

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

**“PERCEPCIÓN DE LA VIOLENCIA EN LAS PERSONAS QUE VIVEN EN LAS
ZONAS 10 Y 18 DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”**

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

POR

**OSCAR MANUEL PRADA PÉREZ
NORMA MILDRED ZAVALA MUÑOZ DE LOPEZ**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGOS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADOS**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2014

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem. It features a central figure of a man in a hat and robe, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a column. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEM INTER" is inscribed around the perimeter. The text of the document is overlaid on this seal.

CONSEJO DIRECTIVO

Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía

DIRECTOR

Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina

SECRETARIO

Licenciada Dora Judith López Avendaño

Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 2010-2014
CODIPs. 2034-2014

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

11 de noviembre de 2014

Estudiantes

Oscar Manuel Prada Pérez
Norma Mildred Zavala Muñoz de Lopez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO PRIMERO (21º.) del Acta CUARENTA Y NUEVE GUIÓN DOS MIL CATORCE (49-2014), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 11 de noviembre de 2014, que copiado literalmente dice:

VIGÉSIMO PRIMERO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**PERCEPCIÓN DE LA VIOLENCIA EN LAS PERSONAS QUE VIVEN EN LAS ZONAS 10 Y 18 DE LA CIUDAD DE GUATEMALA**”, de la carrera de **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

Oscar Manuel Prada Pérez
Norma Mildred Zavala Muñoz de Lopez

CARNÉ No. 2002-14895
CARNÉ No. 2008-11105

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Edys Orena Contreras Polanco, y revisado por el Licenciado Pedro José de León. 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,

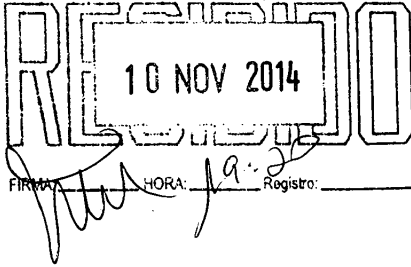
“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO



/Gaby

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



UGP: 326-2014
REG: 210-2014
REG: 1652-2012

INFORME FINAL

Guatemala, 10 de Noviembre 2014

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Pedro de León ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“PERCEPCIÓN DE LA VIOLENCIA EN LAS PERSONAS QUE VIVEN EN LAS ZONAS 10 Y 18 DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”.


ESTUDIANTE:
Oscar Manuel Prada Pérez
Norma Mildred Zavala Muñoz de Lopez

CARNE No .
2002-14895
2008-11105

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 10 de noviembre del año en curso por la Docente encargada de esta Unidad. Se recibieron documentos originales completos el 10 de Noviembre del 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Mayra Friné Luna de Alvarez
UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Andrea

UGP. 326-2014
REG 210-2014
REG 1652-2012

Guatemala, 10 de Noviembre 2014

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

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

“PERCEPCIÓN DE LA VIOLENCIA EN LAS PERSONAS QUE VIVEN EN LAS ZONAS 10 Y 18 DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”.

ESTUDIANTE:
Oscar Manuel Prada Pérez
Norma Mildred Zavala Muñoz de Lopez

CARNÉ No.
2002-14895
2008-11105

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 10 de noviembre 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciado Pedro José de León
DOCENTE REVISOR



Andrea./archivo

Guatemala 29 de Agosto de 2014

Licenciada Mayra Luna de Álvarez
Docente encargada
De la Unidad de Graduación Profesional
Escuela de Ciencias Psicológicas
USAC

Estimada Licenciada Luna:

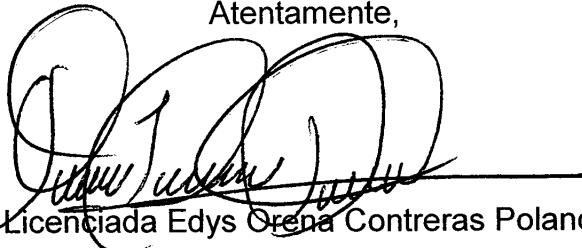
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "Percepción de la violencia en las personas que viven en las zonas 10 y 18 de la Ciudad de Guatemala". Realizado por los estudiantes Norma Mildred Zavala Muñoz, Carné 2008-11105 y Oscar Manuel Prada Pérez, Carné 2002-14895.

El Trabajo fue realizado a partir del 12 de Septiembre de 2012 hasta el 29 de Julio de 2014.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por la Unidad de Graduación Profesional, por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo.


Atentamente,



Licenciada Edys Orena Contreras Polanco

Psicóloga Colegiado Activo No. 4368

Asesora de contenido



Nombre de la Dirección
Municipalidad de Guatemala


Guatemala, 29 de agosto del 2014

La ciudad es
como
TÚ

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora de Unidad de Graduación Profesional
Escuela de Ciencias Psicológicas
USAC.

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes **Norma Mildred Zavala Muñoz**, carné **2008-11105** y **Oscar Manuel Prada Pérez** carné **2002- 14895** realizaron 33 encuestas de victimización a los vecinos de las zonas 10 y 18 de la ciudad de Guatemala, para ser utilizadas como parte del trabajo de Investigación titulado: "Percepción de la Violencia en las personas que viven en las zona 10 y 18 de la Ciudad de Guatemala" en el periodo comprendido del 12 de Septiembre de 2012 al marzo 2013, en horario de 9:00 a 16:00 horas, las cuales se realizaron según las normas estipuladas para las encuestas de victimización.

Sin otro particular, me suscribo,



Dr. Ernesto Velásquez
Coordinador Observatorio de Salud Urbana
Dirección de Salud y Bienestar Municipal
Municipalidad de Guatemala

OSU OBSERVATORIO
DE SALUD
URBANA
G U A T E M A L A
Municipalidad de Guatemala



Guatemala
Capital Iberoamericana
de la Cultura 2015

PADRINOS

Por Oscar Manuel Prada Pérez

Licenciada en Psicología

Miriam Elizabeth Aguilar Monterroso

Colegiado 1946

Por Norma Mildred Zavala Muñoz

Ingeniera Química Industrial en el grado académico de Licenciada

Amarin Jeannette López Zavala

Colegiado Activo 2,133

ACTO QUE DEDICO
OSCAR MANUEL PRADA PÉREZ

A DIOS:

Ser supremo que me da la energía diaria para continuar, aun en momentos difíciles.

A MI MADRE:

Cayetana Pérez (Q. E. P. D.) Que con su ejemplo y apoyo me permitió encausarme para lograr este sueño.

A MIS HERMANOS:

Por su apoyo incondicional para poder persistir hasta culminar esta etapa profesional.

A MI ESPOSA:

Por su paciencia y soporte en todo momento.

A MIS HIJOS:

Por ser una fuente inagotable de motivación para buscar el progreso.

A MI FAMILIA:

Por sus concejos, apoyo y detalles para realizar mis estudios.

A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO:

Por su ejemplo constante por vivir y practicar valores ético profesionales que nos permiten dar un valor agregado a cada una de las actividades diarias que realizamos.

A LA GLORIOSA Y TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS:

Por alojarme durante estos años de estudio y permitirme un acercamiento a las necesidades psicológicas de nuestro país.

Y A USTEDES:

Muy respetuosamente, que me honran con su presencia.

**ACTO QUE DEDICO
NORMA MILDRED ZAVALA MUÑOZ**

A DIOS:

A quien amo con todas las fuerzas de mi ser, sea la gloria, honra, poder y gratitud. Quien da conocimiento y sabiduría.

A MIS PADRES:

Virginia Muñoz Barillas Q.E.P.D. madre abnegada Y Augusto Zavala Roldan Q.E.P.D. padre ejemplar, quienes formaron en mi la persona que hoy soy.

A MI ESPOSO:

Gilberto López gracias por su apoyo incondicional y paciencia durante los años de mi carrera, gratitud por estar a mi lado siempre, lo amo.

A MIS HIJOS:

Amarin Jeannette, quien encendió la luz de esperanza para seguir estudiando, Juan Augusto y Gilson Efraín, por sus palabras de aliento y ánimo para seguir con mi carrera, tesoros especiales quienes le dan vida a mi existencia, a Jorge Carlos García por su apoyo incondicional mi cariño especial.

A MIS HERMANOS:

Pamela, por estar conmigo durante mis horas de estudio, Milton por su apoyo moral y espiritual y Will aunque lejos, estuviste pendiente de mi triunfo.

A MIS SOBRINOS:

Rodrigo, Irina y Jassin con cariño especial, el triunfo obtenido sea ejemplo a seguir.

A MI CUÑADA:

Juana Velásquez de Zavala, mujer ejemplar, madre abnegada y amiga incondicional, gracias por su cariño y apoyo.

A MIS AMIGAS Y AMIGOS:

Velveth W. Galindo, Merly M. Klussmann, Jimmy J. Barrios, Oscar M. Prada, German R. Interiano, Gilda y Paola Castillo Pineda, gracias Dios por haberme regalado la amistad y apoyo incondicional de cada uno, bendiciones eternas.

A MI FAMILIA:

Con respeto y especial cariño que cada uno merece.

AGRADECIMIENTOS

POR: NORMA MILDRED ZAVALA MUÑOZ

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:

Gracias por la preparación y formación académica que me brindó.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS:

Por brindarme el conocimiento y la preparación académica, moral y ética para enfrentar los desafíos que conlleva esta carrera.

A LA LICDA AMALIA M. MAZARIEGOS DIRECTORA GENERAL DE LA INSTITUCION: COORDINACION DE ASISTENCIA LEGAL GRATUITA A LA VICTIMA Y SUS FAMILIARES DE LA DEFENSA PÚBLICA PENAL:

Gracias infinitas por haberme dado la oportunidad de realizar las prácticas de esta profesión, y el apoyo de un conocimiento en el ámbito legal para contribuir con mi formación profesional y ser de ejemplo a seguir de entrega total dentro de dicha Institución que dignamente dirige.

AL OBSERVATORIO DE SALUD URBANA DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA:

Quien me brindo el apoyo necesario en la presente investigación, proporcionando el campo de trabajo, especialmente al Dr. Ernesto Velásquez, quien dirige dicha institución y al grupo de compañeros quienes me acogieron con respeto y apoyo.

A LAS PERSONAS QUE HABITAN LAS ZONAS 10 Y 18:

Por ser parte importante de dicho estudio, quienes gustosamente colaboraron recibieron con agrado las encuestas allí realizadas.

Índice

Contenido	Pág.
Resumen	
Prólogo	
CAPÍTULO I	
1. INTRODUCCIÓN	
1.1 Planteamiento del problema y marco teórico	5
1.1.1 Planteamiento del problema	5
1.1.2 Marco teórico	8
1.1.2.1 Antecedentes	8
1.1.2.2 La violencia en Guatemala	11
1.1.2.3 Violencia	12
1.1.2.4 Tipos de violencia	12
1.1.2.5 Factores generadores de violencia	15
1.1.2.6 Otro factores	16
1.1.2.7 Victimización	19
1.1.2.8 Delitos que tienen repercusión en la percepción de la víctima	19
1.1.2.9 Victimización primaria	20
1.1.2.10 Victimización secundaria	20
1.1.2.11 Victimización terciaria	21
1.1.2.12 Percepción	22
1.1.2.13 La percepción y adquisición de la información	24
1.1.2.14 Formas de percepción	24
1.1.2.15 Teorías del aprendizaje	26
1.1.2.16 Teoría conductista	28
1.1.2.17 Aprendizaje en la familia	31
1.1.2.18 Herramientas de integración	34
1.1.2.19 Comunidad	34
1.1.2.20 Medios de comunicación	36

1.1.2.21	Lesiones psíquicas y secuelas emocionales	41
1.1.2.22	Trastornos de ansiedad	44
1.1.2.23	Trastornos de estrés postraumático	44
1.1.2.24	Prevención de violencia	47
1.1.2.25	Seguridad humana	51
1.1.2.26	Prevención de la violencia	54
1.1.2.27	Educación preventiva	55
1.1.2.28	Niveles de prevención	55
1.2	Delimitación	59

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.2	Técnicas de análisis estadístico	67

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO

3.1	Características del lugar y la población	68
3.1.1	Características del lugar	68
3.1.2	Características de la población	68
3.2	Presentación de resultados	69
3.2.1	Análisis de objetivos	69
3.2.1.1	Revisión de los sectores evaluados	69
3.2.1.2	Obtención de datos de la población y muestra	71
3.2.1.3	Levantamiento de la información, ubicando al encuestador en su sector de análisis y realización de encuesta	73
3.2.1.4	Obtención de información que describa aspectos relacionados con la violencia y la delincuencia	73
3.2.1.5	Presentación de resultados por medio de la generación de gráficas	74

3.2.2	Análisis global de los resultados	89
-------	-----------------------------------	----

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1	Conclusiones	94
4.2	Recomendaciones	96
	Bibliografía	98
	Anexos	103

Resumen

“PERCEPCIÓN DE VIOLENCIA DE LAS PERSONAS QUE VIVEN EN LAS ZONA 10 Y 18 DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”

Por Norma Mildred Zavala Muñoz y Oscar Manuel Prada Pérez

La violencia ha incrementado sustancialmente en Guatemala, han surgido nuevas manifestaciones y nuevas causas de la misma. Unos de los sectores más afectados por la violencia son la zonas 10 y 18 de la ciudad de Guatemala.

La primera se caracteriza por ser un lugar con infraestructura, comercio y de habitantes de clase media alta y alta, la segunda es urbana y con algunas limitantes, como la falta de servicios, con poca infraestructura y con habitantes de la clase baja. El objetivo general de este trabajo de investigación fue, determinar cuál es la percepción de violencia de los habitantes de las zonas estudiadas. Los objetivos específicos fueron, indagar sobre los principales factores generadores de la violencia, establecer la influencia de los medios de comunicación, identificar los principales tipos de violencia, analizar la influencia de la sociedad y determinar qué programas brinda el estado para la prevención de la violencia. Las preguntas que orientaron el estudio fueron: ¿cuáles son los factores generadores de la violencia? ¿cómo los medios de comunicación influyen en la percepción de las personas hacia la violencia? ¿qué tipo de violencia es predominante en las zonas 10 y 18 de la ciudad de Guatemala? ¿cómo la sociedad influye psicológicamente en la persona víctima de violencia? ¿Qué programas brinda el estado para la prevención de la violencia? El tipo de muestreo que se utilizó fue el aleatorio estratificado y la principal técnica empleada fue la encuesta. La investigación se desarrolló desde el 3 septiembre de 2012 al 15 de marzo de 2013. Dentro de los principales hallazgos en la población, se puede mencionar estrés post trauma, ansiedad, miedo generalizado y desconfianza.

Prólogo

Son muchos los factores que justifican esta investigación tales como la violencia intrafamiliar, la pobreza, la migración, la delincuencia, el enfrentamiento armado, etc. factores de violencia social que son evidentes en los medios de comunicación. Existe un alto repunte en los hechos violentos y delincuenciales en la Capital de Guatemala y las consecuencias psicosociales que generan en los ciudadanos, ya que la violencia social influye en el funcionamiento físico, psicológico y conductual de cada individuo, de acuerdo a su configuración psíquica, nivel educativo y estatus social, principalmente en quienes han sido víctimas directas o indirectas de la violencia. Los efectos alcanzan a sus familias y grupos sociales en los que se desenvuelve, las nuevas generaciones podrían estar aprendiendo la violencia ya que la música, los programas de televisión y las mismas redes sociales, son medios que están contribuyendo al abuso del poder para intimidar y causar daño a los demás.

Los ciudadanos guatemaltecos están propensos a ser víctimas de robos, secuestros, violaciones, abusos, extorsiones y homicidios. La percepción del guatemalteco radica en que no hay lugar seguro en los sectores donde habitan, algunos de ellos han tenido que mudarse de casa a otros sectores creyendo que allí van a encontrar la seguridad para ellos y sus familiares cosa que no ha sucedido en la mayoría de los casos.

La violencia se ha diversificado y se manifiesta en todas las áreas de la vida. Diariamente se habla de violencia política, sexual, física, económica, psicológica, laboral, etc. Y los medios de comunicación manejan de forma sensacionalista y amarillista las notas relacionadas a la cultura de violencia, no se analizan los efectos que pueden causar en el psiquismo de sus lectores, muchos de ellos no les importa saber de un robo o de una muerte. La de

sensibilización es un hecho y lo más alarmante es el efecto multiplicativo que pueda tener en sus grupos sociales inmediatos.

El objetivo general de esta investigación, es describir los proceso de Victimización y Percepción de la Violencia en las personas que viven en las zonas 10 y 18 de la Ciudad de Guatemala, y los objetivos específicos que interesan en la presente investigación son: indagar sobre los principales factores generadores de la violencia que actualmente han afectado dichos sectores, establecer la influencia de los medios de comunicación en la percepción de las personas hacia la violencia, e identificar los principales tipos de violencia que predominan, así también analizar la influencia de la sociedad en el proceso de victimización y por último determinar qué programas brinda el estado para la prevención de la violencia.

Los sectores estudiados dentro de esta investigación, fueron las zonas 10 y 18 de la ciudad de Guatemala, llevados a cabo durante un periodo de tiempo de los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2012 con una población conformada por hombres y mujeres mayores de 18 de edad.

El presente estudio supone a nivel científico un acercamiento al fenómeno de la violencia y victimización, para conocer las implicaciones que tiene en la subjetividad de los ciudadanos. La contextualización del tema permite explicar los diferentes mecanismos que se ven implícitos en un hecho de violencia en cualquiera de sus manifestaciones. Es importante que los futuros profesionales, educadores, trabajadores sociales, etc., estén informados y capacitados para intervenir de forma realmente impactante hasta producir el cambio necesario que permita que los niños y futuros ciudadanos puedan vivir en una Guatemala en paz.

La importancia del estudio está el involucramiento directo en las diferentes etapas de la investigación, que proporciona la oportunidad de aplicar métodos y técnicas que permiten abordar a la población con la que se realizará la investigación, y por ende obtener información actualizada y fidedigna, que pueda emplearse Institucionalmente, para elaborar programas sociales aplicables en la Escuela de Ciencias Psicológicas, centros de práctica y las instituciones relacionadas con la seguridad de la población guatemalteca, para la Universidad de San Carlos de Guatemala, aporta un avance en el conocimiento de la victimización.

Para la población guatemalteca los resultados del estudio en su totalidad, serán publicados y puestos a disposición por medio de cada uno de las instituciones que participaron activamente en el desarrollo del estudio, con el fin de promover una cultura de paz y preventiva en el tema de violencia; esperando contribuir con la concientización del lector que lo impulse a producir un cambio necesario en su propia vida, en su familia, en su vecindario y con la propagación en la ciudad.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema y marco teórico

1.1.1 Planteamiento del problema

Durante los últimos años Guatemala, se ha visto afectada por una nueva ola de violencia, diferente a la de la época del conflicto armado interno, pero igualmente dañina para la sociedad. Los índices de violencia y delincuencia se han elevado sin discriminar estrato social, las instituciones encargadas de la seguridad pública no están preparadas para hacer frente a los eventos que diariamente se suscitan y el Estado se caracteriza por su incapacidad para ejercer la gobernabilidad.

El guatemalteco diariamente es víctima de robos, secuestros, violaciones, abusos, extorsiones y homicidios, la percepción de la población es que no hay lugar seguro, ya que la violencia se ha diversificado y se manifiesta en todas las áreas de la vida; diariamente se habla de violencia política, sexual, física, económica, psicológica, laboral, etc. Y los medios de comunicación manejan de forma sensacionalista y amarillista las notas relacionadas a la cultura de violencia, no se analizan los efectos que pueden causar en el psiquismo de sus lectores, a quienes les da lo mismo enterarse de un robo, que de una muerte, así sea de la manera más salvaje imaginable. La desensibilización es un hecho y lo más alarmante es el efecto multiplicativo que pueda tener en sus grupos sociales inmediatos.

El fenómeno de la violencia delictiva en Guatemala en las últimas décadas ha experimentado un índice creciente, en la actualidad se ha llegado a una situación en que la violencia y la inseguridad ponen en riesgo la

governabilidad del país y limitan seriamente las posibilidades de impulsar procesos de desarrollo. La percepción de(in)seguridad, afecta las decisiones cotidianas, la tolerancia y la confianza en las instituciones. La violencia impacta a la sociedad guatemalteca especialmente por la creciente pérdida de vidas humanas, la imposibilidad de vivir con tranquilidad trae como consecuencia grandes problemas psicosociales que afectan la vida emocional de los pobladores, todo esto fomenta una ciudadanía desconfiada sin vínculos colectivos y absorbe a espacios privados, simulación de seguridad, negocios con rejas y al cuidado de policía privada, la mayoría de las colonias en la ciudad de Guatemala se encuentran cercadas y alienta a que algunas personas se retiren tras puertas cerradas, reduciendo así sus lazos sociales.

Aunque en Guatemala existen más investigaciones que explican los factores de la delincuencia, esta investigación pretende analizar la percepción de la violencia y la inseguridad desde la perspectiva de los ciudadanos que viven en lugares vulnerables y donde en los últimos años se ha registrado índices altos de violencia, el enfoque de la investigación es mixto y se espera contribuir a la comprensión de las relaciones entre delitos y victimización.

La población objeto de estudio la constituyen sectores de la zona 10 y 18 del área metropolitana de la ciudad de Guatemala los cuales registran considerables niveles de violencia. El proceso de selección de la muestra se hizo a través del modelo aleatorio estratificado, el cual consiste en considerar categorías típicas diferentes entre sí (estratos) que poseen gran homogeneidad respecto a alguna característica, utilizando los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística, que es el ente estatal que proveyó herramientas como mapas aéreos (ortofotos), FC01 (documento de registro de información de habitantes, tipo de vivienda, entre otros), sistema de cómputo y recurso humano para procesamiento de la información, se realizó un censo para

actualización cartográfica, el cual proporcionó los registros de los candidatos para el estudio. Se trabajó con una población de treinta y tres ciudadanos a quienes se les aplicó los instrumentos siguientes: Encuesta de Victimización para identificar los factores principales sobre la percepción que tienen los participantes de la violencia que afecta a la sociedad guatemalteca, la observación directa así como el testimonio. Las preguntas que orientan el estudio son las siguientes: ¿cuáles son los factores generadores de la violencia? ¿cómo los medios de comunicación influyen en la percepción de las personas hacia la violencia? ¿qué tipo de violencia es predominante en las zonas 10 y 18 del área metropolitana de la ciudad de Guatemala? ¿cómo la sociedad influye psicológicamente en la persona víctima de violencia? ¿qué programas brinda el estado para la prevención de la violencia?

Es necesario considerar que, tanto el miedo como la inseguridad, están influenciados por las creencias, actitudes, valores y experiencias que pueden o no tener relación con el delito, en la percepción y en las demandas de seguridad es exactamente ésta percepción subjetiva la que determina que los ciudadanos se sientan más o menos seguros o demanden más seguridad.

Se estima que el comportamiento humano, más que ser genético o hereditario, es un fenómeno adquirido por medio de la observación e imitación.

La violencia no se produce automáticamente, como una respuesta causal, advierte Bandura, pero sí aumenta la posibilidad de que, ante una situación ambiental concreta, desencadene una conducta aprendida no en la observación del entorno social, sino en la narración mediática. El hecho de que las conductas violentas afecten más a los varones que a las mujeres se debe entender como la consecuencia de unas referencias de autocontrol sujetas a pautas subculturales que identifican el carácter violento con los valores masculinos.

Según Rodríguez Manzanera, “la victimización primaria es aquella dirigida contra un individuo en particular. La victimización secundaria corresponde a la que padecen grupos específicos. Y, finalmente, la victimización terciaria, que va dirigida contra la comunidad en general.”¹La participación de la Psicología en el estudio de la victimización, radica en conocer y analizar el rol participante o desencadenante que le compete a las partes involucradas, los psicólogos han de ser conscientes de la relación que pueda existir entre la ocurrencia del delito y la contribución del agraviado en su victimización, poder determinar cuáles son las aportaciones tanto del agresor, como de la víctima en el hecho criminal.

1.1.2 Marco teórico

1.1.2.1 Antecedentes

Existen varios trabajos de investigación de la violencia, algunos se centran en el tipo de violencia, como la violencia infantil, otros trabajan la violencia sexual, etc., entre los cuales se tomaron dos informes; una de ellas radica su estudio en la violencia sufrida por las madres solteras y, el otro, estudia la percepción de la violencia sufrida en una escuela ubicada en la colonia San José las Rosas ubicada en Mixco.

