la respuesta “varios”. En la mayor parte de los casos en el acto delictivo del que fueron víctimas las personas, fue por varios agresores, pues se ha visto que los agresores toman más valentía y se sienten más poderosos cuando están en grupo que cuando actúan solos. Según los escritos de la revista *Psicothema*, “los integrantes de un grupo delictivo generalmente tienen los mismos rasgos de personalidad además al hallarse dicha conducta propiciada y mantenida en el contexto grupal, se pone de manifiesto la necesidad de interpretar la capacidad predisponente de los factores individuales en función de la influencia de los ámbitos de socialización, cobrando especial importancia la capacidad del grupo de iguales para responder adaptativamente a los desafíos evolutivos, circunstancias o estructurales.”²⁹

²⁹ “*Psicothema*”. Suplem.1.Vol.14. ISSN EDICIÓN 0214-9915. 2002. pág. 6

Cuadro # 11

¿Fue un asalto individual o a todos los pasajeros?

Respuesta	INDIVIDUAL	A TODOS	TOTAL
Personas	11	14	25
Porcentajes	44%	56%	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

De todas las entrevistas realizadas, se encontraron 11 en que las personas fueron asaltadas individualmente, es decir que solamente a ella le robaron sus pertenencias y 14 personas fueron víctimas de un hecho delictivo grupal, dónde no solo le robaron sus pertenencias sino fueron testigos de cómo violentaban a más personas en su condición de pasajeros. Esto hizo una diferencia de un 12%, pues la respuesta “individual” alcanzó un 44% y la respuesta “grupal” un 56%.

Cuadro # 12
Indique las emociones que experimentó clasificándolas de 0 a 10
siendo el numero 10 la más intensa.

Caso No.	Ansiedad	Culpa	Deseos de llorar	Miedo	Enojo	Tristeza	Impotencia	Soledad
1	5	3	6	10	5	5	10	8
2	8	0	0	5	9	6	4	0
3	0	5	4	8	5	2	8	10
4	10	0	0	10	6	0	9	10
5	5	4	0	10	5	6	10	0
6	10	0	10	10	10	10	9	10
7	8	10	10	10	10	10	10	0
8	0	0	8	8	0	0	7	0
9	7	0	0	10	10	7	10	7
10	5	0	0	8	8	3	8	8
11	9	8	10	9	10	8	10	4
12	5	2	3	8	9	9	10	1
13	5	2	10	10	10	8	10	8
14	0	0	0	4	6	6	4	3
15	3	3	3	4	6	4	6	8
16	5	8	6	6	10	6	8	0
17	0	0	0	0	10	0	10	8
18	8	0	0	6	10	0	8	5
19	5	1	6	10	10	8	9	7
20	10	0	8	9	10	4	10	10
21	10	0	10	10	10	10	10	5
22	7	0	0	7	8	6	10	0
23	6	8	0	8	6	3	4	0
24	2	9	10	5	10	10	10	0
25	10	0	10	10	0	8	10	10

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Para una mejor descripción de la intensidad de los síntomas, éstos se dividieron y se evaluaron según rangos significativos.

Cuadro # 13

Intensidad de los síntomas utilizando rangos significativos

No.	Síntomas Emocionales	No. de personas			Total
		0	1-5	6-10	
1	Ansiedad	4	9	12	25
2	Culpa	13	7	5	25
3	Deseos de llorar	10	3	12	25
4	Miedo	1	4	20	25
5	Enojo	2	3	20	25
6	Tristeza	4	6	15	25
7	Impotencia	0	3	22	25
8	Soledad	8	5	12	25

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

Todos los síntomas recibieron un puntaje mayor de cero, con excepción de la Impotencia. En general todos los síntomas mencionados fueron reconocidos con una intensidad entre 6 a 10, excluyendo al sentimiento de culpa que fue percibido con poca intensidad. La ansiedad se percibió con intensidad de 6 a 10 con la mitad de la muestra, el deseo de llorar fue relativo, la sensación de miedo, enojo, tristeza e impotencia fueron los síntomas que la mayor parte de las personas reconocieron sentir durante el hecho delictivo. El sentimiento de impotencia que es la incapacidad o falta de poder para realizar o hacer algo como el defenderse ante situaciones amenazadoras fue el síntoma emocional

que predominó con un 88% de la muestra. Estos datos son realmente significativos, pues nos brindan un dato importante sobre las emociones que tienen las personas durante el trauma que les causa ser asaltados.