Dichos informes se mencionan a continuación:

El informe de investigación titulado “Victimización y percepción de la violencia en la ciudad de Guatemala, Año 2012”, por Sergio Renato Mandujano Castellanos y Pablo Fernando Juárez Muñoz, realizada en el año 2013; cuyo objetivo central fue conocer el grado de victimización al que se enfrentan las madres solteras por el hecho de serlo. El tipo de muestreo fue no aleatorio, no

¹RODRIGUEZ, Luis. “La Protección Constitucional a las víctimas del Delito”. En: *Actas del Congreso de Doctores en Derecho*. México, 1994. 14 p.

todas las madres que tienen hijos inscritos en la escuela en donde se desarrolló el estudio, tuvieron la oportunidad de participar. La técnica para recoger la información fue la encuesta. Y un dato importante, es que realizaron una serie de talleres con una hora de duración, una vez a la semana por ocho semanas, que tenía como objetivo empoderar a las mujeres madres solteras y orientarlas para poder prevenir la violencia en sus hogares.

CONCLUSIONES

Una de las principales conclusiones, se encontró como uno de los padecimientos más recurrentes en las madres solteras de la muestra, la baja autoestima y la desvalorización. Además que cuando ellas, por diferentes razones, sufren de algún tipo de violencia, no la denuncian por temor a ser violentadas o agredidas nuevamente, así como por ignorar qué instituciones podrían asistirles en caso de abusos.

RECOMENDACIONES

Recomiendan que el Ministerio de Salud Pública, asista psicológicamente a las madres solteras que han sido víctimas de algún tipo de violencia y que impulse programas que les permitan superar sus problemas causados por sus agresores. Y que la Municipalidad de Guatemala, organice grupos comunitarios en donde converjan mujeres en condiciones similares, para ayudar a las que no han denunciado, para que vean ese acto como una herramienta con la que puedan defenderse y erradicar la violencia.

El informe de investigación titulado “Victimización y percepción de la violencia en el municipio de Mixco, colonia San José las Rosas, Sector 2”, por Lisbeth Amada Cifuentes Castellanos, realizada en el año 2013; cuyo objetivo

fue identificar la percepción y proceso de victimización de violencia en mujeres de la colonia San José las Rosas sector 2 del municipio de Mixco, utilizó el tipo de muestreo deliberado, seleccionó a las participantes de una manera directa e intencionada y empleó como principales técnicas la entrevista estructurada y la observación.

CONCLUSIONES

Sus principales conclusiones proponen que la violencia que sufren las mujeres se deben a las relaciones desiguales de poder, al padecimiento de problemas psicológicos de los abusadores, así como al consumo y abuso de drogas y alcohol. Por otro lado que los medios de comunicación también influyen en los procesos psíquicos de los espectadores y alteran su percepción.

RECOMENDACIONES

En sus recomendaciones, destacan la necesidad de diseñar programas que puedan ejecutarse desde la escuela, orientados a promover en los niños una cultura de paz. Además, recomiendan que los padres asesoren a sus hijos en cuanto al correcto uso de los medios de comunicación, así como de la importancia que tiene la promoción de valores morales desde el hogar.

También se encontró el Informe Estadístico de la Violencia en Guatemala de la PNDU 2007, cuyo documento “pretende proveer una idea clara, basada en datos duros, sobre la dimensión y características de la violencia y la victimización sufrida por la población guatemalteca en los años recientes debido a la actividad delictual acontecida en el país con especial énfasis en el municipio de Guatemala. Las encuestas del PNUD son el esfuerzo sistemático más sólido

llevado a cabo en el país en la medición de la situación de inseguridad que vive Guatemala.”²

1.1.2.2 La violencia en Guatemala

A lo largo de la historia, Guatemala ha estado marcada por el fenómeno de la violencia, en diferente magnitud o intensidad, es menester mencionar el primer detonador de violencia para nuestra cultura: la colonización; vista muchas veces como un descubrimiento, pero de acuerdo con sus consecuencias es más una invasión, porque no se realizó de manera pacífica, por el contrario, fue violentada la cultura, fueron saqueados sus tesoros, y pisoteada su dignidad e identidad. Al hablar de aspectos socio históricos, es indispensable mencionar el Conflicto Armado Interno el cual, durante sus 36 años de duración, llevó a todas las comunidades a adoptar medidas para defenderse de las agresiones descomunales por parte del enemigo. Esta situación no afectó solamente al interior de la república, en la ciudad también se vivió un ambiente de desconfianza al no saber quién tenía la razón para pelear. Fueron años marcados por desapariciones forzadas, desde un estudiante universitario hasta grandes figuras urbanas. Las torturas, las masacres, el ambiente de zozobra y las violaciones a la integridad de los ciudadanos aun dejan sentir sus efectos hoy en día.

Otro aspecto importante es la cultura machista que generalmente se puede observar de manera explícita en algunos sectores del país, este factor integra prácticas como no dejar estudiar a las mujeres, el no dejarlas opinar en una reunión familiar o decidir su preparación académica y generalmente que su educación va acompañada de gritos, golpes, comentarios ofensivos, trato

² Informe Estadístico de la Violencia en Guatemala. [Guatemala]: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD, 2007. 79 p

dominantes entre otros. Estas prácticas predisponen a las mujeres a padecer de violencia cuando constituyen un hogar.

No se puede dejar de mencionar la situación pluricultural y multilingüe de nuestro país, ya que su diversidad también puede ser un motivo de discriminación por parte de otros grupos y en mayor o menor grado puede llegar a desencadenar violencia.

1.1.2.3 Violencia

La palabra violencia está relacionada con malestar, maltratar, violar y forzarse, se puede decir que siempre implica el uso de la fuerza para producir un daño. Podemos focalizar en las conductas violentas el empleo de la fuerza para resolver conflictos interpersonales. Es una forma de ejercicio del poder para eliminar aquellos obstáculos que se interponen en nuestras decisiones, acciones, etc. La violencia se caracteriza por forzamiento, coacción, presión: verbal, emocional, sexual, entre otros. Por esta razón para que una conducta se considere violenta tiene que existir cierto desequilibrio de poder, que podemos verlo desde lo real o lo simbólico, vinculado a: contexto, maniobra, a la relación entre ambas personas desde los roles que le correspondan de acuerdo a la dinámica ya sea familiar, de pareja, laboral etc.

1.1.2.4 Tipos de violencia

La violencia se presenta de diferentes formas, pero en todo el daño físico, mental y emocional es terrible y destructivo.

- **Violencia física:** “puede hacerse de dos maneras: contacto directo con el cuerpo de la otra persona mediante golpes, empujones y jalones, jalar el

cabello, forzarla a tener relaciones sexuales, también limitar sus movimientos de diversas formas: encerrarla, provocarle lesiones con armas de fuego o punzo-cortantes, aventarle objetos y producirle la muerte. Afecta su espacio emocional y su espacio intelectual. Otra forma de violencia física consiste en realizar actos violentos alrededor de la persona, como romper objetos, empuñar armas, golpear objetos como puertas o mesas, patear cosas. La violencia física es el último recurso que el hombre utiliza.”³

- **Violencia económica:** “comete el delito de violencia económica contra la mujer quien, dentro del ámbito público o privado, incurra en una conducta comprendida en cualquiera de los siguientes supuestos:
 - a. Menoscabe, limite o restrinja la libre disposición de sus bienes o derechos patrimoniales o laborales.
 - b. Obligue a la mujer a suscribir documentos que afecten, limiten, restrinjan su patrimonio o lo pongan en riesgo; o que lo eximan de responsabilidad económica, penal, civil o de cualquier otra naturaleza.
 - c. Destruya u oculte documentos justificativos de dominio o de identificación personal, o bienes, objetos personales, instrumentos de trabajo que le sean indispensables para ejecutar sus actividades habituales.
 - d. Someta la voluntad de la mujer por medio del abuso económico al no cubrir las necesidades básicas de ésta y la de sus hijas e hijos.
 - e. Ejercer violencia psicológica, sexual o física sobre la mujer, con el fin de controlar los ingresos o el flujo de recursos monetarios que ingresan al hogar. La persona responsable de este delito será sancionada con prisión de cinco a ocho años, sin perjuicio de que los hechos constituyan otros delitos estipulados en leyes ordinarias.”⁴

³ RAMÍREZ, Felipe. *Violencia Masculina en El Hogar, Alternativas y Soluciones*. 2ª ed. México: Editorial Pax México, 2000. 193 p.

⁴Guatemala, Ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra la mujer. Decreto número 22-2008. El Congreso del Gobierno de Guatemala.

- **Violencia emocional:** “el objetivo primordial de esta violencia se sustenta en la alteración de las emociones básicas y en el desequilibrio interior de la persona. Estos daños podrán tener una gravedad que surge de la capacidad que tenga el poder de una persona determinada para alterar la funcionalidad de estas emociones o, en casos más graves, de alterar la estructura que genera la alegría (no disfruta de placer, dicha y felicidad), la ira (produce frustración y conducta sumisa), la tristeza (carece de luchas, deseos y logros) y el miedo (se daña su libertad, autonomía y seguridad). Tiene dos facetas que pueden llamarse maltrato pasivo (falta de atención y el abandono hacia la víctima) y maltrato activo (trato denigrante continuo que ataca a la dignidad de la persona). La consecuencia más generalizada de la violencia emocional es el deterioro del auto concepto, autovaloración y autoestima. La dificultad para objetivar el impacto emocional se hace mayor cuando se refiere a conductas que representan formas culturales establecidas y aceptadas, así como las relaciones desiguales de poder.”⁵
- **Violencia psicológica:** “la violencia psicológica se refiere a toda acción y omisión que causa daño. Dolor, perturbación emocional, alteración psicológica o disminución de la autoestima e de la mujer o el familiar agredido. Es también la intimidación o amenaza que infunda miedo o temor a sufrir un mal grave e inmediato en su persona, o en la de sus padres, hijas/os, o parientes. Es toda conducta que cause daño a la estima de la persona agredida.”⁶
- **Violencia sexual:** este tipo de violencia está ligada a un patrón de conducta consistente en omisiones y actos repetitivos, que pueden expresarse a través de: negar la satisfacción de las necesidades sexo-afectivas, la inducción a la

⁵RAMÍREZ, Felipe. *Violencia Masculina en El Hogar, Alternativas y Soluciones*. 2ª ed. México: Editorial Pax México, 2000. 193 p.

⁶ ESTRADA, Enrique. *Causas precipitantes de la violencia intrafamiliar*. Instituto de Psicología Dr. José Pacheco Molina, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, 2006.

realización de prácticas sexuales no deseadas o que generen dolor, practicar la celotipia para el control, manipulación o dominio de la pareja y que generen daño. Comprenden actos como: Manoseos, hostigamiento sexual, violación y forzar a ver o presenciar actos con carga sexual.

1.1.2.5 Factores generadores de violencia

La violencia como tal es imposible abordarla desde una sola perspectiva ya que los factores que la producen corresponden a diferentes situaciones tanto objetivas como subjetivas, materiales como psicológicas. Es necesario para la explicación de este fenómeno, la confluencia de interpretaciones que relacionen tanto la posición y situación social y familiar de las personas, con dimensiones sociales, económicas y culturales así como factores de carácter contextual e institucional. La perpetración de hechos de violencia no solamente se constituye en un fenómeno creciente sino también sus modalidades han variado, teniendo estas una manifestación más lacerante contra la dignidad humana. La violencia puede ser explicada como el resultado de la acción recíproca y compleja de factores en cuatro niveles: Económicos sociales y culturales, socialización, contexto e institucionales.

- **Económicos sociales y culturales:** estos están relacionados a los problemas estructurales como desempleo, pobreza, pobreza extrema, sub-desarrollo, discriminación, desigualdad social, hacinamiento, violencia en los medios de comunicación, cultura de la violencia. Nuestras personalidades son complejas. Somos el producto de cientos de diferentes factores. Parte de ella es de origen genético - posiblemente de todo el camino de regreso a los tiempos prehistóricos. Sin embargo, las influencias sociales y culturales también pueden restringir o sea fomentar nuestras tendencias violentas.

- **Factores de socialización:** se refieren sobre todo a la posición y situación familiar, a los valores familiares y sociales de las personas, así mismo al sexo, edad, educación, socialización, consumo de alcohol y drogas.
- **Factores de contexto:** se refiere más a las características del contexto social, principalmente a la caracterización de la sociedad como una sociedad de post-conflicto con secuelas del enfrentamiento armado y a la no desaparición de hechos generadores de violencia. Otros elementos incluidos en esta categoría son: el narcotráfico, el alto índice de aportación de armas de fuego, entre otros.
- **Factores institucionales:** están relacionados con altos niveles de impunidad, la ineficacia de las instituciones encargadas del combate al crimen y a la corrupción (Corte, Suprema de Justicia, Ministerio Público, Policía Nacional Civil y Sistema Penitenciario) lo que origina pérdida de confianza de la población hacia estas instituciones.

1.1.2.6 Otros factores

- **Factor familiar:** es difícil precisar un esquema típico familiar, debido a que la violencia puede ser física o psíquica, y ocurre en todas las clases sociales, culturas y edades. La mayoría de las veces se trata de los adultos hacia una o varios individuos. En la práctica el maltrato tiende a "naturalizarse" es decir se torna cotidiano sobre todo a través de conductas violentas que no son sancionadas como tales. Muchas personas que maltratan son considerados (y se consideran a sí mismos) como de mayor poder hacia quienes son considerados (se piensan a sí mismos) como de menor poder. Cabe destacar que las personas que sufren estas situaciones suelen ocupar un lugar relativamente de mayor vulnerabilidad dentro del grupo familiar. Los agresores suelen venir de hogares violentos, suelen padecer trastornos psicológicos y muchos de ellos utilizan el alcohol y las drogas, lo

cual potencializa su agresividad. Tienen unos perfiles determinados de inmadurez, dependencia afectiva, inseguridad, emocionalmente inestables, impacientes e impulsivos. Los agresores trasladan habitualmente la agresión que han acumulado en otros ámbitos hacia sus mujeres. En ocasiones la violencia del maltratador oculta el miedo o la inseguridad, que sintió de niño ante un padre abusivo que lo golpeaba con frecuencia, al llegar a ser un adulto prefiere adoptar la personalidad del padre abusador a sentirse débil y asustado. En otros casos, los comportamientos ofensivos son la consecuencia de una niñez demasiado permisiva durante la cual los padres complacieron al niño en todo. Esto lleva al niño a creerse superior al llegar a ser un adulto y a pensar que él está por encima de la ley. O sea, que puede hacer lo que quiera y abusar de quien quiera. Piensa que se merece un trato especial, mejor que el que se les da a los demás. La violencia doméstica no siempre resulta fácil de definir o reconocer. En términos generales podríamos designarla como el uso deliberado de la fuerza para controlar o manipular a la pareja o al ambiente más cercano. Se trata del abuso psicológico, sexual o físico habitual. Sucede entre personas relacionadas afectivamente, como son marido y mujer o adultos contra los menores que viven en un mismo hogar.

- **Factor económico:** “en Latinoamérica, el 13.3 por ciento de los jóvenes trabajadores vive por debajo de la línea de pobreza extrema con menos de US\$1 diario como sueldo. Guatemala no es la excepción a este fenómeno, de esta manera se puede apreciar cómo nuestros jóvenes ven limitadas y frustradas las opciones de ser económicamente activos y sobre todo sentirse útiles dentro de la sociedad. El 69.7 por ciento de los 13 millones de guatemaltecos tiene menos de 30 años de edad, según cifras del Instituto Nacional de Estadística (INE). Los jóvenes representan el 25 por ciento de la fuerza laboral, integrada por más de cinco millones de personas (Población Económicamente Activa, PEA), y el 67 por ciento de ellos trabaja en la

informalidad. Si se toma en cuenta que en algunas ocasiones erróneamente se dice que la juventud es el futuro de Guatemala sabemos que eso no es cierto al contrario los jóvenes son el presente de Guatemala, pero con estos índices de desempleo como podríamos esperar una mejor sociedad si los elementos que son efectivamente fértiles para ser productivos en la sociedad están prácticamente atados por el nivel de desempleo que coexiste en nuestro país.”⁷ Así como esta institución cuyo objetivo es el de resarcir o reincorporar a los jóvenes que de alguna u otra manera se han visto marginados y empujados por la misma sociedad a ser no productivos económicamente, es un modelo de que las cosas si se pueden hacer, solo es cosa de tener voluntad y sobre todo oportunidades bien aprovechadas. “La población de Guatemala se duplica cada 25 años, y para el 2043 seremos 26 millones de personas, con unos 13 millones de jóvenes en busca de empleo digno, y ante la falta del mismo, las tensiones sociales podrían agudizarse (mayor delincuencia juvenil, incremento de la pobreza y migración). Cada año son miles y miles de deportados de estados unidos, como una prueba de que cada vez se agudiza más el desempleo, las faltas de oportunidad a nivel académico, tanto para los y las niñas, ya que cuando se logra obtener algún ingreso económico en la casa lo destinan a la alimentación y no así a la educación de los infantes. Este es uno de los retos que como sociedad, gobierno, la clase del sector privado y público debemos de trabajar para que este escenario cambie.”⁸

1.1.2.7 Victimización

⁷El desempleo afecta a los jóvenes guatemaltecos. *El Periódico*. Guatemala, 19 de noviembre 2,006, Economía, p. 53

⁸2011/2012 *Informe nacional de desarrollo humano*. [Guatemala]: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: ¿un país de oportunidades para la juventud?. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2012. 330 p.

Es el acto o proceso que lleva a una persona a convertirse en víctima de un delito. Siendo víctima aquella persona que sufre daños materiales, físicos o morales, incluyendo las lesiones corporales, mentales, emocionales, pérdidas financieras y violaciones de sus derechos. Por otro lado, victimario es aquella persona que causa un daño o perjuicio a otra persona.

La victimización puede adoptar otras modalidades como el abuso, aterrorizar, atemorizar, despreciar, aislar, golpear; el abuso físico en general, el abuso sexual, el envenenamiento, entre otros, quedando la víctima incapacitada física y emocionalmente para denunciar la situación en la que se encuentra atrapado; creyéndose merecedor del abuso presentado, pierde la fe y las creencias. Las personas que han sido afectadas quedan con efectos psicológicos como pensamientos penosos sobre el evento, vergüenza, pesadillas, depresión, culpa, miedo, baja autoestima, evitación de todo lo relacionado con el evento traumático; personas, situaciones y lugares. Presentan una indefensión o menor capacidad de repeler o evitar el acto y se incluye a personas ancianas, niños, mujeres, retrasados mentales y hombres.

1.1.2.8 Delitos que tienen repercusión en la percepción de la víctima

- Robo total de vehículo, robo parcial de vehículo, vandalismo, y robo a casa o habitación, robo o asalto en calle o transporte público, fraude bancario, fraude al consumidor, extorción, amenazas, lesiones, secuestros y secuestro exprés, delitos sexuales (hostigamientos, manoseo, exhibicionismo, intento de violación), violación sexual y otros.

1.1.2.9 Victimización primaria

“La victimización primaria tiende a entenderse como la derivada de haber padecido un delito, que cuando va acompañado de violencia o experiencia personal con el autor, suele ir acompañado de efectos que se mantienen en el tiempo y pueden ser físicos, psíquicos, económicos o de rechazo social. La víctima de un delito no sólo ha de enfrentarse con los perjuicios derivados de la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido que conlleva el delito, sino que en muchos casos, acompañando a éste, se producen otra serie de efectos psicosociales que inciden en la gravedad material del daño o perjuicio producido.

En Guatemala es innegable el desplazamiento de la víctima, por parte del Estado dentro del sistema penal y la ausencia total de políticas públicas para su atención y defensa, lo que le produce una victimización secundaria.”⁹

1.1.2.10 Victimización secundaria

“Para el Abogado Landrove Díaz, la victimización secundaria tiene su origen en las relaciones de la víctima de un hecho violento, con el sistema jurídico y el aparato del Estado. Puede surgir antes, durante y después de la propia sentencia en sí, desde el momento en que se produce un sufrimiento, miedo, frustración, dolor, trastorno emocional, reproducido por el contacto con el sistema jurídico, procesal y judicial; autores objetivos de esta violencia psicológica.

Al involucrarse con el sistema de administración de justicia, las víctimas no pueden exigir lo que en derecho les corresponde dentro del derecho penal, por lo que se encuentran en completa desigualdad e indefensión ante la ley, lo cual la convierte en un no sujeto, el personaje olvidado, el sujeto de

⁹GONZALEZ, Ingrid y GUTIERREZ, Ana. “Victimización secundaria en hombres y mujeres, por la falta de una ley que regule los derechos de la víctima del delito.” Directora: Mirna Sosa Marroquín. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas, 2008.

reivindicación de la justicia penal; aquel que ha sido expropiado de sus derechos a pesar de ser quien sobrelleva las consecuencias de los delitos de la violencia; esto se comprueba al analizar que la víctima directa no tiene información de donde presentar su denuncia y en gran número de casos no se la reciben porque no corresponde a la competencia geográfica de la fiscalía o juzgado; no tiene quien le asesore y le prepare para prestar su declaración, no se le permite utilizar el teléfono de la dependencia en donde le estén atendiendo. Como constancia de que ha sufrido alguna lesión física se le somete a un reconocimiento médico legal y tiene que esperar a que el médico forense tenga tiempo para atenderla; comúnmente se duda del testimonio de la víctima y es sometida a exámenes psicológicos o psiquiátricos para determinar si dice o no la verdad. La víctima sufre menoscabo en su dignidad, puesto que se hace del conocimiento público situaciones que constituyen una historia personal, que deja de serlo desde el momento que acude ante las autoridades a presentar la denuncia, lo cual es particularmente difícil para la víctima. Todas estas situaciones hacen que la víctima pierda dignidad, seguridad, intimidad y credibilidad.”¹⁰

1.1.2.11 Victimización terciaria

La victimización terciaria hace referencia “al proceso por el que la sociedad ve a la víctima; se produce un proceso llamado “labelling approach”, por el que “es etiquetado” a una persona con el rol de víctima. En torno a la víctima hay una serie de cuestiones de gran relevancia, cuyo conocimiento resulta de

¹⁰GONZALEZ, Ingrid y GUTIERREZ, Ana. “Victimización secundaria en hombres y mujeres, por la falta de una ley que regule los derechos de la víctima del delito.” Directora: Mirna Sosa Marroquín. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas, 2008

gran interés para los colectivos profesionales susceptibles de entrar en contacto con las personas que han sido víctimas.”¹¹

1.1.2.12 Percepción

Cuando se percibe se establece una relación intencional en la que es posible evaluar la realidad en la que un individuo se encuentra, como verdadera o falsa. Puede decirse, entonces, que percibir implica interpretar la realidad en la que se está. La percepción tiene un origen en una interacción física que se da entre el medio y el organismo, en la que actúan además todos los sentidos. Es entonces el punto de encuentro entre lo físico y lo mental. La percepción no es una captación pasiva de los objetos que se presentan tanto interno como externo, implica una actividad participativa del sujeto.

La percepción implica:

- a) El estímulo sensible de un objeto o hecho presente (interno o externo).
- b) La transmisión por la vía sensible nerviosa al centro nervioso correspondiente.
- c) Su decodificación para convertirlo en la imagen específica.
- d) Su captación a nivel consciente que permite su reconocimiento y comprensión, que depende a su vez de la experiencia anterior de la persona, de su estado de ánimo, de sus intereses, etc.
- e) Finalmente, definirla y darle el nombre correspondiente.

Es por eso que es posible afirmar que el ser humano es el único que da nombre a las cosas porque hasta ahora es el único que las comprende y las define. Esto le permite compararlas, elaborar juicios, y puede comprender las conductas y gobernarlas.

¹¹ECHEBURÚA, Enríques. “Evaluación psicológica de la víctima”. En E.Esbec y G. Gomez-Jarobo. Psicología forense y tratamiento jurídico-legal de la discapacidad. España:Edisofer, 2,000.

Entonces la percepción estaría como mediadora entre dos capacidades fundamentales del hombre: de elaborar juicios y de dirigir y seleccionar sus conductas.

La percepción consiste en una función que le posibilita al organismo recibir, procesar e interpretar la información que llega desde el exterior valiéndose de los sentidos. En algún momento específico todos presentan atención en forma selectiva a ciertos aspectos del medio y pasan por alto de la misma manera otros. Esto ayuda a explicar por qué cada ser humano se comporta en forma distinta en una misma situación. La interpretación que da una persona a los estímulos sensoriales que recibe, conducirá a una respuesta, sea en acciones o en actitudes o pueden ser ambas. Cada quien selecciona y organiza los estímulos sensoriales de manera diferente y, por lo tanto, llega a interpretaciones y respuestas diversas para cada quien.

Es posible concluir en que la percepción es el resultado de la relación entre una persona y su medio y se asienta en las sensaciones. Define la percepción como el ordenamiento mental o la estructuración de las sensaciones. En otras palabras, la percepción es el producto de lo que la persona recibe al relacionarse con su medio y que es canalizado por sus órganos sensoriales. Estos sentidos transmiten al sistema nervioso los cambios que se operan en el medio, y cuando estos cambios se registran en el cerebro, el individuo los estructura y les da significado y sentido. Es en este momento donde las sensaciones se han transformado en percepción.”¹²

¹²MORRIS, Charles y MAISTO, Albert. *Introducción a la Psicología*. 12^a ed., México: Pearson Educación, 2005. 537 p.

1.1.2.13 La percepción y adquisición de información

“En virtud de la capacidad perceptiva, las personas procesan constantemente información sobre hechos, escenas y objetos, su estructura, propiedades y regularidades, que resulta decisiva en la cognición y la acción. La percepción del mundo a través de los sentidos, de forma inmediata y sin esfuerzo aparente, es uno de los más admirables aspectos de la experiencia humana.”¹³La comprensión de la percepción humana requiere concebir al individuo como un activo procesador de la información con su propia capacidad constructiva del conocimiento. El individuo dispone de conocimientos resultante de experiencias y aprendizaje adquiridos desde su nacimiento, que utiliza relacionando lo que ya sabe con lo que percibe.

“La percepción constituye como proceso cognitivo una forma básica de conocimiento de la realidad, en base de la cognición y de la acción del ser humano. Las personas construyen representaciones mentales de hechos significativos de sus propias expectativas o conocimientos a partir de los datos sensoriales percibidos, ya que la percepción es el resultado de procesos que construyen representaciones mentales de la información disponible en el entorno.”¹⁴

1.1.2.14 Formas de percepción

El papel que es asignado para los estímulos en el análisis operante, requiere de cierta cantidad de detalles técnicos que se deben tratar con una

¹³ RIVAS, Manuel. Procesos Cognitivos y Aprendizaje Significativo. 10ª ed. España: Comunidad de Madrid. 2008. 327 p. ISBN: 844513132X, 9788445131329

¹⁴RIVAS, Manuel. Magister en desarrollo cognitivoapunte de curso mención en evaluación dinámica del potencial deaprendizajeprosos cognitivos y aprendizajesignificativo: Universidad Diego Portales, centro de desarrollo cognitivo, 2001. 14 p.

mayor profundidad. Según el punto de vista tradicional la persona va a responder al mundo que lo rodea en el sentido que este actué sobre él, es decir que se debe tener experiencia para poder probar y percibir a ese mundo. Esto viene desde los griegos y pueda ser que antes que ellos ya el hombre había pensado en este concepto, el cual se refiere a tener una intimidad con el mundo u objeto a interiorizar. Desde luego que la persona no puede captar y poseer el mundo real, sin embargo puede realizar copias de la realidad, las cuales puede almacenar en su memoria y luego recuperarlas, actuando sobre ellas, más o menos como podría haberlo hecho cuando se le dieron por primera vez.

Entonces desde el punto de vista del conductismo es el ambiente el que toma la iniciativa y no es el individuo que percibe el objeto, esto se resume en estímulo – respuesta ya que se acomoda al mismo patrón. Es decir que parte del ambiente penetraba en el cuerpo, era allí en donde se transformaba, quizás se almacenaba y eventualmente surgía como una respuesta.

Esto quiere decir que “una imagen del mundo exterior que impresiona la retina del ojo, activa un proceso muy complicado que produce la visión: la transformación de la imagen retiniana en una percepción.”¹⁵

El papel del estímulo da al comportamiento operante un carácter especial, es decir que el comportamiento no está dominado por el contexto actual, sin embargo, la historia ambiental aun ejerce un gran control sobre él, la dotación de genética de la especie, además de las contingencias a las cuales se ha encontrado expuesto el individuo, también determinara lo que este puede percibir.

¹⁵ SKINNER, B.F. *Sobre el conductismo*. Martínez Roca, S. A. 1^a ed. España: Editorial Planeta-De Angostini, S.A., 1987. 142 p.

“En el caso de la percepción se dice que no es un espectador indiferente que va absorbiendo al mundo como una esponja, desde el punto de vista de John Locke el cual indica que al parecer la mente del ser humano está grabada sobre una tabula rasa y tratando de complementar esto se concluyó diciendo que la persona: observaba las cosas como agradables o desagradables, aprobadas o desaprobadas, placenteras o no placenteras o que la persona juzgaba al mundo en cuanto lo percibía. Este tipo de expresión simplemente atribuye a supuestos procesos internos lo que se encuentra en una dotación genética y en la historia personal.”¹⁶

“En general se puede percibir una conducta y luego repetirla dependiendo el patrón de la repetición de esta conducta y de los estímulos de la misma ya sea esta conducta buena o mala, positiva o negativa, aceptable o inaceptable.”¹⁷

Es entonces que es posible afirmar que para percibir el objeto e interiorizarlo se necesita de los sentidos para tener una experiencia más íntima con el mundo y poder interiorizar el mundo, de tal forma que realizando esto se puede dilucidar que son parte importante para percibir un objeto, con los cuales se va a percibir un estímulo y con estos mismos devolver una respuesta, de tal forma que es de vital importancia tomar en cuenta por ejemplo que si se habita en una comunidad en la cual suceden muchos actos violentos se estará condicionados a dar una respuesta según la propia experiencia y la percepción que se tenga del suceso en general.

1.1.2.15 Teorías del aprendizaje

“Diversas teorías hablan del comportamiento humano, las teorías sobre el aprendizaje tratan de explicar los procesos internos el individuo aprende, por

¹⁶Ibíd., p. 142

¹⁷ STAATS, Arthur, *Conductismo Social*, México: El Manual Moderno S. A., 1975. 595 p.

ejemplo, la adquisición de habilidades intelectuales, la adquisición de información o conceptos, las estrategias cognoscitivas, destrezas motoras o actitudes. Por ejemplo, el conductismo se basa en los estudios del aprendizaje mediante condicionamiento (teoría del condicionamiento instrumental) y considera innecesario el estudio de los procesos mentales superiores para la comprensión de la conducta humana. Uno de sus representantes es Skinner, quien describe cómo los refuerzos forman y mantienen un comportamiento determinado.

En las últimas décadas, la investigación psicológica ha mostrado mayor atención por el papel de la cognición en el aprendizaje humano, así el reduccionismo conductista da paso a la aceptación de procesos cognitivos causales, se libera de los aspectos restrictivos y el sujeto pasivo y receptivo del conductismo se transforma en un procesador activo de información. A finales del siglo XX, otros investigadores siguen criterios eclécticos en sus ensayos, no se sitúan propiamente en alguno de estos polos: conductista o cognoscitiva y así surgen enfoques de estos dos pensamientos psicológicos.”¹⁸

“En la corriente constructivista, el sujeto adquiere el conocimiento mediante un proceso de construcción individual y subjetiva, por lo que sus expectativas y su desarrollo cognitivo determinan la percepción que tiene del mundo. En este enfoque se destaca la teoría psicogenética de Piaget, el aprendizaje significativo de Ausubel y la teoría del procesamiento de la información de Gagné.

El enfoque sociocultural, cuyo origen se ubica en las ideas del psicólogo ruso Lev Semionovitch Vygotski (1836-1934), se refiere al origen social de los procesos psicológicos superiores. Este nivel histórico-cultural justifica los cambios producidos en los procesos mentales humanos, como consecuencia de

¹⁸SHNUK, Dale. *Teoría del aprendizaje*. 2ª ed. México: Prentice-Hall, 1997. 517 p. ISBN:968-880-952-7

la aparición de transformaciones en la organización social y cultural de la sociedad.”¹⁹

1.1.2.16 Teoría conductista

“El conductismo parte de una concepción empirista del conocimiento, su mecanismo central del aprendizaje es el asociacionismo, se basa en los estudios del aprendizaje mediante condicionamiento (la secuencia básica es la de estímulo respuesta) y considera innecesario el estudio de los procesos mentales superiores para la comprensión de la conducta humana.

El conductismo se preocupa por usar el método científico (en sentido restrictivo) y considera que sólo se debe hablar de los aprendizajes observables y medibles objetivamente.”²⁰

“Algunos de sus representantes son IvanPavlov (1849-1936), John Watson (1878-1958), Edwin Guthrie (1886-1959), Edward Thorndike (1847-1949), Skinner (1904-1994) y Neal Miller (1909). Watson estudió la conexión entre el estímulo (E) y la respuesta (R), él y sus seguidores “mantienen que el aprendizaje era el resultado de un acondicionamiento clásico, es decir, formar nuevas conexiones E-R a través del mismo condicionamiento” (Silva y Avila, 1998, 26).”²¹

“El conductismo de Skinner está formado por tres elementos fundamentales: estímulo discriminativo, respuesta operante y estímulo reforzante. Skinner ejerce gran influencia en el campo educativo al proponer el

¹⁹SARMIENTO, Mariela. “La Enseñanza de Las Matemáticas:Una estrategia de Formación Permanente nacional”. Director: Angel Pío González Soto. Universidad Rovira IVirgili. España, 2007. 32-35 p.

²⁰BÉLANGER, Jean. *Imágenes y Realidades del Conductismo*. Philosophiques, 1998, No. 1, p. 13-110. ISBN: 84-8317-181-3

²¹HUAQUIN, Víctor. “Psicología del aprendizaje escolar”. [Chile]: Texto de apoyo didáctico para la formación del alumno. Universidad Santiago de Chile, 2007.

modelo de la enseñanza programada que, con el auge de la computadora, recorre nuevas perspectivas.

En la esencia de la enseñanza programada subyace la concepción del aprendizaje como creación de asociaciones. Actualmente es poco aceptada pero la práctica y la repetición como base del aprendizaje de destrezas es un principio reconocido, por supuesto no se debe basar en él toda la enseñanza pues caeríamos en un reduccionismo insostenible en el tiempo por no reconocer los procesos mentales del pensamiento. Más bien se deben aplicar a problemas particulares del aprendizaje de destrezas sencillas (ortografía, pronunciación, cálculo, reconocimiento visual, etc.) en áreas académicas específicas, es decir, ocupando un papel conocido y limitado en el contexto de aprendizaje global del alumno.

En la obra de Skinner se fundamentan algunos materiales de enseñanza formados por pequeñas unidades de información que requieren una respuesta activa del usuario y quien a su vez obtiene retroalimentación de inmediato.

Estos materiales poseen un carácter elementalista y atomista, donde toda conducta es reducible a una serie de asociaciones entre elementos simples, como estímulo-respuesta, muchos presentan frases que recompensan las respuestas correctas, aunque para Skinner, el reforzamiento no depende necesariamente de la noción de recompensa, si se quiere que el individuo dé una determinada respuesta hay que enfrentarlo a ciertas condiciones estimulantes que la provoquen.

Entre los programas de enseñanza tenemos los de ejercitación y los tutoriales, los cuales son satisfactorios para tareas de aprendizaje memorístico y algorítmico pero no fomentan la comprensión, de ellos estaremos hablando en la próxima sección.

Con estos programas, los individuos aprenden mediante un proceso de ensayo-error, hábilmente dirigido por medio de una serie de refuerzos positivos

(o negativos) y la repetición pertinente o sea que estos programas tienen la función de reforzadores pues nos presentan situaciones o casos que con su ocurrencia permiten que una conducta se repita o sea evitada.

Para el conductismo el aprendizaje es un cambio relativamente permanentemente de la conducta que se logra mediante la práctica y con la interacción recíproca de los individuos y su ambiente, lo cual se logra a través de los programas de adiestramiento y los tutoriales pues son diseñados en términos de una práctica guiada y presentan una retroalimentación que contribuye a reforzar destrezas específicas.”²²

“A mitad del siglo pasado, las múltiples anomalías empíricas y factores externos como las nuevas tecnologías cibernéticas y las Teorías de la Comunicación y de la Lingüística hacen que el paradigma conductista entre en crisis y sea sustituido por el procesamiento de información que apoyándose en la metáfora del ordenador, hace posible el estudio de los procesos mentales que el conductismo marginaba. De esta forma se entra en un nuevo periodo de ciencia normal, bajo el dominio de la psicología cognitiva. El estudio del aprendizaje humano se concentra en la forma que los individuos adquieren y modifican sus conocimientos, habilidades estrategias, creencias y comportamientos. Casi todos los profesionales concuerdan que el aprendizaje es un cambio perdurable en la conducta o en la capacidad de conducirse de cierta manera que resulta de la práctica u otras experiencias.

El aprendizaje permite la adaptación a las exigencias del ambiente, estos reajustes son tan importantes como cualquier otro proceso fisiológico.

Se entiendo el aprendizaje como la adquisición de una nueva conducta, pero también implica la pérdida de una conducta que no es adecuada, es decir

²² SKINNER, B.F. *Sobre el conductismo*. Martínez Roca, S. A. 1^a ed. España: Editorial Planeta De Angostini, S.A., 1987. 142 p.

tan importante es dar respuestas adecuadas como inhibir la que no es tan adecuada. Aprendizaje es un cambio relativamente permanente en el comportamiento, que refleja una adquisición de conocimientos o habilidades a través de la experiencia y que puede incluir el estudio, la observación y la práctica.”²³

1.1.2.17 Aprendizaje en la familia

“Es en el hogar donde el niño en sus primeros años de vida desde que nace hasta los cinco años, donde él afianza y reconoce sus valores morales que luego el docente en la escuela se encargará de la difícil labor de complementar y fortalecer por completo dichos principios y a su vez lograr hacer del niño un ser integral, capaz de desenvolverse en la sociedad cambiante del mundo moderno.

Partiendo de la base de considerar al hombre como ser social, socializante y socializable, constructor de su proyecto de vida, hacedor de la sociedad (normas, valores, costumbres) y garante de la defensa del medio ambiente en que habita, surge el interés de conocer el papel que desarrolla la familia como institución y agente educadora, con relación a otra institución formadora del hombre como es la escuela, determinar vinculaciones, circuitos de comunicación, mecanismos de participación, factores endógenos y exógenos que intervienen en la relación y que facilitan estructurar en el niño una coherencia entre pautas culturales, normas, valores costumbres transmitidas por ambas vertientes. Interacción y retroalimentación de los agentes educadores (familia- escuela), para la formación de sujetos con ejercicio de su ciudadanía.

Los aportes de diversas teorías psicológicas que participan de muchos principios comunes. Desarrollando como un ser autónomo, moral, social e

²³ WOOLFOLK, Anita. *Psicología Educativa*. 7^a ed. México: Prentice-Hall, 1999. 688 p. ISBN: 970-17-0347-2

intelectual. Este proceso de interacción de los seres humanos con su entorno va a estar mediatizado, desde que nace, por la cultura; y esta mediación va a permitir, tal como lo afirma Vygotski, el desarrollo de los procesos psicológicos superiores que caracterizan la especie: pensamiento, memoria, lenguaje, anticipación del futuro, entre otros. El alumno, en un determinado momento, tendrá la capacidad de ejecutar tareas, dar respuestas o solucionar problemas por sí mismo, sin ningún tipo de ayuda; ello representa su zona de desarrollo real. Sin embargo, podrá alcanzar con ayuda de un adulto, un compañero o un grupo de compañeros más avanzados, una serie de conductas que no podría manifestar sin esa ayuda. Este espacio de acción es denominado por Vygotski Zona de desarrollo próximo potencial.

Básicamente el constructivismo postula que toda persona construye su propio conocimiento, tomando de su ambiente los elementos que su estructura cognoscitiva sea capaz de asimilar. El mismo principio de construcción es válido para el afectivo, es así como, mediante interacciones constructivistas con objetos de su medio, pero sobre todo con otras personas.

Considerando a la educación como elemento esencial que facilita el desarrollo de las potencialidades del sujeto, y a las instituciones familia y escuela como conjunto de fuerzas en permanente interacción, cuya intencionalidad se orienta al desarrollo de las fuerzas que ya están en el sujeto, facilitando o fomentando las cualidades que están en potencia. La educación es una realidad que tiene lugar en todo ser humano y que puede darse sobre la base de los conocimientos que imparte el maestro o quien proporciona el medio físico social. La educación es un problema que incluye innumerables aspectos e interpretaciones que afectan tanto al destino del hombre como a la sociedad y que no pueden realizarse sin la colaboración del propio sujeto.

La familia tiene un papel fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus hijos, del apoyo que se les brinde depende el éxito que

tengan en la escuela. El objetivo común, conseguir la mejor educación para sus hijos e hijas. Se deben cuidar las relaciones y procurar que sea un paso facilitador para consecución de este objetivo, la escuela debe plantearse también en que ámbito además de los estrictamente legales solicitara o aceptara la colaboración de los padres y las madres.

Con este refuerzo se podrá conseguir una imagen mejor, una consideración social mejor y establecer las bases para una buena relación que facilite el aprovechamiento de los recursos que las madres y los padres individualmente o como asociación pueda aportar.

La educación es un medio de mejoramiento integral de la personalidad de todo individuo, y la familia es unas de las instituciones encargadas de ello; ya que la educación comienza por el hogar es allí donde se inculcan y adquieren valores ético, morales, religiosos que contribuyen a la formación integral del individuo. La familia es la guía y modelo de conducta ante los hijos.

Vincular la relación familia - escuela, sostener una comunicación fluida, para generar cambios en el proceso enseñanza aprendizaje mediante la integración de la familia en el contexto educativo con el propósito de desarrollar en cada estudiante sus capacidades del saber, del saber hacer y del ser con la participación de los padres. Reconocer la importancia de las nuevas perspectivas respecto al aprendizaje con la mirada puesta en los padres y madres y el papel que desempeñan. Aquellos niños cuyos padres están pendiente en todo momento de sus actividades, de lo que hizo y dejo de hacer en la escuela, de apoyarlos en todo, generalmente son niños que, su proceso enseñanza-aprendizaje es un éxito.

1.1.2.18 Herramientas de integración

- Unificar criterios en cuanto como ayudar a los hijos en el hogar en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Motivar a los padres y representantes con buen trato para que se integren al proceso de enseñanza aprendizaje de los hijos.
- Tomar en cuenta las dificultades que tienen algunos padres y representantes para apoyar a sus hijos en el proceso enseñanza aprendizaje.
- Tomar en cuenta las habilidades que tienen los padres y representantes e integrarlos en las actividades en el aula.
- Dar orientación y herramientas a los padres para que participen en las actividades escolares asignadas para el hogar.
- Dar orientación a aquellos padres y representantes que tienen hijos con conductas disruptivas.”²⁴

1.1.2.19 Comunidad

La conducta humana es afectada por la herencia genética y por la experiencia. Las formas en que las personas se desarrollan se moldean por la experiencia y las circunstancias sociales dentro del contexto de su potencial genético heredado. En el comportamiento influyen la personalidad y las situaciones en que una persona se encuentra. La primera configura el ser, las segundas constituyen el estar. Por lo general, se actúa conforme a la manera de ser, pero también se hace en función de las circunstancias. ¿Cuál de los dos aspectos resulta más importante en la conducta de las personas? Si sólo importase la primera, el modo de actuar sería siempre similar; si sólo se tuviera en cuenta la segunda, todas las personas actuarían igual en las mismas

²⁴MORRISON, George. *Educación infantil*. 9ª ed. España: Pearson Educación, S.A., 2005. 455 p. ISBN: 84-205-3903-1

circunstancias y las predicciones sobre el comportamiento de cada uno no podrían basarse en la manera de ser, al no poder contar con una personalidad estable.

Cuándo se habla de la comunidad, aprendizaje y el individuo es necesario hacer el siguiente cuestionamiento: ¿De qué manera influyen a las personas las opiniones, las conductas, los valores de los demás a la hora de acordar con ciertas posturas, tomar nuestras propias decisiones o de comportamos en una situación determinada?

Desde la indumentaria que se escoge hasta las películas de preferencia, desde la música que se escucha hasta las actitudes que se adoptan frente a las diferentes situaciones que se plantean parecen estar bajo algún tipo de influencia social. Cuando se habla de algún tipo de influencia que puede ejercer la comunidad sobre un individuo es necesario hacer referencia al concepto de norma social.

Una norma social es una manera de pensar, sentir o comportarse aceptada de manera general y percibida como adecuada. Esto quiere decir que los miembros de los grupos sociales dictan y comparten reglas y valores que determinan las formas apropiadas de conducta, así como las actitudes deseables en cuestiones que el grupo considera importantes. La influencia social está relacionada, justamente, con los procesos de acuerdo o desacuerdo respecto de las normas sociales, las formas adecuadas de comportarse en función de las expectativas sociales.

La comunidad, es el hábitat natural de todo individuo fuera de las cuatro paredes de su hogar.

Un individuo puede estar siendo criado en un hogar emocionalmente sano, pero cuando está en contacto continuo con los otros ambientes que le rodean, principalmente la comunidad, mientras perciba violencia de parte de los individuos que la componen, él va a estar internalizando estas experiencias y estos modismos acerca del falso valor, de que "la vida es una continua pelea entre quien es el más fuerte" y así, de a poco va a ir aprendiendo modelos de violencia en la calle, donde el más fuerte sobrevive ante el débil, y para no ser débil hay que ser fuerte, y para ser fuerte hay que ser violento.

1.1.2.20 Medios de comunicación

Los medios de comunicación son canales artificiales que permiten la comunicación interpersonal entre emisor y receptor: el teléfono, teléfono celular, el correo de papel (la carta y el telegrama). También se pueden considerar como medios de comunicación personal la radio, internet (el chat), y la televisión, pues actualmente permiten establecer comunicación con el auditor, receptor y televidente de manera inmediata en el tiempo y en el espacio. Lo importante de esto radica en el hecho que se lleva esta estructura de la comunicación, a la estructura propuesta por MarcoAntonioGaravito“del fenómeno de violencia, podría decirse que el emisor sería en la mayoría de casos el agresor, y el receptor serían las víctimas directas o los espectadores (que finalizan siendo víctimas indirectas).”²⁵ Es importante destacar acá, es cuánta influencia pueden tener los medios de comunicación masivos específicamente, para que los habitantes de una sociedad sean violentos o agresivos en sus conductas.

²⁵GARAVITO, Marco Antonio. “Violencia Política e Inhibición social: estudio psicosocial de la realidad guatemalteca” Guatemala: FLACSO, 2003 199 p. ISBN: 9992266899

Internet:“esta ha sido una herramienta que ha llegado para permitir hacer de manera más fácil muchas cosas. Hoy en día, la sensación que produce Internet es un ruido, una serie de interferencias, una explosión de ideas distintas de personas diferentes, de pensamientos distintos de tantas posibilidades que, en ocasiones, puede resultar excesivo. El crecimiento o más bien la incorporación de tantas personas a la red hace que las calles de lo que en principio era una pequeña ciudad llamada Internet se conviertan en todo un planeta extremadamente conectado entre sí. El hecho de que el acceso a Internet se haya popularizado, implica una mayor cantidad de relaciones virtuales entre personas. Es probable que cuando una persona necesite de un conocimiento no escrito en libros, pueda recurrir a una fuente más acorde a su necesidad.”²⁶

Estudios sobre cómo se genera violencia en este medio de comunicación existen muy pocos, pero la mayoría de autores y páginas electrónicas afirman que existen tres formas de violencia que se pueden generar en este medio, los cuales se enumeran a continuación:

Grooming:“se puede definir como, el conjunto de estrategias que una persona adulta desarrolla para ganarse la confianza del menor a través de Internet con el fin último de obtener concesiones de índole sexual. Se habla entonces de acoso sexual a menores en la red y el término completo sería childgrooming o internet grooming. Desde un acercamiento lleno de empatía y/o engaños se pasa al chantaje para obtener imágenes comprometidas del menor y en casos extremos pretender un encuentro en persona. El daño psicológico que

²⁶MEGA BYTE C.A., Por qué Internet, desde la óptica del cliente. Venezuela. 1999 (Citado 1999)
Disponible en internet: http://www.megabyteca.com/2.0/porque_internet_2.php

sufren niños, niñas y adolescentes atrapados en estas circunstancias es enorme.”²⁷

“En este tipo de violencia son más vulnerables los niños y adolescentes, ya que son quienes más acceso tienen a la red, los cuales pueden ser utilizados de diversas formas desde fotografías al desnudo, videos o solamente mensajes entre los implicados. Lo interesante de este fenómeno, es que las víctimas pueden actuar como personas que fueron violadas; aislándose, sintiéndose amenazadas etc., en otras palabras pueden llegar a padecer un Trastorno de estrés post-traumático ya sea simple o complejo.