Cuadro # 14
Indique los síntomas físicos que experimentó clasificándolos de 0
a 10 siendo el numero 10 el más intenso.

Caso No.	Sudor de algún miembro del cuerpo	Temblor de cuerpo	Mareos	Dolor de cabeza	Desequilibrio corporal	Debilitamiento en las piernas	Sensación en el estómago	Inmovilidad
1	8	9	0	3	10	5	10	10
2	0	5	0	0	6	7	4	0
3	5	5	0	6	5	4	4	0
4	0	10	0	8	8	10	10	0
5	6	7	0	0	0	4	2	0
6	8	10	0	0	9	9	10	0
7	0	8	0	0	0	0	10	0
8	8	9	0	0	0	6	10	0
9	10	10	0	0	7	5	5	5
10	8	9	0	0	0	6	6	8
11	7	0	0	0	0	0	0	8
12	5	3	2	1	5	4	2	7
13	8	0	0	5	6	9	0	5
14	3	2	0	7	5	2	0	6
15	4	2	2	0	0	0	0	6
16	5	0	0	5	5	6	8	8
17	0	0	0	0	8	0	0	0
18	8	0	0	0	0	5	0	0
19	5	0	0	0	0	5	0	6
20	10	0	0	0	8	10	7	10
21	10	8	0	0	10	10	0	0
22	0	9	0	0	7	8	6	8
23	0	0	0	0	0	0	3	6
24	9	0	2	0	0	0	8	0
25	10	0	0	3	5	10	10	10

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

Para una mejor descripción de la intensidad de los síntomas físicos, éstos se dividieron y se evaluaron según rangos significativos.

Cuadro # 15

Intensidad de los síntomas físicos

	Síntomas Físicos	No. de personas			Total
		0	1-5	6-10	
1	Sudor de algún miembro del cuerpo	6	6	13	25
2	Temblores de cuerpo	10	5	10	25
3	Mareos	22	3	0	25
4	Dolor de Cabeza	17	5	3	25
5	Desequilibrio corporal	10	5	10	25
6	Debilitamiento en las piernas	6	8	16	25
7	Sensación en el estómago	8	6	16	25
8	Inmovilidad	11	2	12	25

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Los síntomas físicos fueron identificados variadamente y no tan precisos como los emocionales. El sudor en algún miembro del cuerpo fue identificado con el 52% de la muestra, el temblor de cuerpo tuvo una percepción vaga pues 10 personas la identificaron con una intensidad de 6 a 10 y 10 personas no la identificaron, las otras 5 personas están entre 1 a 5 de intensidad, estas respuestas fueron las mismas para el síntoma de desequilibrio corporal. Los mareos no fueron significativos para los evaluados. Sin embargo los síntomas que se reconocieron por el mayor número de personas y apreciados en un rango

de 6 a 10 en intensidad, fueron: El debilitamiento de piernas y sensación en el estómago siendo éstos los que predominaron dentro de la muestra.

Cuadro # 16
¿Usted sintió que alguno de los síntomas físicos o emocionales se repitió después del asalto?

Respuestas	SI	NO	TOTAL
Personas	16	9	25
Porcentajes	64%	36%	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

El 64% de las personas entrevistadas respondieron que sí se repitió uno o más síntomas después del asalto y el 36% dijo que no, siendo un mayor porcentaje las respuestas positivas a ésta pregunta. El estrés postraumático tiene como criterio que los síntomas se repitan después del trauma original y éstas respuestas indican que más de la mitad de las personas que son víctimas de violencia delincriminal en buses pasan por un proceso de estrés post-traumático, aunque sin definir el tipo de estrés causado, se da a conocer que la población de Mixco sufre síntomas físicos y emocionales a causa de traumas originados por un asalto dentro del bus que deben abordar diariamente.

Cuadro # 17
¿Qué síntomas se repitieron?

No.	Signos y Síntomas	Respuestas
1	Ansiedad	0
2	Culpa	1
3	Deseos de llorar	2
4	Miedo	9
5	Enojo	4
6	Tristeza	1
7	Impotencia	1
8	Soledad	2
9	Sudor	1
10	Temblor de cuerpo	1
11	Mareos	0
12	Dolor de cabeza	2
13	Desequilibrio corporal	0
14	Debilitamiento en las piernas	1
15	Sensación en el estómago	1
16	Inmovilidad	0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