El proceso para este fenómeno de violencia, típicamente se da de la siguiente manera:

- a) El adulto procede a elaborar lazos emocionales (de amistad) con el menor, normalmente simulando ser otro niño o niña.
- b) El adulto va obteniendo datos personales y de contacto del menor.
- c) Utilizando tácticas como la seducción, la provocación, el envío de imágenes de contenido pornográfico, consigue finalmente que el menor se desnude o realice actos de naturaleza sexual frente a la webcam o envíe fotografías de igual tipo.
- d) Entonces se inicia el ciberacoso, chantajeando a la víctima para obtener cada vez más material pornográfico o tener un encuentro físico con el menor para abusar sexualmente de él.

En muchos países de la Unión Europea y Estados Unidos, ya existen leyes que protegen a quienes son vulnerables a este tipo de violencia. Pero a nivel individual existen diversas formas de prevención para evitar este fenómeno, uno de ellos es supervisar a los hijos cuando navegan en la red, en las redes

²⁷FERNÁNDEZ, Jorge. *Grooming, acoso a menores en la red* [en línea]. Buenos Aires: octubre 2008. Disponible en internet: <http://www.clarin.com.ar/diario/2000--08--02/o--02501.htm>

sociales solamente aceptar personas que sean conocidas o consultar a su proveedor de internet para bloquear sitios altamente riesgosos.

Ciberacoso: el término ciberacoso fue usado por primera vez por el educador canadiense Bill Belsey. Conocido también como "acoso electrónico," "e-acoso," "acoso sms", "networkmobbing", "acoso móvil" "acoso en línea", "acoso digital", "acoso por internet", "acoso en internet" o "internet acoso".

Este tipo de acoso se puede definir “como la acción de llevar a cabo amenazas, hostigamiento, humillación u otro tipo de molestias realizadas por un adulto contra otro adulto por medio de tecnologías telemáticas de comunicación, es decir: Internet, telefonía móvil, correo electrónico, mensajería instantánea, videoconsolas online, etc.”²⁸

Características del ciber acosador:

- “Se necesita destreza y conocimientos sobre Internet.
- Falsa acusación: la mayoría de los acosadores intentan dañar la reputación de la víctima manipulando a gente contra él.
- Publicación de información falsa sobre las víctimas en sitios web. Pueden crear sus propias webs, páginas de redes sociales para este propósito.
- Recopilación de información sobre la víctima: los ciber acosadores pueden espiar a los amigos de la víctima, su familia y compañeros de trabajo para obtener información personal. De esta forma saben el resultado de los correos difamatorios, y averiguan cuales son los rumores más creíbles de los que no crean ningún resultado.
- El acosador puede trasladar a Internet sus insultos y amenazas haciendo pública la identidad de la víctima en un foro determinado (blogs, web sites),

²⁸Guía legal sobre el cyberbullying y grooming. España: Instituto Nacional de Tecnologías de la comunicación. Área Jurídica de la Seguridad y las TIC.

incluso facilitando en algunos casos sus teléfonos, de manera que gente extraña se puede adherir a la agresión.”²⁹

“Medios usados en el Ciberacoso: los ciber acosadores encuentran a sus víctimas mediante el uso de buscadores, foros, chats, y más recientemente, a través de redes sociales como Facebook, Skype, Twitter, Sonico, LinkedIn, Xing, etc.

El daño que este tipo de violencia puede causar a las víctimas es grave ya que las publicaciones quedan grabadas en servidores y son muy difíciles de eliminar. El problema con este tipo de violencia, es que hoy por hoy son muchos los jóvenes que se unifican para vulnerar a una persona, la cual como ha pasado en muchos hechos actuales en la República de Guatemala llegan hasta el suicidio. La mejor forma de prevenir esta situación es el que se controle la información que se publica en las redes sociales, así como el promover en las víctimas el denunciar estos hechos para poder afrontarlos correctamente.”³⁰

Prensa escrita: como medio de comunicación, este se encuentra entre los más antiguos e importantes de toda sociedad. Como tal ésta se refiere a publicaciones impresas que se diferencian en función de su periodicidad, que puede ser diaria (en cuyo caso suele llamarse diario), semanal (semanario o revista), mensual (caso de muchas revistas especializadas), o anual (anuario); La prensa escrita es el medio de comunicación que tradicionalmente desde tiempos remotos ha dado respuesta a la necesidad de las personas por saber qué es lo que ocurre en su entorno inmediato y lejano. Así, su función primordial es informar, aunque también pueden entretener y, por último, generar opinión.

Prensa amarilla: también conocida como prensa amarillista es aquel tipo de prensa sensacionalista que incluye en sus titulares (y la mayor parte de sus

²⁹ SHARIFF, Shaheen. *Cyber-bullying Issues and solutions for the school, the classroom and the home*. 1ª ed. Estados Unidos: Routledge, 2008. 49 p. ISBN: 0-203-92883-0

³⁰ PÖRHÖLÄ, Maili y KINNEY, Terry. *El Acoso Contexto, Consecuencias y Control*. 1ª ed. España: Editorial Aresta, 2010. 125 p. ISBN: 978-84-9788-913-1

reportajes o hechos de información) catástrofes y gran número de fotografías con información detallada acerca de accidentes, crímenes, adulterios y enredos políticos. En caso de gráfica o en televisión, se caracteriza por usar colores extremadamente saturados, principalmente el rojo y tener su información desorganizada. Y siendo esta un fuerte e importante factor de violencia, ya que en Guatemala existe una infinidad de periódicos amarillistas, que se dedican únicamente a publicar noticias sobre asesinatos, capturas violentas, linchamientos y actos vandálicos impedidos; de lo cual la mayor parte de sociedad mantiene un alto estado de alerta y psicosis sobre el fenómeno.

1.1.2.21 Lesiones psíquicas y secuelas emocionales

“Los delitos violentos son sucesos negativos, vividos de forma brusca, que generan terror e indefensión, ponen en peligro la integridad física o psicológica de una persona y dejan a la víctima en tal situación emocional que es incapaz de afrontarla con sus recursos psicológicos habituales.

Una víctima es un ser humano sufriente por el daño provocado por otro ser humano. En las víctimas hay por ello, un componente objetivo (la agresión sufrida) y un componente subjetivo (la interferencia negativa en la vida cotidiana, que puede revestir diversas formas: reacciones emocionales graves, incapacidad de rehacer su vida, dificultades para establecer proyectos de futuro, etc.)

Daño psicológico: los sucesos generadores de daño psicológico suelen ser la amenaza a la propia vida o la integridad psicológica, una lesión física grave, percepción del daño como intencionado y la pérdida violenta de un ser querido.

El daño psicológico se refiere a las lesiones psíquicas producidas por un delito violento y a las secuelas emocionales que puedan persistir en la víctima de

forma crónica interfiriendo negativamente en su vida cotidiana.

<p style="text-align: center;">LESIONES PSIQUICAS = DAÑO AGUDO</p> <p style="text-align: center;">SECUELAS EMOCIONALES = DAÑO CRÓNICO</p>

Proceso que cursa habitualmente en fases del daño psicológico:

- Primera fase: reacción de sobrecogimiento.
- Segunda fase: vivencias afectivas dramáticas: dolor, indignación, ira, culpa, miedo.
- Tercera fase: tendencia a revivir intensamente el suceso.

Lesiones psíquicas: se refiere a una alteración clínica aguda que sufre una persona como consecuencia de haber experimentado un suceso violento y que la incapacita significativamente para hacer frente a los requerimientos de la vida ordinaria a nivel personal, laboral, familiar o social.

Daño psíquico en víctimas de delitos violentos:

- Sentimientos negativos: humillación, ira, culpa.
- Ansiedad.
- Preocupación constante por el trauma.
- Depresión.
- Pérdida progresiva de confianza personal como consecuencia de los sentimientos de indefensión y de desesperanza experimentada.
- Disminución de la autoestima.
- Pérdida del interés y de la concentración en actividades anteriormente gratificantes.
- Cambios en los sistemas de valores, especialmente la confianza en los demás.
- Hostilidad, agresividad, abuso de alcohol y de drogas.

- Modificación de las relaciones (dependencia emocional, aislamiento)
- Aumento de la vulnerabilidad.
- Cambio drástico en el estilo de vida.
- Alteraciones en el ritmo y contenido del sueño
- Disfunción sexual.

Secuelas emocionales: a modo de cicatrices psicológicas, se refiere a la estabilización del daño psicológico, es decir, a una discapacidad permanente que no remite con el paso del tiempo ni con un tratamiento adecuado. Se trata de una alteración irreversible en el funcionamiento psicológico habitual o de un menoscabo de la salud mental.

Víctimas de riesgo: tienen una cierta predisposición en víctimas de un delito violento porque constituyen una presa fácil para el agresor. Las víctimas vulnerables a su vez, tienen una mayor probabilidad de sufrir un intenso impacto emocional tras haber sufrido un delito violento (sean o no víctimas de riesgo).

Los factores de riesgo: aluden a una mayor atracción del agresor para elegir a una víctima cuya agresión pueda quedar impune. Algunos factores de riesgo son estables (pertenecer al sexo femenino, ser joven, ser inmigrante, vivir sola, carecer de recursos familiares y sociales).

Los factores psicosociales desempeñan también un papel importante, un apoyo social próximo insuficiente y la escasa implicación en relaciones sociales y en actividades lúdicas dificultan la recuperación del trauma, es importante también la influencia de apoyo social institucional, es decir, del sistema judicial, de la policía o de los medios de comunicación.”³¹

³¹ ¿Cómo evaluar las lesiones psíquicas y las secuelas emocionales en las víctimas de delitos violentos?. Psicopatología Clínica, Legal y Forense. Vol. 5, Nº 1-3. España: Universidad del País Vasco. ISSN: 1576-9941.

1.1.2.22 Trastornos de ansiedad

“**Crisis de pánico o angustia:** aparición temporal y aislada de miedo o malestar intensos, acompañada de cuatro (o más) de los siguientes síntomas, que se inician bruscamente y alcanzan su máxima expresión en los primeros 10 minutos:

1. Palpitaciones, sacudidas del corazón o elevación de la frecuencia cardíaca
2. Sudoración
3. Temblores o sacudidas
4. Sensación de ahogo o falta de aliento
5. Sensación de atragantarse
6. Opresión o malestar torácico
7. Náuseas o molestias abdominales
8. Inestabilidad, mareo o desmayo
9. Desrealización (sensación de irrealidad) o despersonalización (estar separado de uno mismo)
10. Miedo a perder el control o volverse loco
11. Miedo a morir
12. Parestesias (sensación de entumecimiento u hormigueo)
13. Escalofríos o sofocaciones.”³²

1.1.2.23 Trastornos de estrés postraumático

“La persona ha estado expuesta a un acontecimiento traumático en el que:

- Ha experimentado, presenciado o escuchado acontecimientos caracterizados por muertes o amenazas para su integridad física o la de los demás;

³²SLAIKEU, Karl. *Intervención en crisis*. 2ª ed. México: El Manual Moderno, 2006. 575 p. ISBN: 9684267118,9789684267114.

- La persona ha respondido con un temor, una desesperanza o un horror intenso, los criterios son:
 1. La persona ha experimentado recuerdos recurrentes e intrusos que provocan malestar y en los que se incluyen imágenes, pensamientos o percepciones.
 2. Sueños de carácter recurrente sobre el acontecimiento que producen malestar.
 3. El individuo actúa o tiene la sensación que el momento traumático está ocurriendo. (se incluye la sensación de estar reviviendo la experiencia, ilusiones alucinaciones y episodios disociativos de flashbak incluso los que aparecen al despertarse o intoxicarse).
 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. Ejemplo: Paulinita comenzó a orinarse en la cama durante la noche mientras dormía, pues seguramente la información traumática está guardada en el inconsciente, además, en una ocasión el tío la hostiga para que no le diga nada a sus padres ella se orina estando parada, no solo por la presión sino porque recuerda que debe callar el aspecto traumático.”³³

Síntomas del trauma:

1. “Esfuerzos para evitar pensamientos, sentimientos o conversaciones sobre el suceso traumático.
2. Esfuerzo para evitar actividades lugares o personas que motivan el recuerdo del trauma.
3. Incapacidad para recordar un aspecto importante del trauma.
4. Reducción acusada del interés o participación en actividades significativas.

³³Ibíd.p. 575

5. Sensación de desapego y enajenación frente a los demás. Con los siguientes criterios:
 - a. Restricción de la vida afectiva (por ejemplo: incapacidad para tener sentimiento de amor)
 - b. Sensación de un futuro desolador (por ejemplo no espera tener un empleo, casarse, formar una familia o en definitiva llevar una vida normal.
6. Síntomas persistentes de aumento de activación, tal como lo indican los siguientes síntomas:
 - a. Dificultad para conciliar o mantener el sueño.
 - b. Es evidente que no puede conciliar el sueño tan fácilmente.
 - c. Irritabilidad o ataques de ira.
 - d. Rompe objetos sin aparente razón, responde a gritos.
 - e. Dificultades para concentrarse
7. En algunos casos se retira del trabajo sin dar explicación, ya que los recuerdos de la violación la atormentan y no le permiten concentrarse.
8. Híper vigilancia
9. Está pendiente de la relación de su esposo con su hija, por temor a que le suceda lo que a ella. Le prohíbe a su esposo tocarla.
10. Respuestas exageradas de sobresalto
11. Parece estar distante, de tal forma que cada vez que le hablan pareciera asustarse y responde de esa forma.

Se puede concretar el inicio y la duración de los síntomas del trauma:

- a. Agudo: si los síntomas duran menos de 3 meses
- b. Crónico: si los síntomas duran 3 meses o más.
- c. De inicio demorado: entre el acontecimiento traumático y el inicio de los síntomas han pasado como mínimo 6 meses.”³⁴

³⁴Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders DSM 5. American Psychiatric Publishing, 2013. Disponible en internet: <http://www.psychiatry.org/ptsd>

1.1.2.24 Prevención de violencia

- **Concepto de prevención**

Prevenir significa desarrollar actitudes y hábitos de vida tendentes a promover respuestas autónomas y condiciones propicias a la autorregulación y la creatividad humana.

La Prevención es un proceso educativo, que pone su acento en el desarrollo de las habilidades para la vida. Debe verse como un hecho humano, es decir, fundamentar sus acciones en la persona y la sociedad, esto Implica, por tanto, revisar el rol de los procesos socializadores de la familia, la escuela, la comunidad y el lugar de trabajo.

Tomando en cuenta lo antes señalado, se puede decir, que la prevención se define como un conjunto de procesos dirigidos a promover el desarrollo integral del ser humano, la familia y la comunidad, a través de la disminución de los factores de riesgo y el fortalecimiento de los factores de protección.

- **Programas de prevención**

“La prevención de la criminalidad es entendida en un sentido global y pluridisciplinario que comprende, “las estrategias y medidas encaminadas a reducir los riesgos de que se produzcan delitos y los efectos perjudiciales que estos últimos pueden causar a las personas y a la sociedad, incluido el miedo a la delincuencia, y enfrentándose a sus múltiples causas.”³⁵

³⁵ Principios directores de las Naciones Unidas para la prevención del crimen, adoptadas por el Consejo económico y social de la ONU en su resolución 2002/13 del 24 de julio de 2002. Guatemala. 2002

De acuerdo con esta definición la prevención de la criminalidad según sus conceptos tiene formas muy estilizadas y con palabras y sistemas que resultan tan prometedoras, el reto consiste en llevarlas a cabo, en comprender como funciona la violencia y cuáles son los métodos que los impulsaran a logran el objetivo general de erradicar y prevenir la violencia.

No es un proceso nada sencillo, ya que se encuentran involucrados muchos factores, tanto personales, es decir la forma de pensar de cada individuo en particular con sus prejuicios y situaciones particulares y los factores sociales y culturales que son los que se encuentran más arraigados en la forma de actuar de cada guatemalteco y guatemalteca.

Actualmente se vive en un país en el que los índices de homicidios y de violaciones a los derechos de los demás se han incrementado considerablemente, resulta un poco fantasioso el tan siquiera pensar en estrategias que prevengan la violencia. Difícil quizás más no imposible de lograr el erradicar de manera sistemática la cultura violenta que actualmente se está viviendo.

El dilema principal consiste en cómo se puede iniciar con la estrategias y medidas que permitan reducir los riesgos para la producción de delitos de forma eficaz y que resulte evidente para todos los pobladores.

De acuerdo a investigaciones, una de las formas que pueden resultar eficaces aunque sus resultados se obtengan a un largo plazo es el mejorar los sistemas de educación pública guatemalteca que permita formar hombres y mujeres capacitados para desempeñar empleos que le permitan proveer a sus familiares y obtener un estilo de vida que sea digno.

“Guatemala ha tenido históricamente un nivel muy desfavorable en el campo de la educación. El nivel de escolaridad en Guatemala es sumamente bajo, el Instituto Nacional de Estadística (INE) estima que el promedio es de solo 2.3 años. Incluso menor en los departamentos mayoritariamente indígenas.”³⁶

De acuerdo a las estadísticas actuales, resulta muy ilusorio el considerar el mejorar el sistema educativo como medio estratégico de erradicación de la violencia ya que la cantidad de personas asistentes a los centro educativos son demasiado bajos, por lo que aunque el nivel educativo sea mejorado la población a la que se tendrá acceso resulta muy diminuta en relación a la población general guatemalteca que no tiene ningún tipo de interés en asistir a ningún centro de estudios.

Ahora se ha encontrado con otro dilema, como poder promover los centros de estudios públicos en Guatemala para que resulten llamativos para la población en general. Que podría ser una opción, el mejorar las herramientas didácticas de los maestros y maestras del sistema educativo público.

La deficiente formación de unos y otros, es indudablemente la principal causa de la deficiente educación guatemalteca, pues si los actores principales carecen de idoneidad en el campo que les corresponde atender, todo el proceso de enseñanza-aprendizaje se ve afectado por la mediocridad y la falta de calidad.

Se concluye de esta manera, que una forma de crear una estrategia que permita erradicar la violencia es mejorar el sistema educativo en relación a la capacitación y a la promoción de los centro educativos públicos que permitan de

³⁶Informe Estadístico de la Violencia en Guatemala. [Guatemala]: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD, 2007. 79 p

esta forma resultar a la población en general un medio que permita obtener trabajo y poder brindarle a su familia un estilo de vida digno.

Otra estrategia que está muy entrelazada con el sistema educativo es la de mejorar e incentivar los puestos de trabajo que sean de fácil acceso y que permitan a guatemaltecos y guatemaltecas poder proveer a sus hogares de todo lo necesario en relación a lo económico y mejorar su estilo de vida, incentivando a hombres y mujeres la obtención de puestos de trabajo evitando de esta forma los actos delictivos y de violencia.

Los métodos anteriormente mencionados se ven enfocados primordialmente en el ámbito social y que de ser tomados en consideración puede proveer de medios para poder de forma sistemática erradicar la violencia.

De acuerdo al ámbito personal un método de prevención que puede resultar muy eficaz es el establecer medios en los que las personas puedan tener acceso a una vida digna y saludable mentalmente, ya que de acuerdo a estudios realizados la violencia es un medio en el cual muchos jóvenes descargan todas las energías negativas de las que son víctimas en sus propios hogares, resulta significativo como desde la infancia se va formando el perfil de una persona que puede ser generadora de violencia.

Está muy arraigado con los hechos y vivencias obtenidas de cada uno de los padres, abuelos, tíos y vecinos que rodean a los infantes, en este proceso de crecimiento de la personalidad poco a poco se van generando jóvenes que en un futuro serán generadores de violencia tanto urbana como también intrafamiliar.

El establecimiento de reglas y límites desde la infancia puede ser un medio sumamente eficaz y puede brindar a cada individuo de medios que le

permitan poder evitar ser generadores de violencia. Esta prevención puede llevarse a cabo a través de las escuelas para padres.

Dichas escuelas para padres podrán abordar los siguientes objetivos:

- Presentar a la comunidad los diferentes patrones de crianza, logrando que identifiquen el que actualmente aplica en sus hogares y como estos afectan a sus hijos en la formación de hombres y mujeres generadores de violencia.
- Motivar para que deseen aplicar un patrón de crianza adecuado en la crianza de los niños para que se evite la aplicación de la violencia.
- Facilitar metodologías alternativas para que los padres se apoyen en las mismas para la crianza de los niños y niñas, evitando así continuar con los patrones de crianza actuales que son negativos para el desarrollo psicosocial de los niños y niñas.

De esta forma se permitirá observar un panorama diferente que permita la formación de una iniciativa generadora dentro de cada uno de los hogares que permita a los padres y madres de familia la formación de futuros hombre y mujeres que eviten la violencia.

1.1.2.25 Seguridad humana

“Puede definirse, según el Polsec (Política de Seguridad Ciudadana), como la condición de bienestar producido por el desarrollo humano en una sociedad. Es decir, que contempla los aspectos económicos, políticos, sociales, personales, entre otros. La seguridad humana significa “proteger las libertades” en ese contexto la prevención de la violencia no es más tales.

Proteger a las personas expuestas a amenazas y a ciertas situaciones, robusteciéndose sus fortalezas y aspiraciones.”³⁷ Una etapa de ese proceso de

³⁷ Guía del Mundo: el mundo visto desde el sur 2005- 2006. España: Santa María, 2005. 609 p.

seguridad humana, que en todo caso es a la que más recursos y énfasis debe dársele desde las políticas públicas en un Estado Social y Democrático de Derecho, a efecto de evitar el uso de la maquinaria de la justicia penal que debe usarse en última instancia y solo para actos más graves que afectan bienes jurídicos fundamentales tutelados personalmente. Un enfoque represivo de la seguridad, facilitara la selectividad del control estatal y por ende la impunidad, también favorecerá un crecimiento en la espiral de la violencia, al facilitar cárceles como escuelas del crimen y la redefinición de sin abordar el contexto de los mismos.

La Seguridad democrática:“es la acción del Estado garantiza el respeto, promoción y tutela de la seguridad, el ejercicio de los derechos humanos, creando condiciones que permitan el desarrollo de la persona en paz, libertar y democracia.”³⁸

La Seguridad ciudadana:“es el conjunto de condiciones sociales, políticas, económicas, culturales e institucionales que garantizan el adecuado funcionamiento de la comunidad y la convivencia ciudadana. Es el concepto jurídico que implica tanto el deber del estado de preservar la tranquilidad individual y colectiva de la sociedad ante peligros que puedan afectarla, como la garantía del ejercicio de los derechos y las libertades fundamentales del ser humano.”³⁹

La Seguridad comunitaria:“fundamenta su actuación en nuevos paradigmas que comprometen activamente a la propia comunidad y a sus autoridades. Ambos deben estar en capacidad de brindar consejos, cooperación e información y de aportar a la comprensión de los problemas que para los

³⁸Guatemala. Pacto por la Seguridad, la Justicia y la Paz, de mayo 2012. Documento del Gobierno de Guatemala, 35 p. Disponible en internet: <http://www.guatemala.gob.gt/>

³⁹Ibíd., p. 21

responsables de la seguridad pública se plantean en esta materia. A las comunidades y a sus autoridades se les debe brindar confianza, atención oportuna y apoyo decidido, además de programas concretos de autoprotección, educación, recreación y modificación del entorno.”⁴⁰

Tabla 1 Posibles tipos de amenazas para la Seguridad Humana⁴¹

Tipo de seguridad	Ejemplos de principales amenazas
Seguridad económica	Pobreza persistente, desempleo.
Seguridad alimentaria	Hambre, hambruna.
Seguridad sanitaria	Enfermedades infecciosas mortales, alimentos no seguros, desnutrición, falta de acceso a cuidados sanitarios básicos.
Seguridad medioambiental	Degradación medioambiental, agotamiento de recursos, desastres naturales, contaminación.
Seguridad personal	Violencia física, delitos, terrorismo, violencia doméstica.