De las 25 personas entrevistadas, 16 personas reconocieron sentir síntomas emocionales luego del hecho delictivo, los síntomas que predominaron en las respuestas fueron el miedo y el enojo siendo el miedo el más reconocido por las personas, seguido por sentimientos de soledad, sudor, temblor de cuerpo, dolor de cabeza y sensación extraña en el estómago. El miedo se puede definir como:

una emoción caracterizada por un intenso sentimiento habitualmente desagradable provocado por la percepción de un peligro, real o supuesto, presente, futuro o incluso pasado. Es una emoción primaria que se deriva de la aversión natural al riesgo o la amenaza. La sensación del miedo se debe a que las personas piensan que les va volver a suceder algo similar y el enojo es parte de la frustración de no poder hacer nada ante las circunstancias y de haber perdido sus pertenencias. Es necesario diferenciar que las personas reconocieron mayormente en sí mismos los síntomas emocionales, y aunque algunos síntomas físicos se repitieran pudieron no haberse reconocido.

Cuadro # 18
¿Cree usted que algo cambió a partir del día del asalto?

Respuestas	SI	NO	TOTAL
Personas	21	4	25
Porcentajes	84%	16%	100%

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

La mayor parte de la muestra (84%) respondió que sí cambió algo a partir del día del asalto, mientras que el 16% respondió que no. A continuación se describirá lo que cambió en las personas que respondieron sí a la pregunta.

Cuadro # 19
¿Qué cambió?

Caso No.	LO QUE CAMBIÓ
1	Se baja de bus al ver alguien sospechoso
2	Trata de no estar sola
3	Le da miedo subir a un bus, se mantiene alerta, le pide a Dios que la cuide
4	Siente miedo, busca compañía, está más atenta a quién se sube y quien se sienta a su lado en el bus.
5	Siente inseguridad al tomar el bus.
6	Siente mucha inseguridad
7	Cambiaron sus emociones como el carácter ante situaciones peligrosas.
8	Siente temor al andar en un bus
9	Le pide a Dios antes de subir al bus.
10	Ahora es desconfiada
11	Es más precavida
12	Cambió su seguridad y su confianza en sí misma.
13	Está más atenta
14	No anda muy tarde en la calle.
15	Anda a la defensiva, se baja del bus, le huye a la personas.
16	Tiene más precaución
17	Ya no saca su celular en el bus
18	Anda más precavido y vive con miedo.
19	Ya no se sube a esos buses
20	No carga cosas de valor
21	Tiene miedo cuando el bus va vacío

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

Cuando se preguntó ¿Qué cambió a partir del día del asalto?, se dio libertad a los entrevistados para que respondiesen abiertamente, es por ello que se recolectó diversidad de respuestas, que aunque diferentes conservan cierta similitud en los síntomas que expresaron y reconocieron sentir a partir del momento del hecho delictivo. Las respuestas más comunes fueron: miedo, inseguridad, desconfianza o precaución y estar más alerta a cualquier persona o personas que abordan los buses. Algunas personas dijeron que cuando ven algo que los hace sentir amenazados se bajan del bus, tal y como nos dice el DSM-IV en cuanto a la evitación de sucesos parecidos o que recuerden el hecho traumatizante, pues éste si es un criterio valedero que nos indica la presencia de estrés post-traumático.

Cuadro # 20
Actualmente ¿Qué siente cuando se sube a un bus?

Caso	LO QUE SIENTE CUANDO SE SUBE A UN BUS
1	Temor o desconfianza a que se suba alguien
2	Se siente normal
3	Nerviosa porque no se con quien viajo o quien va a la par mía
4	Siempre se siente alerta y cuando se suben personas raras cree que son asaltantes.
5	No siento miedo alguno
6	Piensa ¿Qué va a pasar? ¿Será que me van a asaltar?
7	Miedo
8	Temor a que me asalten, está pendiente de las personas que entran y salen.
9	Temor ante cualquier circunstancia
10	Inseguridad
11	Miedo
12	Desconfianza hacia cualquier persona del bus
13	Miedo
14	Temor
15	Nada
16	Inseguridad
17	Temor
18	Desconfiado de todos. en cualquier momento alguien te dice que es un asalto
19	Nada porque ya pasó
20	Me pongo mal cuando miro caras que hay a la par
21	Miedo
22	Desconfianza y miedo
23	Miedo cuando van muy llenos
24	Nada, solo cuando sube alguien con pintas me bajo rápido del bus.
25	Siempre tengo cuidado de quien se acerca y si se suben varios del bus.

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de entrevista dirigida a personas de ambos sexos comprendidas dentro del rango de edades de 20 a 40 años que han sido asaltadas dentro de un bus de la ruta a la Comunidad Mixco, en el año 2012.