“Guatemala se encuentra entre los tres países más violentos del continente americano, con una alta tasa de homicidios, 44 por cada 100,000 habitantes, con una tasa de victimización de 12% de individuos y 34% de hogares. La ciudad de Guatemala es la ciudad más violenta de América con una tasa de 108 homicidios por cada 100, 000 habitantes. Frente a esta situación la respuesta estatal es débil, el 75% de hechos delictivos no son conocidos por el sistema de justicia. Sumado a lo anterior se carece de una política nacional en materia de Prevención de la Violencia. Ante esta situación es urgente que se

⁴⁰Ibid., p. 22

⁴¹ 1994 *Informe Sobre el Desarrollo Humano*. [Estados Unidos]: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 1994, 243 p.

implementen políticas de prevención de la violencia como una respuesta sistemática desde el Estado.”⁴²

1.1.2.26 Prevención de la violencia

“Es un conjunto sistemático de acciones penales, organizadas y estructuradas para generar situaciones, bienes y servicios dirigidas a mejorar las condiciones de vida, modificar comportamientos, generar valores o actitudes que correspondan a la ley, a la moral y la cultura propios de un Estado, a efecto de evitar el acaecimiento de hechos violentos materiales y psicológicos desde el Estado y desde la persona en contra de los derechos humanos individuales y colectivos (Claudia Patricia Gómez Rojas, Asesora en Temas de Justicia y la Paz establece un concepto de prevención similar: se refiere al enfoque de convivencia, seguridad ciudadana y defensa nacional).”⁴³

“Y a muchos psicólogos de la salud ha de explorar otras formas de promover la buena salud adoptando un estilo de vida saludable. Para mantener la salud es importante desarrollar hábitos saludables como llevar una dieta bien balanceada, hacer ejercicio de forma regular, no fumar y evitar conductas de alto riesgo.”⁴⁴

Por otra parte el Pacto por la Seguridad, las medidas estrategias orientadas a contribuir en la disminución de la violencia, anticipándose al hecho evitando que ocurra y enfocando la intervención en sus causas.

⁴²Informe Estadístico de la Violencia en Guatemala. [Guatemala]: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD, 2007. 79 p.

⁴³ +Comunidad+Prevención [en línea]. Prevención Comunitaria de la violencia y la Juventud en el Estado de Guatemala. Guatemala: Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, 2000. Disponible en internet: <http://comunidadyprevencion.org/wp/?p=495>

⁴⁴MORRIS, Charles y MAISTO, Albert. *Introducción a la Psicología*. 12^a ed., México: Pearson Educación, 2005. 537 p

1.1.2.27 Educación preventiva

“Es donde se obtienen mejores resultados, es preferible formar una persona, que simplemente corregir sus faltas. Dicho en otras palabras, es más fácil educar adelantándose a los problemas, que corrigiendo las consecuencias de un mal comportamiento. (Según la Fundación Instituto de Colaboración y Educación Preventiva ICEF).

Según el contexto en donde se forme de la persona, distinguiremos tres aspectos importantes: el Cuerpo, la Inteligencia y la Voluntad. Cada una de ellas se desarrolla y enriquece a través de procesos diferentes, aunque estén interconectadas formando un único ser indivisible que es: la Persona. Los factores que influyen en dicho proceso son, por un lado la transmisión genética y por el otro, el ambiente exterior a través de:

1. Adiestrar: como la habilidades físicas, gimnasia, deportivas, etc.
2. Instruir: se refiere al desarrollo de la inteligencia al ampliar conocimientos, saber pensar, razonar, imaginar, etc. La tendencia natural de la inteligencia es buscar la verdad.
3. Educar: va ligado directamente a la formación de la voluntad en su sentido social, ético y moral. Hacer crecer sus virtudes.”⁴⁵

1.1.2.28 Niveles de prevención

“**Primario**, se refiere a que las medidas están dirigidas a una población o comunidad en general.

⁴⁵ COROMINAS, Fernando. *Una educación diferente*. España: Ediciones Palabra S.A., 2006 153 p. ISBN: 8498400198,9788498400199.

Secundario, son las acciones dirigidas a personas vulnerables de cometer un delito o acto violento, así como el sector vulnerable de ser víctima.

Terciario, implica acciones dirigidas a un sector específico de personas que ya han delinquido aunque no necesariamente hayan atravesado el sistema penal, y aquel grupo de personas que ya ha sido víctima de un acto violento o de delincuencia.”⁴⁶

“El desarrollo de las comunidades es la expresión más pura de la prevención, ya que si satisfacemos las necesidades reales de las mismas y mejoramos la calidad de vida de los grupos y las personas generaremos condiciones adecuadas para que no se desarrollen actos de violencia.”⁴⁷

Es de suma importancia comprender que la prevención de la violencia está compuesta por varias dimensiones desde las cuales se obtiene una perspectiva profunda y multidisciplinaria:

Dimensión política institucional: la dimensión política institucional de la prevención de la violencia pasa necesariamente por la reforma institucional del sistema de seguridad en el país que es provocado por el cambio de doctrina y la firma de los Acuerdos de Paz.

La creación y el fortalecimiento de las instituciones democráticas de seguridad se encuentran aún en transición y consolidación. Estas instituciones han sufrido vaivenes durante los últimos años, especialmente por la falta de políticas nacionales que orienten su función y establezcan su desempeño.

La creación del Vice ministerio de Apoyo Comunitario dentro del Ministerio de Gobernación responde a una necesidad manifiesta de un órgano que propicie y oriente la participación comunitaria en materia de seguridad ciudadana.

⁴⁶Guatemala. Pacto por la Seguridad, la Justicia y la Paz, de mayo 2012. Documento del Gobierno de Guatemala, 35 p. Disponible en internet: <http://www.guatemala.gob.gt/>

⁴⁷Ibíd., p. 26.

La Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia como unidad ejecutora del Vice ministerio, interviene a nivel comunitario como un facilitador y asesor de la participación, propiciando la elaboración de estrategias, políticas y planes locales de prevención de la violencia y la elaboración de estrategias, políticas y planes locales de prevención de la violencia y la planificación del Estado para tener impacto, desde lo comunitario hasta lo nacional es necesaria una conducción lógica que fortalezca a las comunidades, a las instituciones y al Estado democrático.

Dimensión jurídica: la dimensión jurídica de la prevención de la violencia está estrechamente ligada a la generación de hábitos de prevención y procedimientos que garanticen la seguridad, de conformidad con la ley y la institucionalidad del país. La certeza del castigo para los infractores es un elemento preventivo a nivel terciario, además de un disuasivo para la población atendida en el nivel secundario, la certeza y el trabajo articulado entre el sistema de seguridad y el sistema de justicia propicia confianza y mejora las relaciones con las comunidades.

Dimensión psicosocial:“la dimensión psicosocial de la prevención de la violencia se entrelaza directamente con la memoria histórica comunitaria y su relación sincrónica-diacrónica. Los hechos históricos que marcan la memoria individual y colectiva condicionan el comportamiento de las comunidades.

El miedo histórico en Guatemala ha producido una serie de afectaciones en el psiquismo de la población, sobre todo en la llamada *situación límite*. Esta categoría psicosocial son entiendo como aquellas condiciones del contexto de represión y violencia que obligan a las personas a vivir situaciones extremas y

de tensión permanente, aunque con el tiempo estas se vayan convirtiendo en habituales y normales para ellas.”⁴⁸

“La percepción distorsionada de la realidad ha provocado en la sociedad guatemalteca un fenómeno denominado Efecto Base. Este expresa como la dinámica psicosocial que restringe o anula la capacidad subjetiva para resolver los problemas objetivos, limitando la disposición a la acción productiva grupal al interior de los sectores sociales.”⁴⁹

“Como proceso psicológico para real y recrear la realidad, la percepción es uno de los fenómenos psicológicos más dañados por la violencia, aunque exista poca conciencia de tal fenómeno.”⁵⁰

Como se visualiza la experiencias históricas de la comunidad condicionan interpretación de la realidad presente, por lo tanto el trabajo en materia prevención de violencia deben estar estrechamente ligados a esta condición, propiciando la construcción de confianza y redes comunitarias que generen mejor condiciones de convivencia.

Dimensión sociocultural: la dimensión sociocultural se debe atender en estrecha relación con la dimensión psicosocial, la construcción de identidades culturales y la interpretación de la realidad contiene elementos comunes que se manifiestan en la vida cotidiana de las personas. Las particularidades de la vida de las poblaciones, el conocimiento de la cultura y su historia propicia la potencialización de valores culturales que contribuyen a la prevención, y genera también el abordaje de problemas históricos de manera distinta al trabajar sobre la dinámica comunitaria y no fuera de esta. Estos

⁴⁸BERISTAIN, Carlos. Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos. España: Hegoa, 1992. 239 p. ISBN: 978-8489916-36-4

⁴⁹GARAVITO, Marco Antonio. “Violencia Política e Inhibición social: estudio psicosocial de la realidad guatemalteca” Guatemala: FLACSO, 2003 199 p. ISBN: 9992266899

⁵⁰Ibíd., p. 123

procesos, diseñados de esta forma, contribuyen a generar espacios de confianza, participación y contribuyen a la gobernanza local.

Para dicho proceso de análisis en temas de prevención y seguridad ciudadana, se han creado distintos criterios que responden a los temas mencionados anteriormente y bajo los cuales han sido diseñadas las herramientas de diagnóstico para la captura de información que permita hacer inferencias y cruce de variables que generen insumos para un abordaje asertivo y eficaz, así como para la toma de decisiones y elaboración de políticas, estrategias, planes, programas y proyectos encaminados a resolver los problemas de seguridad en un territorio determinado, siempre desde un enfoque de Derechos Humanos.

1.2 Delimitación

La delimitación del espacio, que no alude al espacio físico del área, se caracteriza por las interacciones privadas y no privadas; las privadas se dan muchas veces en el hogar o lugar de trabajo, donde también se sufre violencia; pero para el caso de estudio la violencia es evaluada desde el punto de vista no privado, es del tipo de violencia que se da en las calles y sectores cercanos a la vivienda. El trabajo de campo realizados en la zona 10 y 18, estuvo delimitada por la amplitud de las zonas estudiadas, la zona 18 se caracteriza por la gran cantidad de asentamientos altamente peligrosos a los que no fue posible ingresar.

La zona 10 posee muchos edificios de apartamentos a los que el ingreso estuvo restringido. De forma muy marcada también fue el temor percibido a las preguntas efectuadas con la encuesta. La desconfianza de la gente, aun cuando se contaba con identificaciones claras, fue muy evidente sobre todo en la zona 18.

De forma muy marcada también fue el temor percibido a las preguntas efectuadas con la encuesta. La desconfianza de la gente, aun cuando se contaba con edificaciones claras, fue muy evidente sobre todo en la zona 18.

Otro factor importante es la manipulación de las respuestas por los encuestados, no se tiene la forma de verificar la veracidad de la vivencia reportada.

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La población estuvo conformada por dos zonas de la ciudad capital de la siguiente manera: Zona 18, según el estudio “Transformaciones Urbanas en Guatemala” realizado por el Centro de Estudios Urbanos y Regionales (CEUR). En 1950 convivían 200 personas por kilómetro cuadrado, ya para el año 2002 esa cantidad se transformó en 1 mil 159. La zona 18 es la más grande de las 22 en que fue dividida la Ciudad Capital en 1971. Tiene una extensión de 40 kilómetros cuadrados y representa el 17% de todo el municipio. El cinturón del crimen en 2011, según cifras de la Policía Nacional Civil (PNC) 151 personas murieron de manera violenta en la zona 18 y 171 resultaron heridas en hechos criminales. El 41% de casos ocurrieron en las colonias Atlántida, Limón, San Rafael II y el Paraíso.

Y, la zona 10 que en el 2011 la Policía Nacional Civil (PNC) la catalogó dentro de las 10 zonas más peligrosas de la ciudad; las áreas con incidencia criminal alta y media son boulevard Los Próceres, 16 avenida y 18 calle, Los Próceres y 14 avenida, y Diagonal 6. Son destinos de trabajo. Poca gente vive allí, pero mucha trabaja. Concretamente en la zona 10 residen 12 mil personas. “De la sexta avenida a la Reforma y de la décima a la 16 calle, que son 36 cuadras, área donde hay más trabajos que residencias. Por eso la zona 9 tiene el primer lugar en tasa de homicidios y la 10 la tercera. Parecería que son sitios donde las muertes son frecuentes pero otra vez las tasas engañan. En la zona 10 hubo 12 asesinatos en todo 2011. No hay habitantes de clase media ni baja, son todos de media alta y alta (casi un 70% son de clase alta). Una tercera parte de sus habitantes tiene estudios universitarios y sólo 443 no concluyeron la primaria. El delito que más flagela a esta zona es también el robo de carros, en

la zona 10 roban en promedio 195 carros al año. Estos son datos obtenidos del INE, la PNC y el proyecto Infocidad de la Municipalidad de Guatemala.

Se utilizará una muestra tipo aleatorio estratificado. Conformado por 33 personas. Ver tabla 2.

Tabla 2 Datos de la muestra

Características de la población	El municipio de Guatemala, caracterizado por alta victimización y violencia
Tipo de la muestra	Aleatorio estratificado.
Características de la muestra	Hombres y mujeres mayores de 18 años Víctimas directas o indirectas de la violencia La persona será captada en la vivienda
Extracción de la muestra	Zona 10 y 18, asignada por el observatorio de Salud Urbana del Municipio de Guatemala
Cantidad de la muestra	Dos zonas del municipio de Guatemala (33 personas con las características mencionadas en este informe)
Tiempo de duración	Dos meses

Fuente: elaboración propia (2014)

2.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- La observación: juega un papel muy importante para el desarrollo de la recopilación de información, es una técnica que puede definirse como el uso sistemático de los sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para identificar los aspectos que clasificaron las zonas evaluadas como zona

de peligrosidad y violencia. Resolviendo con esta técnica lo siguientes cuestionamientos:

- *¿A quién?* Población guatemalteca, mujeres u hombre mayores de 18 años. Que de manera libren deseen participar en el estudio y que estén en sus hogares.
- *¿Para qué?* Conocer por parte del ciudadano, la percepción que tiene de la violencia.
- *¿Por qué?* Porque el desconocimiento de dicha percepción impide definir o determinar las acciones que se están tomando al respecto y cuáles deberían ser las adecuadas acciones de prevención de la violencia.
- *¿Qué permite dicha observación?* una buena base para posibles estudios futuros respecto a la prevención de la violencia. Es posible la determinación de la situación socio demográfica de la muestra, existencia o carencia de servicios básicos, seguridad y transporte, en los sectores seleccionados. Esta observación permitió conocer la percepción de la inseguridad, o nivel de temor, con que vive la población en el mencionado sector de la ciudad.

Abordaje: describe el *¿Cómo se llevó a cabo la observación?*; utilizando los siguientes instrumentos:

- Cartografía: se procedió a revisar los sectores por medio de cartografía, iniciando con una solicitud al INE para definir la delimitación del sector, se hizo un reconocimiento físico y fueron contactados sus representantes y alcaldías auxiliares. El observatorio de Salud Urbana estableció estándares a seguir para realizar cada proceso llevando una bitácora de diario y digitalizando la información en una base de datos llamada “Base de Datos FC-01”.

- Boleta Base de Datos FC-01: personal capacitado realizó la crítica de cada boleta y la consistencia de los datos obtenidos para luego generar los estimadores y con base a estos datos fueron generados las tablas de tabulación, gráficos y mapas temáticos.
- Bitácora o diario de campo: fue un instrumento utilizado para llevar una recolección diaria de los eventos más relevantes de cada sector visitado, por lo tanto al final de cada jornada de trabajo los investigadores vaciaban sus anotaciones. La información obtenida consistía en la observación de reflexiones, puntos de vista, conclusiones preliminares, dudas e inquietudes, etc.
- Encuesta: consistió en una serie de preguntas escritas entregadas a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Los datos de las encuestas permitieron identificar los factores principales sobre la percepción que tienen de la violencia que afecta a la sociedad guatemalteca. La Boleta de Victimización manejó datos sociodemográficos, la percepción de problemas del municipio, la percepción sobre violencia en el municipio, medios de comunicación y percepción de inseguridad, como variable principal la victimización e inseguridad, en cuanto que, recoge información de hechos delictivos que no han sido denunciados y que por diversas razones no llegan a ser del conocimiento de las instituciones encargadas de éstos menesteres. Por otra parte, la respuesta del estado en sus distintas secciones, La Boleta posee relación con las demás variables que abarca el tema de participación ciudadana. Con la encuesta se evaluaron los siguientes indicadores: casos que hayan sufrido violencia (directa o indirectamente) y los casos que no sufrieron ningún tipo de violencia. De esta forma se indagó, según el caso de violencia, la percepción de violencia y victimización, aspectos relacionados con la delincuencia, la conflictividad; se midió la criminalidad no denunciada (cifra oculta) tomando como fuente de información de la ciudadanía. Así mismo, se caracterizó la percepción de las personas frente a

la inseguridad y la actuación institucional, con relación a los hechos delictivos y la Seguridad Ciudadana. Y, con base en los datos tabulados se generaron graficas con valores porcentuales que permitieron visualizar la información obtenida de forma más evidente.

- Testimonio: fue utilizado para indicar la capacidad de entrar en una relación interpersonal sobre la base de la narración del hecho de violencia. Los testimonios reflejaron los siguientes aspectos: los efectos psicológicos que los ciudadanos han experimentado, luego de haber sido víctima directa o indirecta de un hecho delictivo o violento, considerando que el individuo puede ser afectado físico, emocional y psicológicamente aunque el evento le haya ocurrido a uno de sus familiares. Esta técnica permitió establecer un medio de comunicación a los ciudadanos que constituyeron la muestra para la investigación. Muchas personas guardan experiencias que por falta de confianza en las instituciones encargadas de velar por la justicia, no comparten. En donde la credibilidad que goza la Municipalidad, la Universidad de San Carlos, así como el Instituto Nacional de Estadística, fueron elementos importantes. Cuando las personas lograban constatar la legalidad de las actividades que se estaban desarrollando, se establecía un ambiente amigable que permitió obtener información de quienes habían sido víctimas directas o indirectas.

Tabla 3
Objetivos evaluados

OBJETIVO	CATEGORIA	INDICADORES
Revisar y delimitar los sectores.	<ul style="list-style-type: none"> • Cartografía • Censo • Boleta FC-01 	<ul style="list-style-type: none"> • Sectores establecidos por INE
Obtener los datos de la población y muestra	<ul style="list-style-type: none"> • Boleta FC-01 • Censo 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de hogares • Número de hogares por estructura • Total de personas por hogar • Número total de hombres y mujeres • Número total de personas mayores a 18 años
Levantar la información, ubicando al encuestador en su sector de análisis y realización e encuestas	<ul style="list-style-type: none"> • Operativo de campo • Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de boletas correctamente llenas • Número de boletas rechazadas
Obtener información que describa aspectos relacionados con la violencia y la delincuencia	<ul style="list-style-type: none"> • Critica de las boletas (encuestas) • Estimadores generados 	<ul style="list-style-type: none"> • Casos de victimización • Casos sin victimización
Presentar los resultados por medio de la generación de tabulaciones, gráficas y mapas temáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Estimadores generados • Análisis estadístico 	<ul style="list-style-type: none"> • Casos de victimización

2.2 Técnicas de análisis estadístico

Los datos obtenidos de la encuesta realizada a los ciudadanos de la zona 18 y zona 10 de la Ciudad de Guatemala, fueron tabulados y digitalizados en hojas de cálculo de Excel, para luego generar gráficas de tipo barra representando el conjunto de datos y valores. De esta manera se describe mejor la etapa y los síntomas por las que atraviesan los individuos que han sufrido un evento violento o delincuencial, bien de forma directa como indirecta.

La representación de valores fue realizada en porcentajes, de esta forma son notables los factores de mayor incidencia y muestra la importancia relativa de cada uno. La visualización grafica permitió la comprensión de la problemática y su análisis psicológico.

A pesar que la información proviene de una muestra relativamente pequeña, es bastante confiable, dado que fue elegido por un método sugerido por un estadístico del Instituto Nacional de Estadística. Este consiste en realizar un muestreo aleatorio estratificado, el cual permite identificar los candidatos a participar en la encuesta y de alguna forma, seleccionarlos para que la información recolectada sea de utilidad para el estudio.

CAPÍTULO III

3. Presentación, análisis e interpretación de los resultados.

3.1 Características del lugar y la población

3.1.1 Características del lugar

El trabajo de campo fue realizado en dos zonas de la ciudad capital, los sectores fueron definidos por el INE. La zona 18 es la más grande de las 22 en que fue dividida la Ciudad Capital en 1971. Tiene una extensión de 40 kilómetros cuadrados y representa el 17 por ciento de todo el municipio. El cinturón del crimen En 2011, según cifras de la Policía Nacional Civil (PNC), 151 personas murieron de manera violenta en la zona 18 y 171 resultaron heridas en hechos criminales. El 41 por ciento de casos ocurrieron en las colonias Atlántida, Limón, San Rafael II y El Paraíso; está conformada por muchos asentamientos, colonias, condominios y casas sobre calles y avenidas. Posee muchos callejones con salidas a varios asentamientos de forma que existen muchos escondites para delincuentes. La zona 10 se caracteriza por tener gran cantidad de negocios (bares, restaurantes, etc.), está conformada por calles y avenidas, los lugares de vivienda son mayormente edificios de apartamentos y algunos condominios.

3.1.2 Características de la población

La población dentro de los sectores observados de la zona 10 se caracterizó por ser personas de edades bien distribuidas, sin embargo se encontró un 9.09% de personas entre 40-49 años de edad, y un 6.06% de personas entre 18-39 años. 9.09% de los encuestados fueron mujeres y 21.21% fueron hombres. De igual manera, en la zona 18, la muestra evaluada estuvo conformada mayormente por mujeres 42.42% de las cuales 12.12% son de

habla indígena y del 27.27% de hombres el 15.15% son de habla indígena. La grafica 2 muestra la distribución porcentual de los encuestados en referencia al sexo y etnicidad.

3.2 Presentación de resultados

3.2.1 Análisis de objetivos

3.2.1.1 Revisión de los sectores evaluados

El material cartográfico se preparó cumpliendo los siguientes pasos:

- Solicitud al INE del sector delimitado.
- Dibujado del sector para creación de mapa y sus referencias
- Impresión de mapa
- Reconocimiento físico del sector
- Contacto con comités, representantes del sector o alcaldías auxiliares
- Coordinación de seguridad

Con base en la cartografía y el censo, se tienen los siguientes sectores definidos con el tiempo estipulado para realizar el trabajo de campo.

Grupos	13-abr	15-abr	16-abr	17-abr	18-abr	19-abr	20-abr	22-abr	23-abr	24-abr	25-abr	
1	119002						111069					REALIZACION DE INFORME
2	109003			114018			117034					
3	109006		115032			117034						
4	110001	115006			117034							
5	110003		116027			122024						
6	110008		116003		122011							
7	110019	117033					122024					
8	111004	117033					122024					
9	111046	117033					122024					
10	RECONOCIMIENTO DE SECTORES FALTANTES											
11	INGRESO DE DATOS DE SECTORES FINALIZADOS											

La numeración en grupo corresponde a las agrupaciones armadas para realizar el levantamiento de la información en los diferentes sectores.

3.2.1.2 Obtención de datos de la población y muestra

Tabla4
Resultados de boleta FC-01

No. Sector	Zona	Sector	Sector censo	Estructuras	Locales de Habitación	Total de Personas	Total de Hombres	Total de Mujeres	Total > de 18 años
1	9	109002	2401012	314	95	234	116	118	213
2	9	109003	2401013	221	43	121	59	62	99
3	9	109006	2401023	216	119	395	222	173	288
4	10	110001	2402011	124	69	223	116	107	171
5	10	110003	2402013	125	55	119	52	67	94
6	10	110008	2402024	121	29	76	30	46	69
7	10	110019	2402053	24	120	278	145	133	223
8	11	111004	2304014	133	127	561	258	303	411
9	11	111046	2304012	71	75	241	106	135	183
10	11	111069	2304162	132	120	378	170	208	308
11	14	114018	2404053	86	130	475	226	249	314
12	15	115032	2405085	171	162	416	177	239	357
13	15	115006	2405022	138	145	440	190	250	351
14	16	116027	2406072	152	154	587	271	316	447
16	16	116003	2406013	79	78	231	100	131	193
17	17	117033	2501073	1263	857	3060	1415	1645	2114
18	17	117034	2501074	518	368	1542	707	835	1167
19	25	122011	2506033	238	236	975	448	527	579
20	25	122024	2506062	477	433	1939	962	977	1099
			TOTALES	4085	3047	10749	5063	5686	7513

Los datos de la tabla 4, son producto del censo realizado utilizando la boleta FC-01. En los sectores de la zona 10 se encontraron 557 personas (hombres y mujeres) mayores a 18 años.