Análisis e Interpretación:

13 personas mencionaron el miedo o temor al abordar un bus, esta respuesta nos indica que más de la mitad de la muestra reconocen sentir miedo al abordar un bus, pues creen que podrán vivir nuevamente el mismo hecho delictivo y temen ser víctimas de un acto más de violencia en el bus. Además otros síntomas fueron mencionados como desconfianza, inseguridad y el estar alertas ante cualquier cambio que de pautas a un nuevo suceso. Se puede reconocer que las personas que han sido víctimas de la violencia en los buses de la ruta La Comunidad presentan síntomas de estrés postraumático, siendo los más reconocidos, el miedo o temor a que pase algo y por eso, el hecho de estar alertas de ver que personas suben al bus en que se viaja para evitar así más daño que el que ya se ha causado con anteriores traumas.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Los síntomas de estrés post-traumático que presentan y reconocen tener los usuarios del transporte urbano, que han sido víctimas de asaltos son el miedo y la evitación de sucesos que recuerden el trauma original.
- Una de las conductas que manifiestan las víctimas de hechos delincuenciales es una conducta vigilante pues ésta significa estar alerta o atento de ver qué tipo de personas suben al bus en que viajan para evitar así más daño físico y psicológico del que ya se ha causado a través del asalto en un bus.
- Uno de los sentimientos que se presentan en las personas a partir de una experiencia de ataque delincencial es la desconfianza y la inseguridad que reconocen percibir las personas
- El miedo como síntoma de estrés post-traumático, es el que reconocen percibir las personas y le dan una mayor importancia, aunque no lo reconocen como tal, ya que cuando se les pregunta si algo cambió después del trauma, muchos responderán que no aunque en una conversación dirán que siente miedo o temor al ver rostros sospechosos o que dan pautas de ser delincuentes.
- Se comprobó que las personas que han sido asaltadas en un bus presentan síntomas de estrés post-traumático aún después de los tres meses de lo sucedido; pues la mayor parte de ellos, se han visto

amenazados a ser dañados no solo contra su integridad física y emocional, sino contra su vida.

- Se comprobó que los delincuentes que abordan los buses para realizar un asalto utilizan como principal arma la intimidación por medio de palabras obscenas, gritos, mostrando las armas y en algunos casos, por medio de los golpes.

4.2 RECOMENDACIONES

- A la Universidad de San Carlos de Guatemala que dé a conocer a la población la intervención que la Psicología como ciencia puede brindar a las problemáticas Sociales que afectan la psique de los individuos.
- A la Escuela de Ciencias Psicológicas que brinde a las estudiantes, técnicas que puedan utilizarse para un adecuado abordamiento de los signos y síntomas de estrés post-traumático que son causados por la delincuencia común en el país.
- A los Profesionales y docentes de las Ciencias psicológicas que fomenten por medio de Talleres, Charlas y/o seminarios, técnicas que disminuyan la intensidad de los síntomas que el estrés postraumático ocasiona en los pobladores de Guatemala.
- A los Estudiantes de Licenciatura en Psicología que Indaguen sobre los efectos psicológicos que las problemáticas sociales ocasionan en el ser humano, enriqueciendo con ello los conocimientos adquiridos en este trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Arzobispado de Guatemala. **“Guatemala Nunca Más”**: Impactos de la violencia. Volumen II. Primera edición. 1998. 265 pp.
2. Arzobispado de Guatemala. **“Guatemala Nunca Más”**: El Entorno Histórico volumen III. Primera edición 1998. 575 pp.
3. Cía. Alfredo H. **“Trastornos por estrés post-traumático”**. Primera edición, Buenos Aires 2001. 307 pp.
4. Kuper, Enrique L. **“Manejo comprensivo de Estrés Traumático Agudo”**. Primera Edición Buenos Aires. 178 pp.
5. Rojas L. Rosa María, **“Estudios sociales 3”**, editexsa S.A. 285 pp.
6. Poggio de Herrera Silvia Eugenia **“Psicología General”**, editorialTextigua, primera edición 2003. 656 pp.
7. DSMIV **“Manual Diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales”**. Editorial Masson S.A. España 1995. 1049 pp.
8. GuzmanBuckler Carlos. **“Donde Enmudecen las Conciencias”** Crepúsculo y Aurora en Guatemala. Secretaria de Educación Pública, primera edición 1986. 228 pp.
9. G. WitkinLandoil, PH.D. **“El Estrés de la mujer”**: Cómo reconocerlo y superarlo. 2da Edición. Ediciones Grijalbo. Barcelona 1985. 306 pp.
10. PRONICE. **“Violencia Organizada e Intervención psicosocial”**. Primera Edición. Editorial Magna Terra. Guatemala 1998. 151 pp.
11. Arqüello Diana. Tesis. **“Influencia de la Delincuencia Común en las Relaciones Interpersonales”**. 78 pp.

12. PNUD. **“Informe estadístico de la violencia en Guatemala”**. Guatemala 2007. 81 pp.
13. Mariano González. **“Violencia en Guatemala”**: aproximaciones al panorama estadístico e hipótesis sobre su aumento en la post-guerra 2011. 195 pp.
14. M.A. Azcárate Mengual. **“Trastorno de estrés Post-traumático”**. Ediciones Díaz de Santos. España 2007. 135 pp.

ANEXOS

GLOSARIO

- **ABUSO DE PODER:** Circunstancia agravante que consiste en valerse del carácter público que tenga el presunto culpable.
- **CRIMEN:** delito grave, cosa muy mala hecha o deplorable. Delito grave que consiste en matar, herir o hacer daño a una persona. Acción o cosa que perjudica a alguien o algo.
- **CRIMEN ORGANIZADO:** es la denominación que se le da a las estructuras sociales compuestas por individuos que se organizan para cometer acciones delictivas, así como al tipo de delito imputado por dicha conducta. Entre dichas acciones suelen encontrarse el tráfico de drogas, armas, réplicas de obras artísticas o tesoros arqueológicos, robo de vehículos, terrorismo, secuestro, tráfico de indocumentados, genocidio, etc.
- **DELINCUENCIA:** Conjunto de infracciones de normas jurídicas.
- **DESIGUALDAD:** Desproporción económica, política y social en que se encuentran unos individuos frente a otros.
- **ESTRÉS** es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.
- **ENFERMEDAD MENTAL:** alteración de los procesos cognitivos y afectivos del desarrollo, considerado como anormal con respecto al grupo social de referencia del cual proviene el individuo. Se encuentra alterado el razonamiento, el

comportamiento, la facultad de reconocer la realidad o de adaptarse a las condiciones de la vida.

- **ESTRÉS POST-TRAUMÁTICO** trastorno psicológico clasificado dentro del grupo de los trastornos de ansiedad, que sobreviene como consecuencia de la exposición a un evento traumático que involucra un daño físico. Es una severa reacción emocional a un trauma psicológico extremo. El factor estresante puede involucrar la muerte de alguien, alguna amenaza a la vida del paciente o de alguien más, un grave daño físico o algún otro tipo de amenaza a la integridad física o psicológica, a un grado tal que las defensas mentales de la persona no pueden asimilarlo.
- **HOMICIDIOS** acto en que se causa la muerte de otra persona. Matar a un semejante. Es una conducta reprochable, es decir típica, antijurídica y por regla general culpable, que consiste en atentar contra el bien jurídico de la vida de una persona física.
- **INIQUIDAD**: maldad, injusticia grande.
- **INJUSTICIA**: Falta o ausencia de justicia, ya sea en referencia a un suceso, acto o situación de hecho. Puede estar referida a un sujeto o a un grupo social. La injusticia puede ser considerada de distinta forma según los sistemas jurídicos vigentes en los distintos países.
- **INSENSIBILIZARSE**: Quitar la sensibilidad.
- **INTIMIDACIÓN**: Es el acto de hacer que los otros hagan lo que uno quiere a través del miedo. La intimidación es una conducta consecuencia de la competitividad normal de instar al dominio.

- **MASACRES:** Matanzas de personas por lo general indefensas.
- **MIEDO:** es un esquema adaptativo, y constituye un mecanismo de supervivencia y de defensa, surgido para permitir al individuo responder ante situaciones adversas con rapidez y eficacia.
- **PANDILLAS JUVENILES:** es un grupo de personas que sienten una relación cercana, o íntima e intensa entre ellos, por lo cual suelen tener una amistad o interacción cercana con ideales o filosofía común entre los miembros.
- **PARANOIA:** Conjunto de perturbaciones mentales que provocan un estado de delirio y que se caracterizan por ideas o ilusiones fijas, sistematizadas y lógicas.
- **POBREZA:** Situación o forma de vida que surge como producto de la imposibilidad de acceso o carencia de los recursos para satisfacer las necesidades físicas y psíquicas básicas humanas que inciden en un desgaste del nivel y calidad de vida de las personas, tales como la alimentación, la vivienda, la educación, la asistencia sanitaria o el acceso al agua potable.
- **PODER ECONÓMICO:** se entiende, en un marco donde los capitalistas son los propietarios del capital, a aquel poder que crea el capital.
- **PODER POLÍTICO:** consecuencia lógica del ejercicio de las funciones por parte de las personas que ocupan un cargo representativo dentro de un sistema de gobierno en un país.