Los criterios de selección de la unidad de análisis (personas) dentro de la unidad de muestreo (locales de habitación/vivienda) fueron los siguientes:

1. Hogares:

- a. Cuando existía más de un hogar en la vivienda se seleccionó el criterio del hogar con más tiempo de estar integrado.
- b. Cuando solo hay un miembro

2. Personas:

a. Informante:

- i. Persona mayor de 18 años cuyo cumpleaños sea en fecha posterior más cercana al día que recibió la visita.
- ii. Si el informante identificado no era apto, se tomó la mayor de 18 años que cumpla años más próximo al primer informante posterior al día de visita.

- b. Residente habitual con más de 6 meses de vivir en el lugar.

El trabajo que se realizó en el campo, fue revisado para garantizar que la Información obtenida fuera de calidad y que el trabajo realizado cumpliera con los lineamiento proporcionados por el INE. Estos lineamientos consistían en:

- Monitoreo y control utilizando bitácora diaria.
- Revisión del llenado del FC-01 y signografía del mapa
- Elaboración de mapa actualizado
- Resumen por sector (identificando los totales resultantes, observaciones, características y detalles del sector).
- Rastreo de sectores que lo ameriten
- Digitación de la información a "BASE DE DATOS FC-01" por medio de aplicación que permitía filtro para garantizar la calidad de la información

3.2.1.3 Levantamiento de la información, ubicando al encuestador en su sector de análisis y realización de encuestas

Tabla 5
Número de boletas realizadas por zona, correctamente llenas

	Zona 10	Zona 18	Total
Viviendas visitadas	40	48	88
Numero de rechazos	2	1	3
Encuestas aprobadas	10	23	33

Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

De los sectores asignados por el INE, en la zona 18 fue más fácil contactar personas para encuestar, el número de viviendas es mayor que en la zona 10; la siguiente tabla muestra un mayor número de encuestas rechazadas en la zona 10 que en la zona 18. Sin embargo, cabe mencionar que se percibió más temor en la zona 18 que en la zona 10.

3.2.1.4 Obtención de información que describa aspectos relacionados con la violencia y la delincuencia

Tabla 6
Número de boletas con victimización y sin victimización

Zona 10		Zona 18	
Con Victima	Sin Victima	Con Victima	Sin Victima
4	6	15	8
21.05%	42.86%	78.95%	57.14%

Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

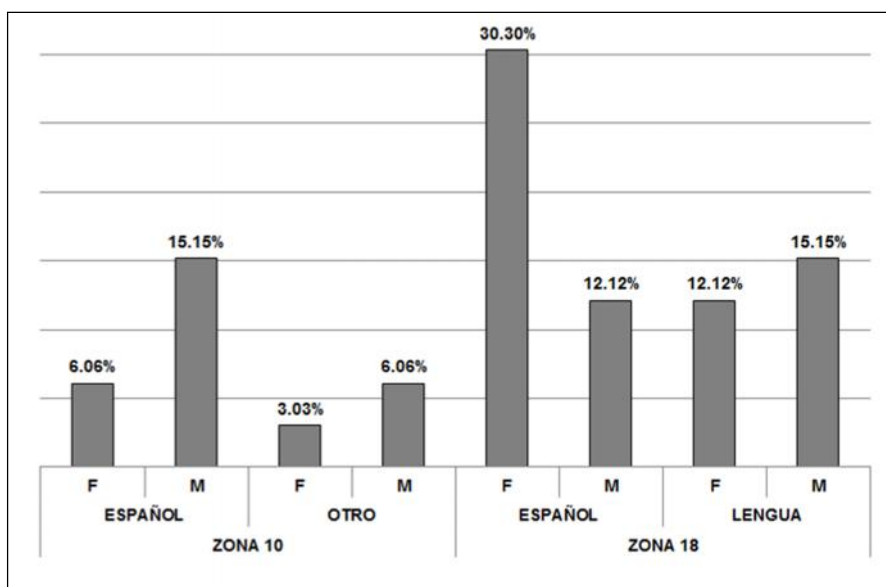
3.2.1.5 Presentación de resultados por medio de la generación de gráficas

La encuesta fue creada con ocho diferentes secciones con sus preguntas cada una, cada respuesta fue tabulada en una base de datos de Excel de forma que la generación de gráficos fue mucho más fácil, todas muestran las características evaluadas según las zonas escogidas para esta investigación. Cabe mencionar que la unificación de todas las zonas evaluadas podría cambiar el resultado pues la muestra sería más grande. Pero para fines de esta investigación se evalúa la percepción de la violencia en la zona 10 y 18. A continuación se muestran todos los resultados de forma gráfica por cada sección de la encuesta.

SECCION I. Datos socio demográficos

Gráfica 1

Distribución porcentual por zona, sexo y etnicidad

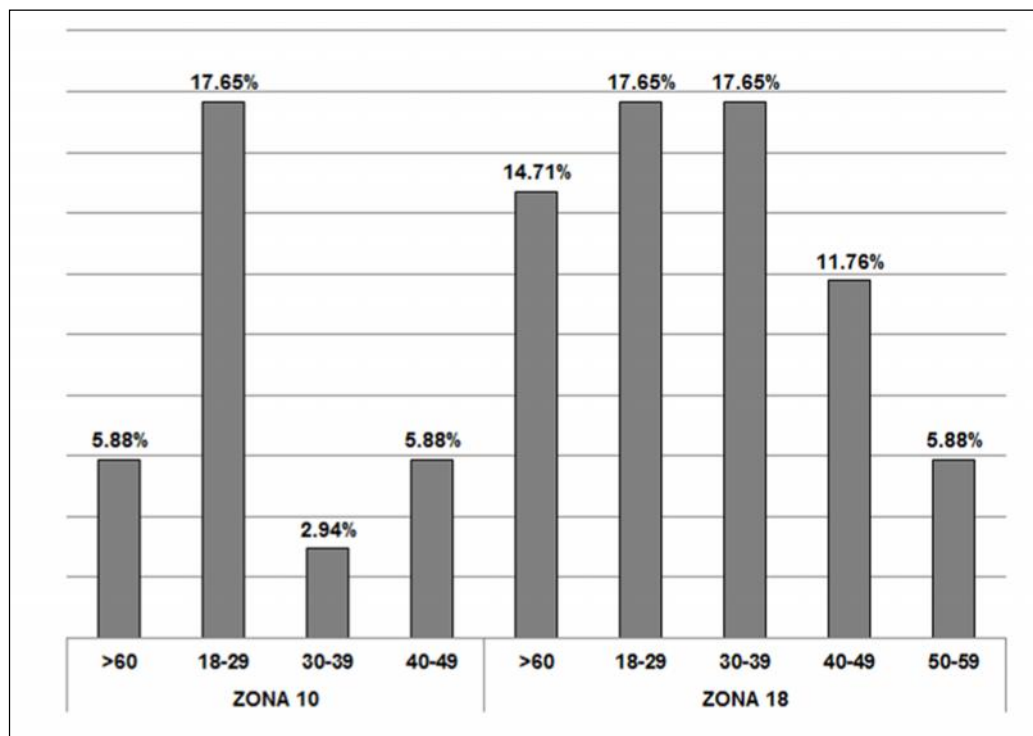


Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

La mayoría de encuestados en la zona 10, estuvo conformada por hombres; se encontraron algunos casos en lo que el idioma materno del encuestado era inglés. En la zona 18, se encuentra un alto porcentaje de habla indígena, y un alto porcentaje de mujeres (en algunos casos la mujeres con sus hijos han sido dejados por el padre de familia, quien emigró en busca de empleo a otros países).

Gráfica 2

Distribución porcentual por edad en las muestras de zona 10 y 18



Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

En la muestra evaluada en la zona 10 se encontró gente relativamente más joven que en la muestra evaluada de la zona 18, cabe mencionar que la muestra evaluada de la zona 10 es más pequeña que la de la zona 18.

Tabla 7
Distribución porcentual de la escolaridad dominante en la muestra

Escolaridad	Zona 10	Zona 18	Total
Diversificado	36.36%	13.04%	20.59%
Postgrado	9.09%	0.00%	9.09%
Primaria	9.09%	21.74%	17.65%
Secundaria	18.18%	30.43%	26.47%
Universidad	27.27%	13.04%	17.65%
Ninguno	0.00%	21.74%	21.74%
Total	100%	100%	100%

Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

Si existe gran diferencia entre ambos estratos de la ciudad, como puede observarse, en la muestra de la zona 18 se encontró un 21.74% con ninguna escolaridad siendo, para fines de esta investigación, la baja educación un factor importante que caracteriza la zona 18. La zona 10 por el contrario posee mayor porcentaje de estudios avanzados o por lo menos arriba de diversificado.

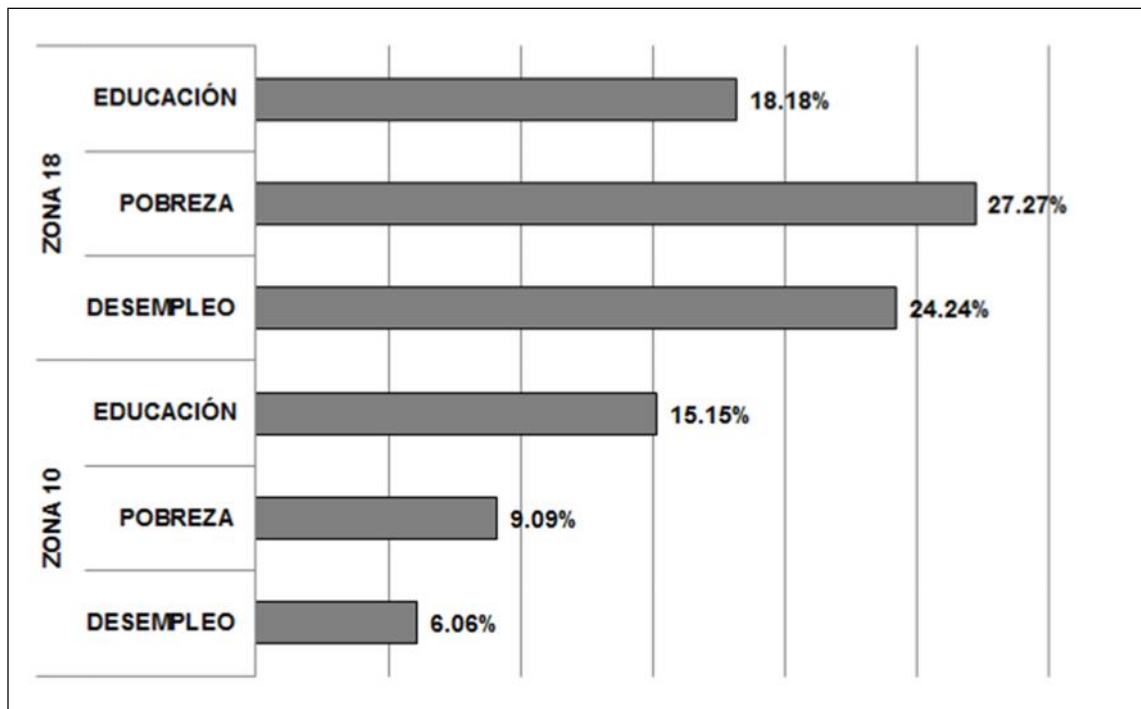
SECCION II. Percepción de problemas en el municipio

Esta parte de la encuesta fue diseñada para describir lo que el encuestado considera como un problema real en su entorno de vivienda. Del siguiente listado de problemas el encuestado debía seleccionar las tres opciones, que a su criterio, son de mayor incidencia: la salud, el desempleo, la falta de vivienda, la pobreza, la delincuencia, el costo de la vida, la educación, la corrupción, la pérdida de valores, la discriminación, otro o no sabe.

Obteniéndose los siguientes resultados:

Gráfica 3

Opinión de los encuestados de los tres problemas que el municipio tiene



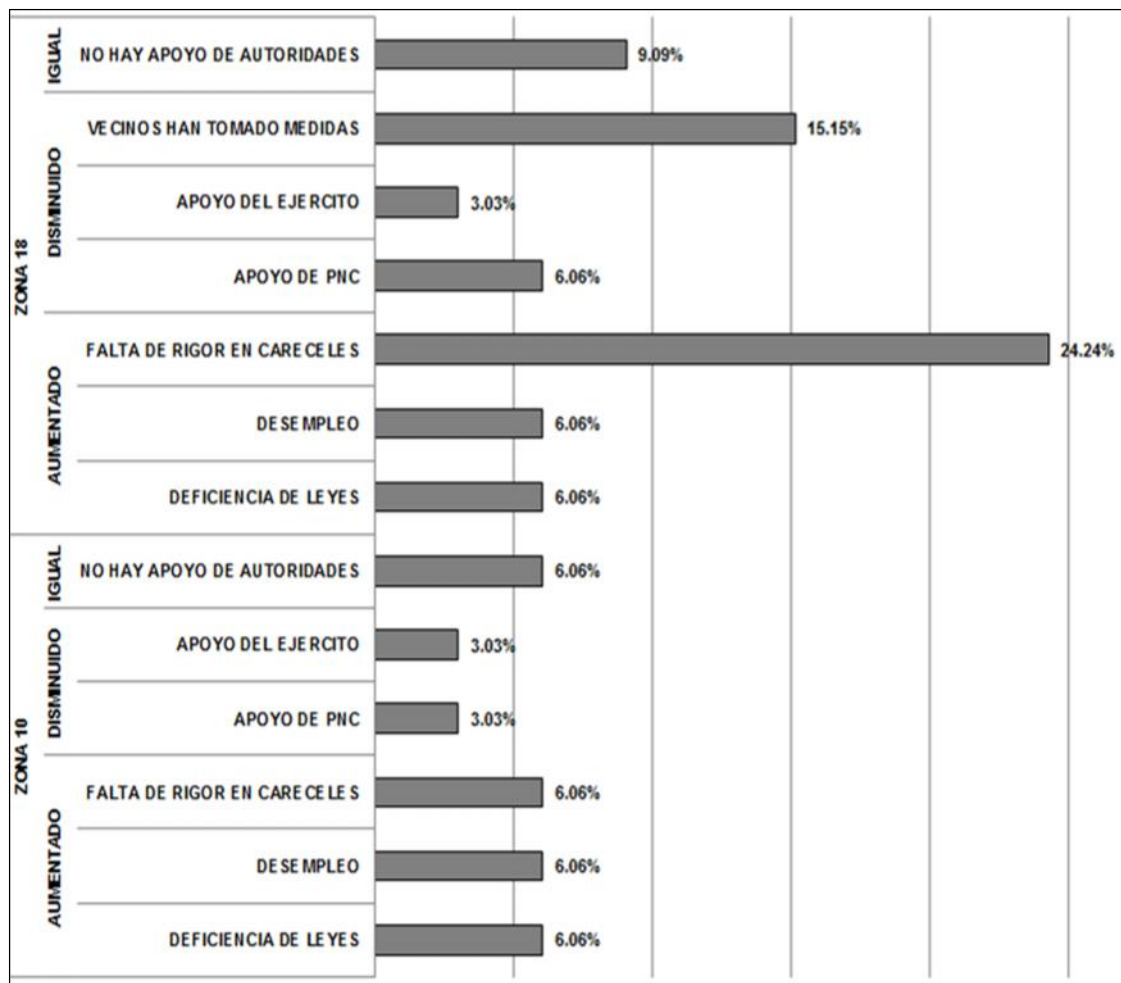
Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

La gran mayoría de encuestados en la zona 10 opina que el problema del municipio es la falta o mala educación de la población. En la zona 18 la percepción de los encuestados contrasta con la zona 10, para ellos el mayor problema es la pobreza seguido del desempleo. Como se mencionó antes, la zona 10 está conformada por la clase alta y la zona 18 por clase media y baja, de tal forma que la percepción de ambos estratos está influenciada por su forma de vida y sus alrededores aunque probablemente la realidad y los problemas del municipio sean otros.

SECCION III. Percepción sobre violencia en el municipio.

Gráfica 4

Percepción de la violencia en los últimos seis meses en el municipio, con relación al año pasado



Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

Un alto porcentaje de los encuestados en la zona 18 percibe que la violencia ha aumentado debido mayormente a la falta de rigor en las cárceles, el 15.15% percibe que ha disminuido debido a que los vecinos se han organizado para defender sus áreas de vivienda. La percepción de la zona 10 es que ha

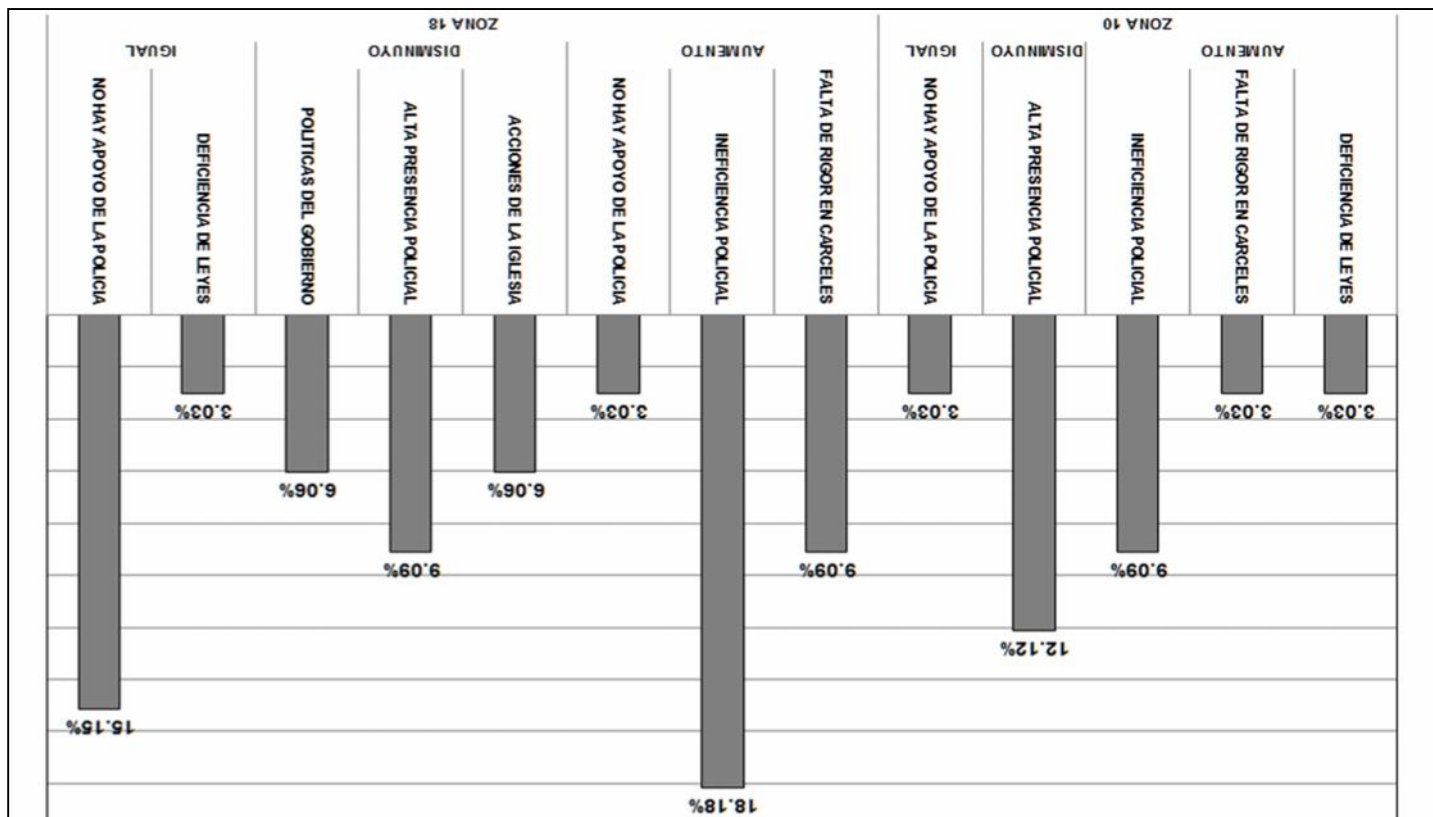
aumentado debido a tres factores importantes: falta de rigor en cárceles, desempleo y deficiencia de las leyes, los que opinan que permanece igual es porque no hay apoyo de las autoridades. Las preguntas en representadas en esta gráfica iban orientadas a saber la percepción de la violencia de los últimos seis meses con relación al año pasado y en el municipio.

Es válido mencionar que los participantes visualizaron en este estudio la oportunidad de expresar sus propios criterios para evaluar la situación general de la seguridad del país, bien bajo influencia social o por influencia de los medios de comunicación, que son los encargados de publicar la situación de algunas instituciones encargadas de la seguridad ciudadana así como del sistema penitenciario. Fue generalizado el malestar o la inconformidad de los vecinos frente a un sistema obsoleto y corrupto. Los vecinos en los dos sectores seleccionados, refieren que en más de alguna oportunidad solicitaron algún tipo de intervención policial y que en algunos casos, ni siquiera obtuvieron respuesta en la línea telefónica. Otros refirieron sus molestias, al enterarse que algunas veces la policía sí captura a los delincuentes, pero que a veces por falta del seguimiento, no se puede dar un seguimiento a sus denuncias.

En un mismo porcentaje en las dos zonas, las personas encuestadas refirieron que el desempleo también tiene una incidencia en la violencia que se vive en la ciudad. Siendo el estado un responsable directo de garantizar estas condiciones a sus habitantes. En general, los ciudadanos existe una inconformidad por la manera en que se está tratando el asunto por parte de los funcionarios.

Gráfica 5

Percepción de la violencia en los últimos seis meses en los residenciales



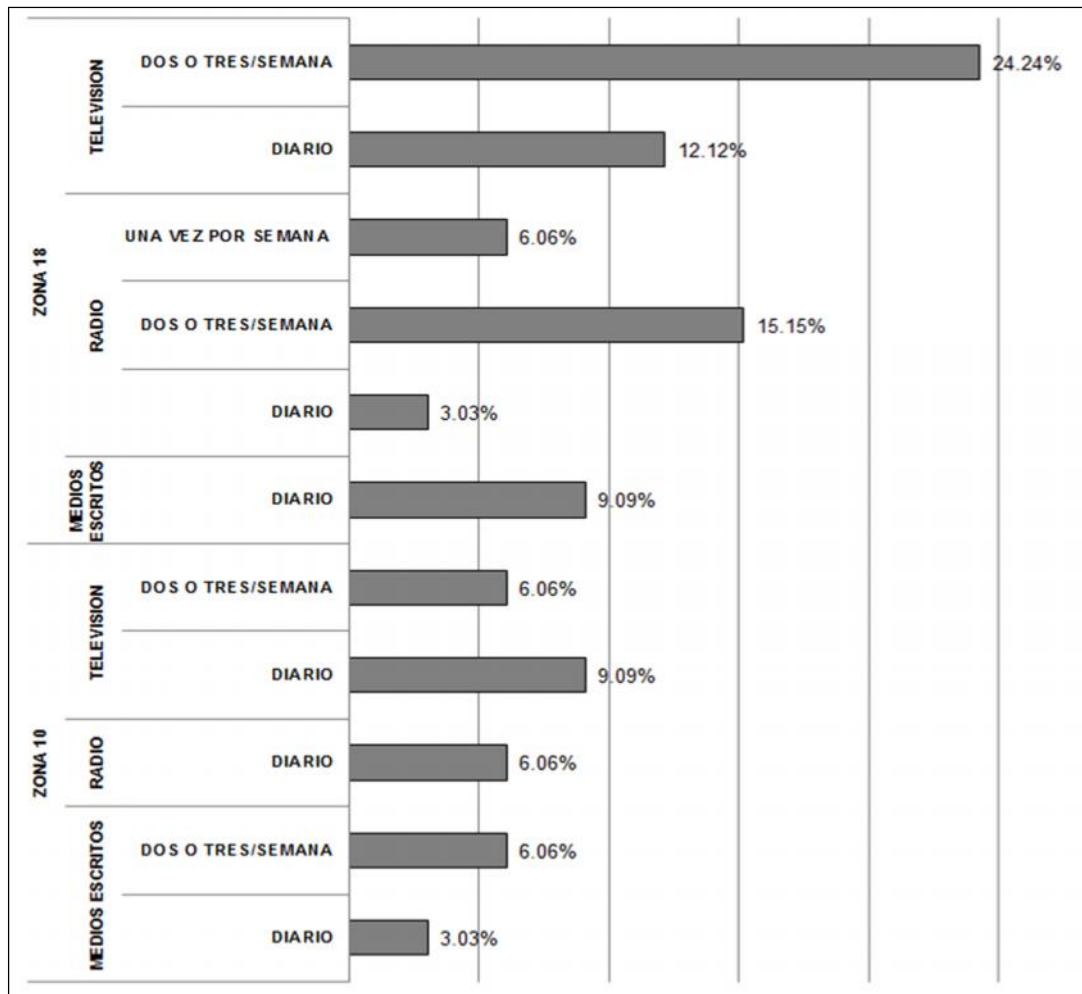
Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

La percepción de la zona 10 es que la violencia ha disminuido en torno a sus residencias debida principalmente a la alta presencia policial que hoy en día existe en ese lugar. Para la zona 18 la precepción es diferente, ha aumentado debido a la ineficiencia policial; también se percibe que la violencia no ha cambiado debido a que no hay apoyo por parte de los agentes de la policía.