- **ROBOS:** delito contra el patrimonio, consistente en el apoderamiento de bienes ajenos, con intención de lucrarse, empleando para ello fuerza en las cosas o bien violencia o intimidación en la persona.
- **SALUD MENTAL:** es como pensamos, sentimos y actuamos cuando lidiamos con la vida. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con otras personas y tomamos decisiones. Al igual que la salud física, la salud mental es importante en todas las etapas de la vida, desde la niñez y la adolescencia hasta la edad adulta.
- **TEMOR:** Emoción caracterizada por un intenso sentimiento habitualmente desagradable, provocado por la percepción de un peligro, real o supuesto, presente, futuro o incluso pasado. Es una emoción primaria que se deriva de la aversión natural al riesgo o la amenaza.
- **TESTIGOS:** persona que ha estado presente y ha visto un acontecimiento.
- **VÍCTIMA:** Todo ser viviente sacrificado o destinado al sacrificio. Sin embargo, desde el punto de vista utilizado habitualmente, una víctima es la persona que sufre un daño o perjuicio, que es provocado por una acción, ya sea por culpa de otra persona, o por fuerza mayor.
- **VICTIMARIO:** aquella persona que le infringe un daño o perjuicio a otra en un momento determinado.
- **VIOLENCIA:** tipo de interacción humana que se manifiesta en aquellas conductas o situaciones que, de forma deliberada, provocan, o amenazan con hacerlo, un daño o sometimiento grave físico o psicológico a un individuo o una colectividad.

ENTREVISTA DIRIGIDA

(VIOLENCIA EN AUTOBUSES URBANOS MUNICIPIO DE MIXCO, GUATEMALA)

DATOS GENERALES

Nombre: _____ Edad: _____ sexo: _____

Nivel de estudio: Primaria _____ Básico _____ Medio _____ Universitario _____ Ninguno _____

1. ¿Considera que en Guatemala hay violencia?

SI _____ NO _____

2. ¿Ha escuchado hablar de algunos de estos tipos de violencia?

a) Física: SI _____ NO _____

b) Sexual: SI _____ NO _____

c) Verbal: SI _____ NO _____

d) Psicológica: SI _____ NO _____

3. ¿Cree que un asalto dentro de un bus es un tipo de violencia?

SI _____ NO _____

4. ¿De qué forma infunden miedo los asaltantes de un bus?

a) Gritando _____

b) Hablando palabras obscenas _____

c) Utilizando armas _____

d) Utilizando golpes _____

5. En los últimos seis meses ¿Usted ha sido víctima de asaltos dentro de un bus de La Comunidad?

SI _____ NO _____

6. ¿Qué tipo de violencia utilizaron?

_____ ¿Por qué? _____

_____ ¿Por qué? _____

7. ¿Fue uno o varios asaltantes?

8. ¿Fue un asalto individual o a todos los pasajeros?

9. Indique las emociones que experimentó clasificándolas de 0 a 10 siendo el número 10 la más intensa.

a) Ansiedad _____

b) Culpa _____

c) Deseo de llorar _____

d) Miedo _____

e) Enojo _____

f) Tristeza _____

g) Impotencia _____

h) Soledad _____

10. Indique los síntomas físicos que experimentó clasificándolos de 0 a 10 siendo el número 10 el más intenso.

a) Sudor de algún miembro del cuerpo _____

b) Temblor de cuerpo _____

c) Mareo _____

d) Dolor de cabeza _____

e) Desequilibrio corporal _____

f) Debilitamiento en las piernas _____

g) Sensación en el estómago _____

h) Inmovilidad _____

11. ¿Usted sintió que alguno de los síntomas físicos o emocionales se repitió después del asalto?

SI _____ NO _____

12. ¿Cuáles? Y ¿durante cuánto tiempo se repitieron?

13. ¿Cree usted que algo cambió a partir del día del asalto?

SI _____ NO _____

¿Qué cambió?

14. Actualmente ¿Qué siente cuando se sube a un bus?