SECCION III. Medios de comunicación y percepción de inseguridad.

Gráfica 6

Fuentes de información más utilizadas



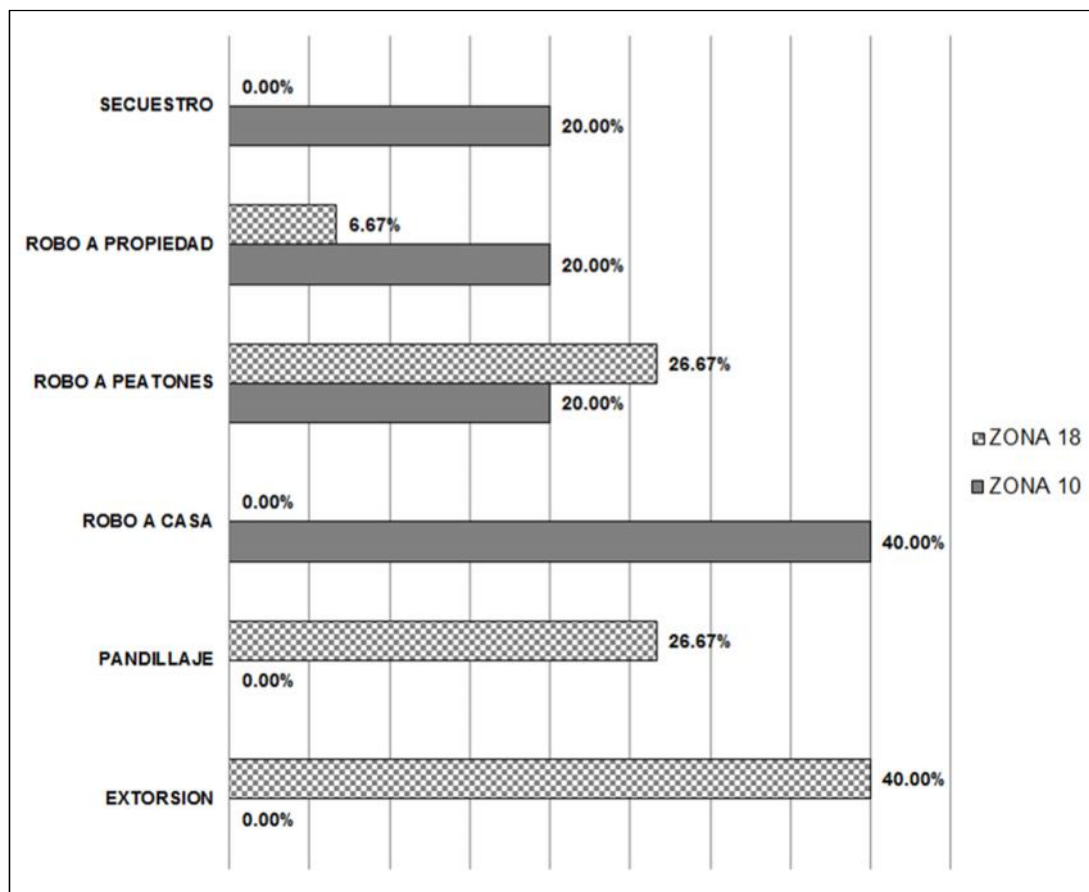
Fuente encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

En la zona 18, la estadística muestra que el medio de información más utilizado, al menos dos o tres veces por semana (24.24%), es la televisión, con un porcentaje total de 36.36%. La zona 10 de igual manera pero la información la reciben de forma diaria.

SECCION V. Victimización e inseguridad.

Gráfica 7.

Medida porcentual de los tipos de delitos sufridos por una víctima directamente

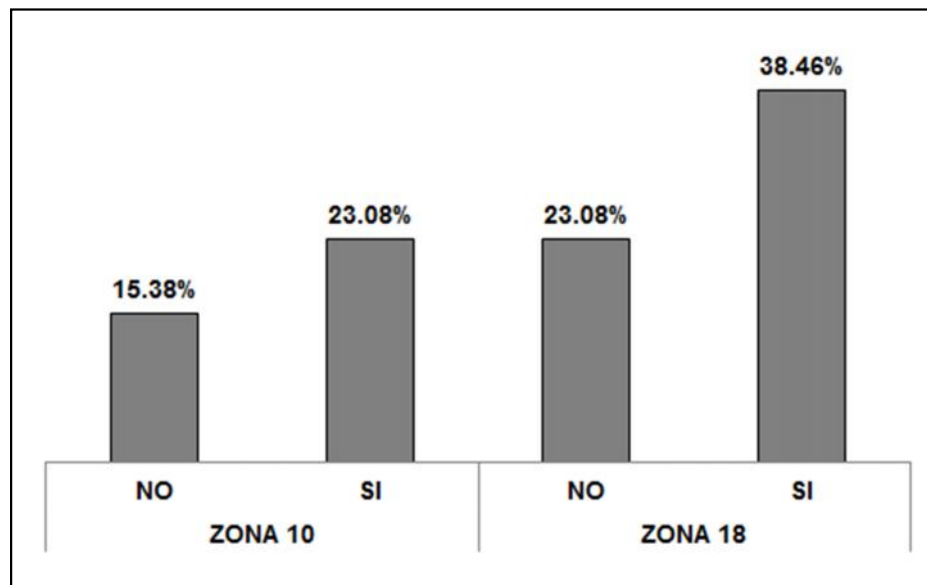


Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

El porcentaje de víctimas para la zona 10 fue de 21.05% y para la zona 18 fue de 78.95%. En la gráfica anterior puede ser observado los delitos más recurrentes de las dos zonas y su medida porcentual. Es notorio el nivel de victimización e inseguridad en la zona 18 versus la zona 10. Entre los encuestados de la zona 10 no se encontró gente que hubiese sufrido alguna extorsión en los últimos seis meses pero, para la zona 18, es uno de los mayores problemas (40%) ya que a un habitante de la zona 18 pueden estarle exigiendo extorsión diaria, semanal o mensualmente, mientras que en la zona 10 a la misma persona es poco probable que le cometan un rabo a casa dos o más veces.

Gráfica 8

Medida porcentual de víctimas indirectamente

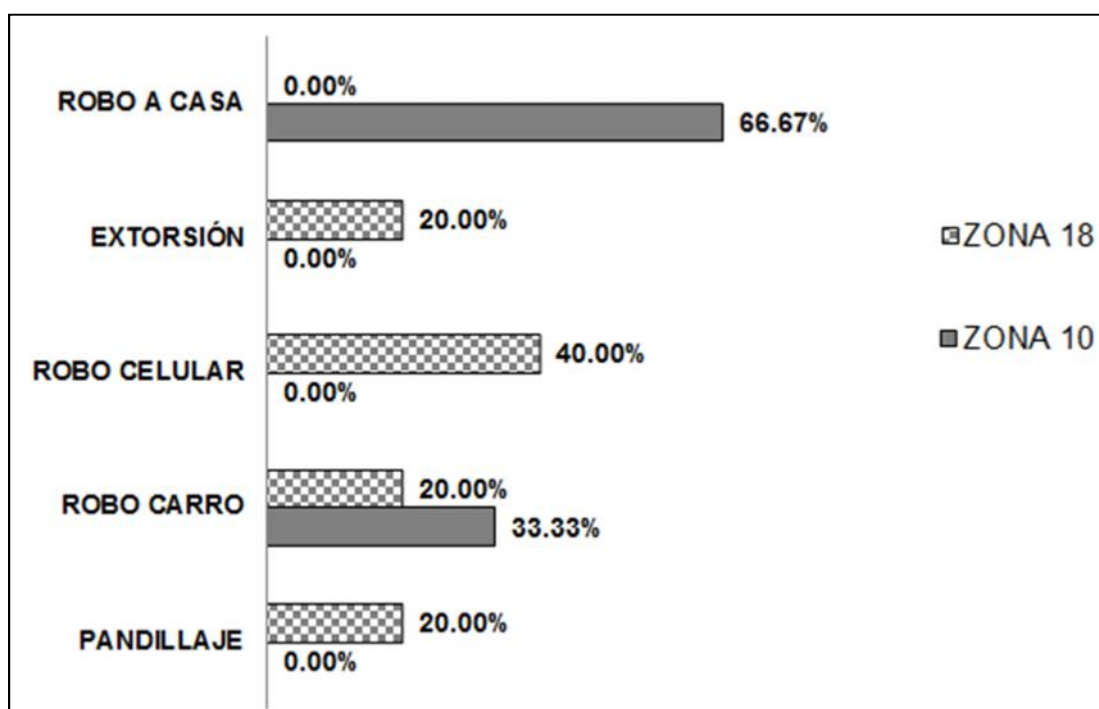


Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

La grafica muestra un dato importante, es la medida porcentual de personas que no han sufrido un daño personalmente sino que conocen o tienen un familiar que sufrió directamente el delito. De las personas encuestadas en la zona 10 que no fueron víctimas directamente se tiene un

23.08% de afectados indirectamente (delito mostrado en la siguiente grafica); para la zona 18, se tiene un 38.46%.

Gráfica 9
Medida porcentual de los tipos de delitos sufridos por una víctima indirectamente

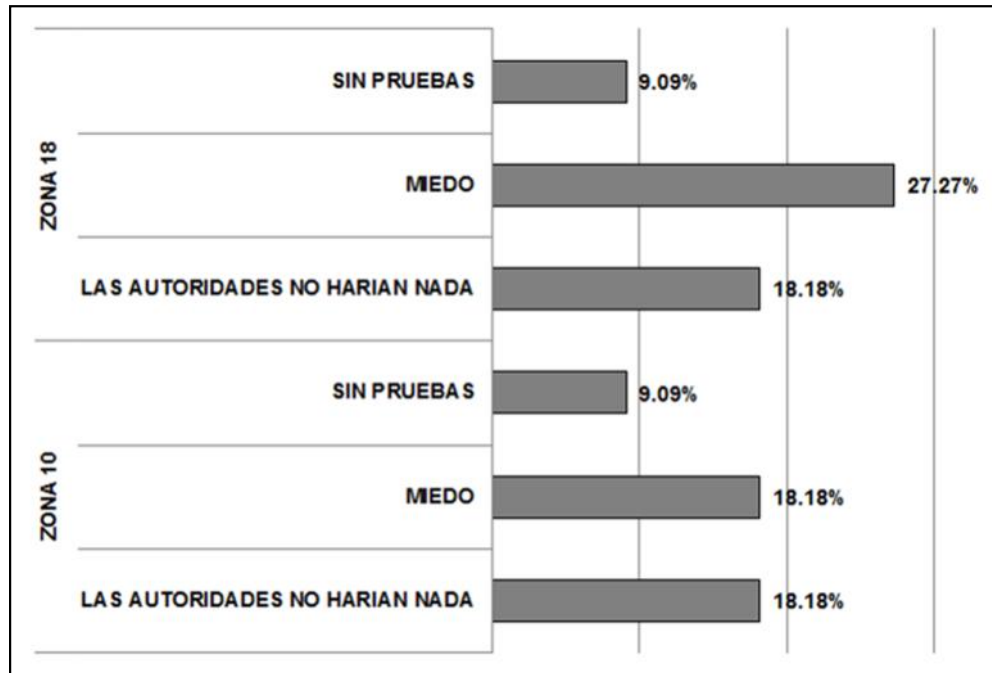


Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

En la zona 10 no se observan casos conocidos de extorsión ni de pandillaje, pero si se observan robos a carro y a casa; para la zona 18 si se encuentra extorsión y pandillaje, robo de celulares y de carros. Es importante mencionar que estos delitos no fueron cometidos necesariamente en las zonas evaluadas sino se muestra solo la medición del conocimiento del hecho delictivo que la persona encuestada posee. El familiar o amigo del encuestado pudo sufrir un daño en cualquier otro estrato de la ciudad.

Gráfica 10

Factores por los que el hecho delictivo no fue reportado



Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

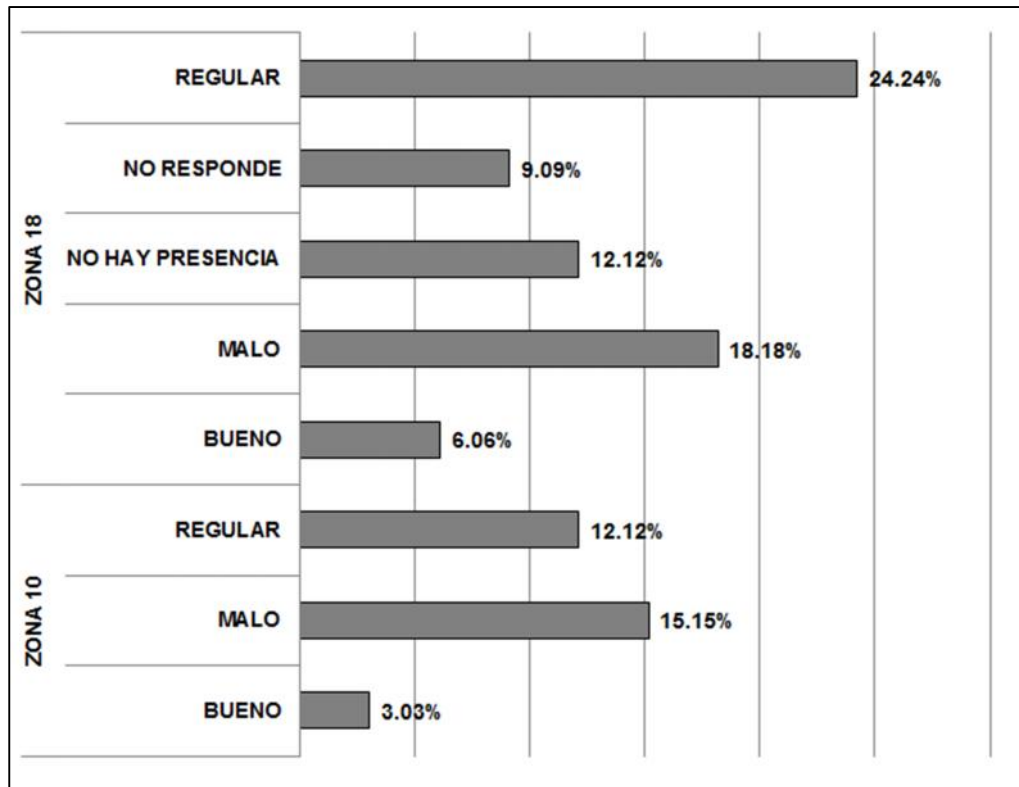
Un alto porcentaje de encuestados en la zona 18 (27.27%) opinó que debido al miedo no reporta el hecho, seguido de que desconfían de la conducta de las autoridades.

SECCION VI. Respuesta del estado.

Esta sección de la encuesta fue utilizada para saber la percepción de los encuestados referente a la respuesta del estado ante los diferentes hechos delictivos vistos en el municipio.

Gráfica 11

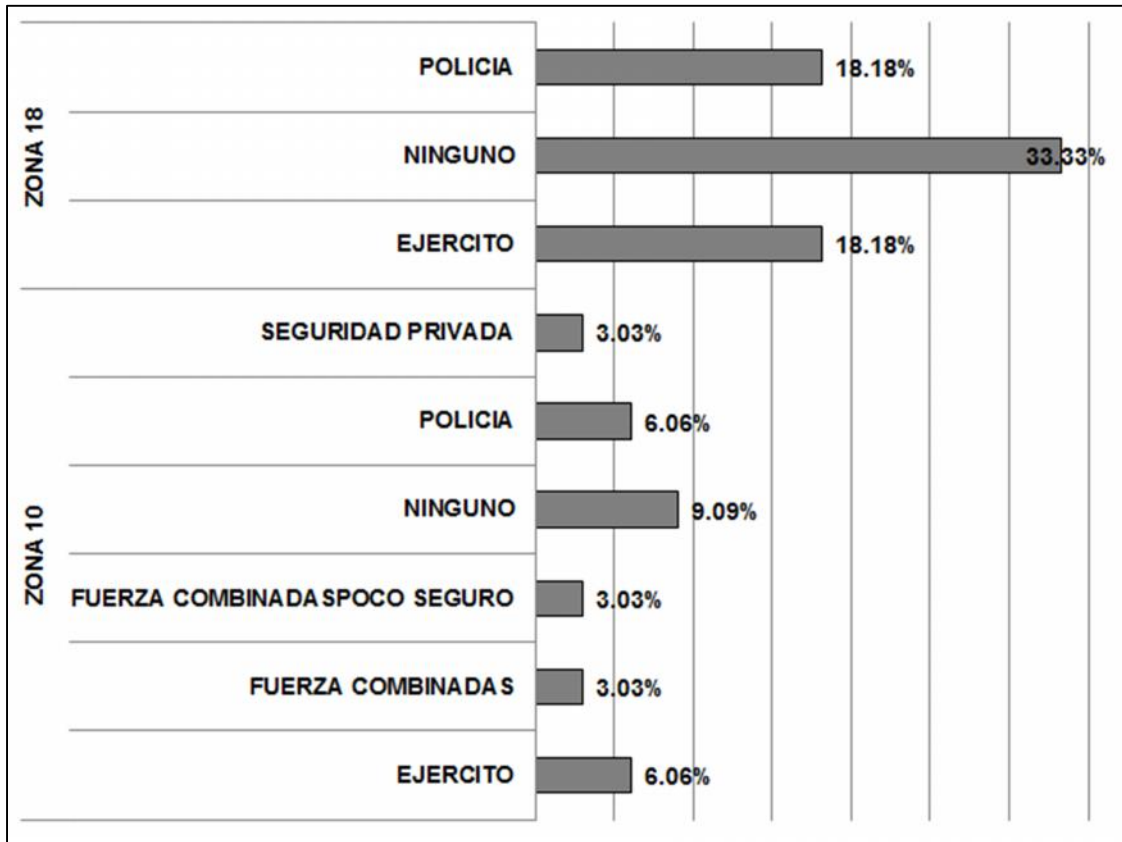
Media porcentual de la percepción sobre el trabajo de la policía nacional civil.



Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

Esta estadística mide la calidad de trabajo de la policía nacional civil referente a la lucha contra el crimen. En la que se muestra un 24.24% de encuestados que opina dicho trabajo como regular y un 12.12% que ni siquiera tiene presencia. Para la zona 10, se piensa que el trabajo de la policía es malo, 15.15%.

Gráfica 12
Instituciones que generan mayor confianza

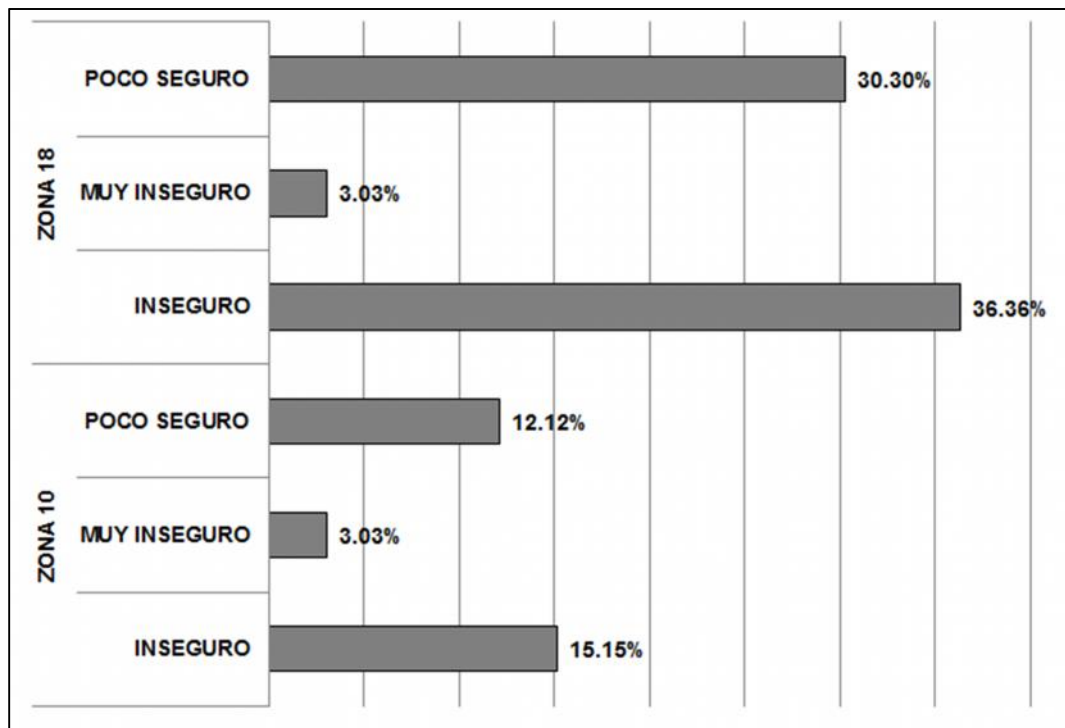


Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

Es notable, que a percepción de los encuestados, en la zona 18 existe un 33.33% opinando que ninguna institución genera confianza y de igual manera, aunque con mejor porcentaje, la zona 10 opina que no hay confianza en ninguna.

SECCION VI. Miedo al crimen.

Gráfica 13
Nivel porcentual de inseguridad

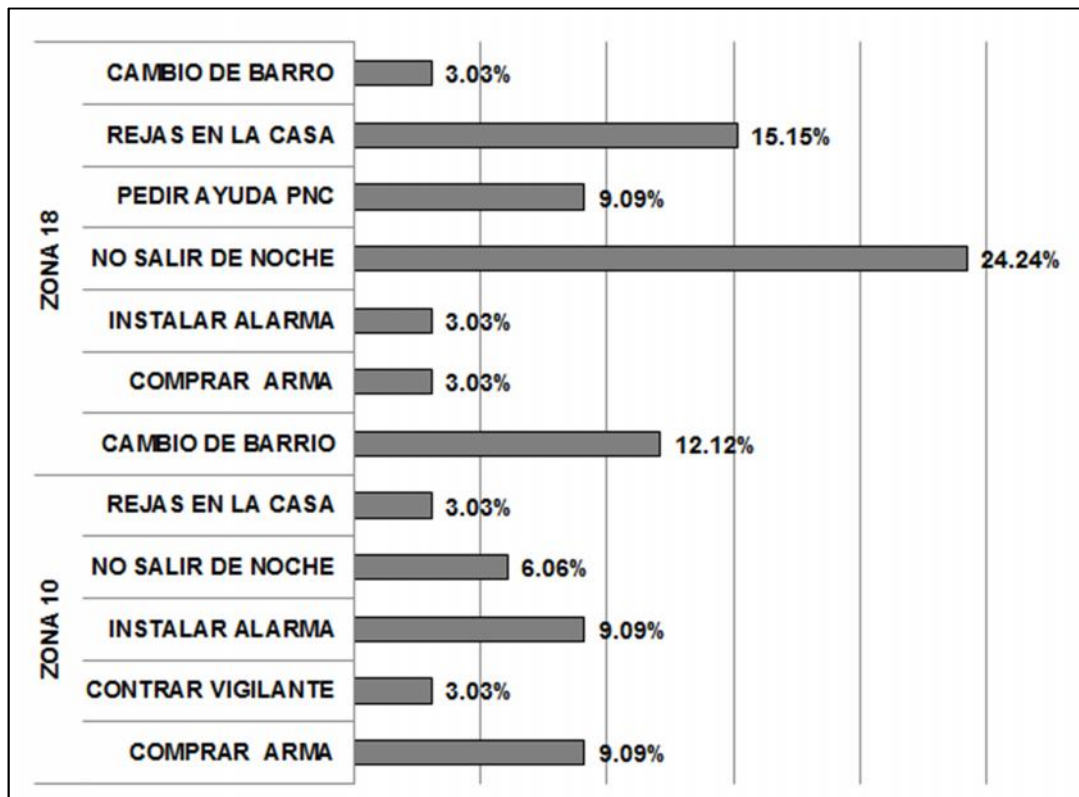


Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014.

Esta gráfica, es tal vez, una de las más importantes, representa el sentimiento generado cuando se camina por las calles de las mencionadas zonas en los horarios de 6 pm a 2 am. El peor escenario se tiene en la zona 18, donde 36.36% se siente inseguro y un 15.15% para habitantes de la zona 10. Ese sentimiento de inseguridad predispone a la persona a buscar cualquier cosa que le genere un poco más de seguridad, las opciones de búsqueda se presentan en la siguiente gráfica.

Gráfica 14

Acciones tomadas para sentir más seguridad

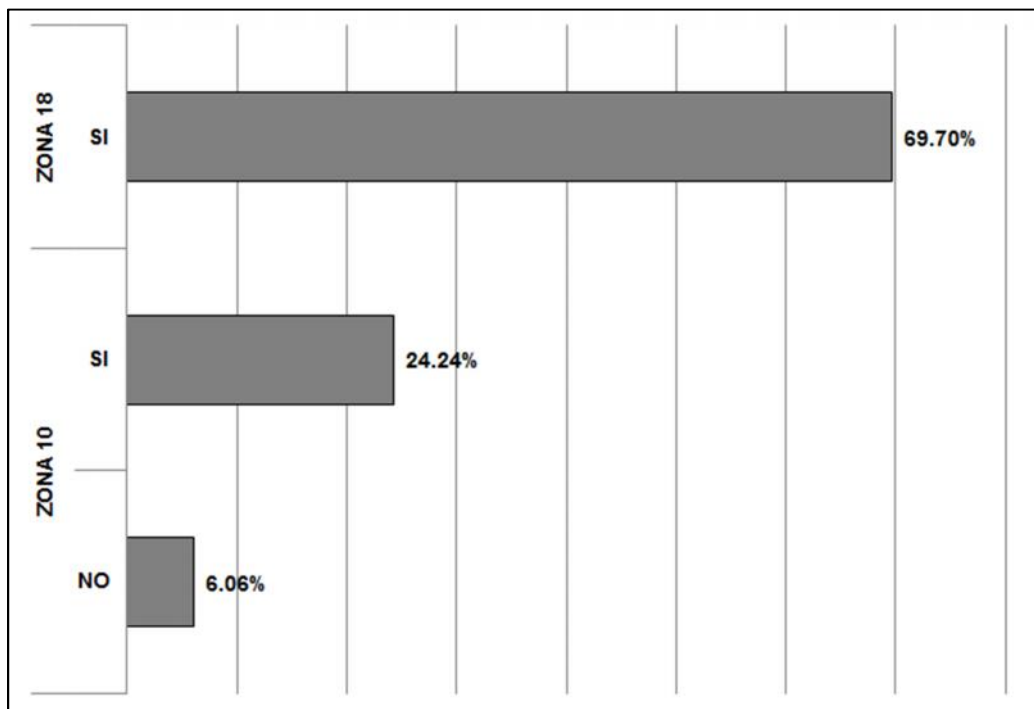


Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014

Probablemente al alto costo de la seguridad, en la zona 18, la acción más tomada es no salir de noche (24.24%), sin embargo, en muchos casos no hay opción y se vuelve necesario, las siguientes acciones más tomadas son poner rejas en la casa o cambiarse de barrio. En la zona 10, el nivel económico permite la instalación de alarmas y la compra de armas; que, de igual forma, la adquisición de armamento con o sin permisos legales generan muchas veces más violencia.

Gráfica 15

Media porcentual del temor a vivir en las zonas encuestadas



Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014

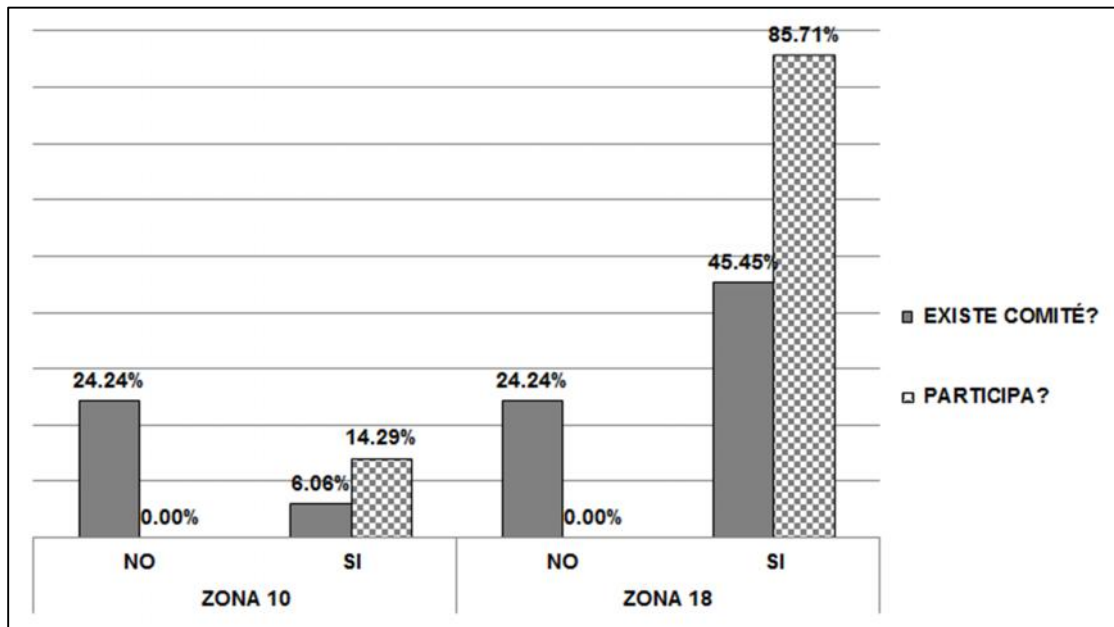
Lamentablemente, el mayor porcentaje (69.7%) de los encuestados dice tener temor de vivir en la zona 18, el temor paso a ser parte de la vida cotidiana de los habitantes de esa zona. En la zona 10, 24.24% se siente con temor de vivir allí mientras el 6.06% no.

SECCION VIII. Participación ciudadana.

Esta sección mide la participación ciudadana para mejorar la seguridad en sus zonas de vivienda. Se evalúa si existe una organización de vecinos dedicada a combatir el crimen y cuando se participa en ella.

Gráfica 16

Medida del conocimiento de la existencia de comités de vecinos en pro de la seguridad y de la participación de la ciudadanía



Fuente: encuesta de victimización realizada a los habitantes de las zonas 10 y 18 aplicada durante los meses de septiembre 2012 a marzo del 2014

Para la zona 18, el 85.71% dice conocer la existencia de comités de vecino en pro de la seguridad, sin embargo hay una participación del 45.45%. Para la zona 10, 24.24% no sabe de tales comités, pero se encontró una participación de 6.06% de los entre los que sí saben que existen (14.29%).

3.2.2 Análisis global de los resultados

La encuesta fue un instrumento de ayuda fundamental para determinar la percepción que habitantes de la zona 10 y 18, tienen, acerca de la violencia.

Muchos de los datos fueron resumidos en una sola gráfica generada a partir de los resultados obtenidos y tabulados en Excel por ejemplo: sexo y etnicidad en cada una de las zonas encuestadas, esto permitió conocer una

característica de la muestra. Sin embargo fueron omitidas algunas preguntas que no tienen nada que ver con la percepción de la violencia como por ejemplo el estado civil del encuestado. El propósito de la encuesta permitió limitarse a aquellas preguntas que se relacionaran con la percepción de la violencia.

Un dato importante es saber qué porcentaje de encuestados fueron víctimas directamente: en la zona 10, fueron visitadas 40 casas de las cuales se tienen 2 rechazos y 4 casos de victimización directa; de la zona 18 se visitaron 48 casas de las cuales 15 fueron victimización directa, esto representa un 21.05% de los encuestado en la zona 10 que en los últimos seis meses fueron víctima de algún delito siendo para la zona 18 un 78.95%. Se hace notar que de las 40 casas visitadas en la zona 10 fueron aprobadas 10 encuestas que cumplían con todos los datos de forma correcta y 23 para la zona 18 de las 48 casas visitadas.

Es notable, con base en las estadísticas, que el estrato percibido como más violentado es la zona 18, al menos más que la zona 10. Uno de los flagelos mayormente encontrados que son indicio de la inseguridad son los altos porcentajes de extorsiones y pandillaje en la zona 18; para la zona 10 uno de los mayores problemas es el robo a propiedad (carros, partes de carros) y a casas.

La población en ambos estratos se informa de la violencia con más facilidad a través de la televisión, la gravedad de las noticias y las vivencias de muchas víctimas, hoy en día crea un efecto emotivo en las personas que los hace percibir las situaciones, influenciados por el temor, peor de lo que podrían ser. Dicho temor, sumado a la percepción encontrada sobre la ineficiencia de los agentes policíacos, genera una condición de paranoia que predispone a las personas a la toma de decisiones erróneas como: tomar la justicia en sus manos, portar cualquier tipo de arma, gastos exagerados en mejorar sistemas

de seguridad, mantener una actitud agresiva o a la defensiva, etc. Esto se ve reflejado también en la estadística que muestra el 27.27% de las víctimas indirectas en la zona 18 que no reportan el caso por miedo. Todo esto puede generar en algunas de las víctimas, lesiones psíquicas, secuelas emocionales, trastorno de ansiedad, crisis de pánico o angustia y trastorno de estrés postraumático

Tanto para personas que directamente fueron víctimas como para las que no y solo se enteraron de su familiar o amigo que sufrió el hecho delictivo, se encontraron altos porcentajes de casos de extorsión (solo zona 18), robo a carros y a propiedades.

También es clara la percepción que se tiene sobre si la policía nacional civil es efectiva o no, la mayoría en la zona 18 opina que el servicio es regular o que no hay presencia de policía; para la zona 10 se opina que el servicio es malo. Si esta percepción no mejora, la justicia seguirá siendo tomada de forma que los derechos humanos son nulos, tal es el caso de los linchamientos, las venganzas, crímenes que son desconocidos o quedan impunes por falta de pruebas.

CAPITULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones:

- Los factores generadores de violencia, como influyentes en el desarrollo psíquico de los habitantes de la ciudad capital, tienen un enorme peso en la sociedad, entre los más percibidos por los encuestados de la zona 18 están: el factor económico, como la pobreza con una medida porcentual de 27.27%, el desempleo con 24.24% y la falta de educación con 18.18% contribuyen a que muchos jóvenes como adultos se integren a pandillas o grupos de extorción. La percepción de la zona 10 es que uno de los mayores problemas es la educación con una distribución de 15.15%, la pobreza con 9.09% y el desempleo con 6.06%.
- Los medios de comunicación como la televisión son en gran manera los que tienen a su cargo cómo presentan una noticia de victimización, esto añadiendo sensacionalismo a la misma, lo cual hace que los habitantes de la ciudad capital perciban la violencia como tal y esto genere en ellos, miedo, ansiedad o propensos a desarrollar cierto trastorno en la personalidad, lo cual afecta en su ámbito, laboral, social y familiar. Se encontró un 24.24% de encuestados que en la zona 18 se informan a través de la televisión, seguido de la utilización de la radio y por último los medios escritos; 9.09% pertenece a la muestra de la zona 10, que se informa a través de la televisión pero de forma diaria, seguida de medios escritos y la radio.
- Entre los tipos de violencia manifestados dentro de la investigación, se puede mencionar: la física, esta es cuando una persona sufre golpes, provocarle lesiones con arma de fuego o punzo cortantes o llegar hasta producirle la

muerte. Otra de ellas es la violencia emocional, esta violencia genera en la víctima alteración de las emociones básicas (alegría, miedo, ira, tristeza) y un desequilibrio interior. en la víctima de un hecho delictivo estas emociones (: miedo, ira y tristeza) se ven alteradas. Entre las víctimas de forma indirecta se tiene un 38.46% perteneciente a la zona 18 de los cuales un 27.27% no reporta los casos debido al miedo y 18.18% de ellos opina que las autoridades no harán nada. 23.08% pertenece a las víctimas indirectas de la zona 10 de los cuales, en proporciones igual (18.018%), no reporta los casos por miedo.

- La sociedad muestra en algunas veces indiferencia hacia quien ha sido víctima de un hecho delictivo, esto se refleja en algunas de las respuestas dadas de la encuesta realizada, puesto que algunos encuestados respondieron no saber por menores del hecho incluso así tratándose de familiares.
- Las instituciones encargadas de velar por la seguridad ciudadana, al no cumplir con su papel provoca la impunidad en que quedan muchos actos de violencia denunciados. Esto origina una desconfianza en las autoridades encargadas por parte de los habitantes de las mencionadas zonas, 24.24% de encuestados opinan que en la zona 18 la violencia ha aumentado debido a la falta de rigor en las cárceles y 15.15% opina que ha disminuido debido a la organización de vecinos que toman sus propias medidas con la creación de comités dentro de vecindarios, colonias y sectores encontrados en las zonas investigadas.

4.2 Recomendaciones

- En vista que los factores generadores de violencia encontrados en la investigación fueron: la pobreza, el desempleo y la educación, se sugiere a las instituciones como: el Ministerio de Educación y Ministerio de Trabajo encargadas de velar por la ciudadanía, crear fuentes de oportunidades, como empleo y educación, para contribuir en el desarrollo de las personas quienes por no tener dichas oportunidades optan por delinquir. Así mismo se propone a las instituciones privadas que abran nuevos puestos dentro de sus empresas para ayudar a bajar el índice de desempleo.
- Se recomienda a los medios de comunicación, principalmente a la televisión, que sin mayor sensacionalismo, presente las noticias de hechos violentos que sufren los habitantes de la ciudad de Guatemala, ya que las noticias dadas de esta forma, generan desensibilización en los televidentes e indiferencia para quienes sufren, de forma personal o impersonal, los hechos violentos.
- Se propone a las personas que han sufrido un hecho violento en los cuales hayan sido víctimas de abuso o lesión física y violencia emocional, buscar ayuda psicológica y encontrar el equilibrio emocional y salud mental para superar el trauma que deja dicho evento.
- Se plantea ante la sociedad ser más sensibles y empáticos con las personas que han sido víctimas de uno o varios hechos delictivos, los cuales están necesitados de apoyo moral, físico como emocional para superar dicho evento.

- Al gobierno, a las autoridades y los medios encargados de prestar la seguridad ciudadana, se les plantea crear programas de prevención, apoyo y fortalecimiento a los grupos que ya están establecidos en algunos sectores, zonas, vecindarios, colonias y darles capacitaciones e instruirlos de la mejor manera posible para enfrentar en algún momento los hechos violentos que allí pudieran surgir.

BIBLIOGRAFIA

AUSUBEL, David. *Psicología educacional*. Mexico : Trillas, 1974. 733 p.

BANDURA, Albert y WALTERS, Richard H. *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. España, Madrid : Editorial Alianza, 1974. 296 p.

BÉLANGER, Jean. *Imágenes y Realidades del Conductismo*. Philosophiques, 1998, No. 1, p. 13-110. ISBN: 84-8317-181-3

BERISTAIN, Carlos. *Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos*. España : Hegoa, 1992. 239 p. ISBN: 978-8489976-36-4.

BRUECKNER, Leo J. y BOND, Guy L. *Diagnostico y tratamiento de las dificultades en el aprendizaje*. 14ª ed. España : Editorial Rialp, 1974. ISBN: 84-321-1311-5

CARTERETTE, Edward C. y FRIEDMAN, Morton P. 1982. *Manuel de percepción: Raíces históricas y filosóficas*. Mexico : Trillas, 1982. 468 p. ISBN: 9682411483,9789682411489.

CHAVES DE SANTA CRUZ, Nina. *La Violencia contra la Mujer. Ausencia de una respuesta institucional*. 1ª ed. Colombia: Unicef, Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 1992. 117 p.

COROMINAS, Fernando. *Una educación diferente*. España: Ediciones Palabra S.A., 2006 153 p. ISBN: 8498400198,9788498400199

Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders DSM 5.[Estados Unidos]: American Psychiatric Publishing, 2013. Disponible en internet: <http://www.psychiatry.org/ptsd>

ECHEBURÚA, Enrique. "Evaluación psicológica de la víctima". En E.Esbec y G. Gomez-Jarobo. Psicología forense y tratamiento jurídico-legal de la discapacidad. Madrid:Edisofer, 2,000.

ECHEBURÚA, Enrique. *Vivir sin Violencia: aprender un nuevo estilo de vida*. España: Ediciones Pirámide, S.A., 2002. 184 p. ISBN: 8436816420, 9788436816426.

FERNÁNDEZ, Jorge. *Grooming, acoso a menores en la red* [en línea]. Buenos Aires: octubre 2008. Disponible en internet: <http://www.clarin.com.ar/diario/2000--08--02/o--02501.htm>

FERNÁNDEZ, Isabel. *Prevención de la violencia y resolución de conflictos: el clima escolar como factor de calidad*. 2ª ed. España: Narcea, 1999. 230 p.

GARAVITO, Marco Antonio. "Violencia Política e Inhibición social: estudio psicosocial de la realidad guatemalteca" Guatemala: FLACSO, 2003 199 p. ISBN: 9992266899

GONZALEZ, Ingrid y GUTIERREZ, Ana. "Victimización secundaria en hombres y mujeres, por la falta de una ley que regule los derechos de la víctima del delito." Directora: Mirna Sosa Marroquín. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas, 2008

Guía del Mundo: el mundo visto desde el sur 2005- 2006. España: Santa María, 2005. 609 p

Guatemala, Ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra la mujer. Decreto número 22-2008. *Instituto de la Defensa Pública Penal*. El Congreso del Gobierno de Guatemala.

Guatemala. Pacto por la Seguridad, la Justicia y la Paz, de mayo 2012. Documento del Gobierno de Guatemala, 35 p. Disponible en internet: <http://www.guatemala.gob.gt/>

HUAQUIN, Víctor. "Psicología del aprendizaje escolar". [Chile]: Texto de apoyo didáctico para la formación del alumno. Universidad Santiago de Chile, 2007.

Informe Violencia en Guatemala (Factores de origen, formas de manifestación y posibles soluciones) [Guatemala]: Centro Internacional para investigación en Derechos Humanos Guatemala, 2006. 17 p.

Informe Estadístico de la Violencia en Guatemala. [Guatemala]: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD, 2007. 79 p

LOUISE L., Hay. *El poder está dentro de ti*. 28ª ed. España: Ediciones Urano S. A., 1991. 268 p. ISBN: 8479530138,9788479530136.

MARCHESI, Álvaro y CARRETERO. *Psicología Evolutiva*. España: Alianza, 1999. 368 p. ISBN: 8420681822,9788420681825

MEGA BYTE C.A., Por qué Internet, desde la óptica del cliente. Venezuela. 1999
(Citado 1999) Disponible en internet:
http://www.megabyteca.com/2.0/porque_internet_2.php

MORRIS, Charles y MAISTO, Albert. *Introducción a la Psicología*. 12ª ed.,
México: Pearson Educación, 2005. 537 p

NÚÑEZ DE ARCO, Jorge. “El Informe pericial en Psiquiatría Forense”, En:
Ciencias forenses. 2ª ed. Bolivia: Universidad Francisco Xavier de
Chuquisaca, 2007. 306 p.

PAUL, Julia. *Maltrato y abandono infantil, identificación de factores de riesgo*.
España: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 1988, 241
p. ISBN: 847542497X, 9788475424972

PÖRHÖLÄ, Maili y KINNEY, Terry. *El Acoso Contexto, Consecuencias y Control*.
1ª ed. España: Editorial Aresta, 2010. 125 p. ISBN: 978-84-9788-913-1

RIVAS, Manuel. *Procesos Cognitivos y Aprendizaje Significativo*. 10ª ed.
España: Comunidad de Madrid, 2008. 327 p. ISBN: 844513132X,
9788445131329

SKINNER, B.F. *Sobre el conductismo*. Martínez Roca, S. A. 1ª ed. España:
Editorial Planeta-De Angostini, S.A., 1987. 142 p

RODRÍGUEZ, Luis. *Victimología: estudio de la víctima*. México: Editorial Porrúa,
S.A., 1990. 422 p. ISBN: 9684523114, 9789684523111.

SARMIENTO, Mariela. "La Enseñanza de Las Matemáticas:Una estrategia de Formación PermanenteNacional". Director: Angel Pío González Soto. Universidad Rovira IVirgili. España, 2007.32-35 p.

SHARIFF, Shaheen.*Cyber-bullying Issues and solutions for the school, the classroom and the home.*1ª ed. Estados Unidos: Routledge, 2008. 49 p. ISBN: 0-203-92883-0

SHNUK, Dale. *Teoría del aprendizaje.* 2ª ed. México: Prentice-Hall, 1997. 517 p. ISBN: 968-880-952-7

STAATS, Arthur, *Conductismo Social*, México: El Manual Moderno S. A., 1975. 595 p. ISBN 968426030X

Violencia en Guatemala Estudio estadístico en cinco departamentos: Chiquimula, Guatemala, Petén, Quetzaltenango y San Marcos. [Guatemala]: Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado en Guatemala, Piedra Santa S.A. 1ª ed. 2011.

WOOLFOLK, Anita. *Psicología Educativa.* 7ª ed. México: Prentice-Hall, 1999. 688 p. ISBN: 970-17-0347-2

1994 Informe Sobre el Desarrollo Humano. [Estados Unidos]: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 1994, 243 p.

ANEXOS

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano
Escuela de Ciencias Psicológicas
CIEPS

DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO MUNICIPAL PROTOCOLO PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE VICTIMIZACIÓN MUNICIPAL

I. INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Victimización de Seguridad Ciudadana es una herramienta que recolecta información respecto a la percepción y victimización, indicando una muestra representativa y que contribuye a un diagnóstico del problema, partiendo de la población general.

II. OBJETIVOS

II.I OBJETIVO GENERAL

Consiste en obtener información sobre la percepción y victimización de una muestra en un territorio determinado, describiendo aspectos relacionados con la delincuencia, violencias y la conflictividad social.

II.II Objetivos específicos

- Identificar los niveles de confianza institucional.
- Identificar los patrones de la victimización directa e indirecta.
- Medir el impacto de los medios de comunicación.
- Recoger información de hechos delictivos que no han sido denunciados (cifra oculta).

III. METODOLOGÍA

Se realiza un muestreo para el territorio específico donde se aplicará la herramienta, dicha muestra se solicita al Área de Análisis e Investigación Social de la UPCV. Al contar con la muestra se inicia con el trabajo de campo, el cual consiste en los siguientes pasos:

1. Definir los grupos de apoyo convocados por el Facilitador.
2. Capacitar a los grupos de apoyo para el uso debido del instrumento (EMV) y su forma de llenado, así como de la tabulación de resultados en su formato digital respectivo.
3. Seleccionar las rutas y conformar equipos con su respectivo coordinador y tener numeradas las encuestas conforme a la muestra.
4. Aplicación de la Encuesta.
 - a. Cada encuestador debe identificarse y presentarse ante la persona encuestada.
 - b. El encuestador debe dar una pequeña información sobre en qué consiste la encuesta.
5. Al finalizar la encuesta, el encuestador agradece al participante por el tiempo otorgado para llenar la misma.
6. El coordinador de cada equipo debe recoger las encuestas válidas y llevarlas posteriormente al Facilitador encargado del proceso.
7. El Facilitador junto con los coordinadores de cada equipo deben revisar que las encuestas estén debidamente llenas y hacer un conteo de

las mismas. Se deben separar aquellas que no cumplieron con el proceso de validez y elaborar un informe que contenga y describa el proceso realizado así como una explicación de aquellas encuestas que fueron tomadas como no válidas y las observaciones pertinentes.

8. Al compilar todas las encuestas válidas, éstas deben de ser tabuladas en su respectiva matriz de vaciado previamente diseñada, junto con sus medidas de control de tabulación aplicadas por el equipo del área de Investigación y Análisis Social de la Unidad.

Al contar el facilitador/a con la información debidamente tabulada, este debe enviarla en forma digital al área de Análisis e Investigación Social de la UPCV (Unidad de Prevención del Viceministerio de Gobernación).

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano
Escuela de Ciencias Psicológicas
CIEPS

ENCUESTA DE VICTIMIZACIÓN Y PERCEPCIÓN DE VIOLENCIA EN LA CIUDAD DE GUATEMALA

El Observatorio de Salud Urbana de la Municipalidad de Guatemala, en coordinación con la, Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia, el Observatorio de Prevención y Seguridad Ciudadana y el departamento de análisis e investigación social del Viceministerio de Apoyo Comunitario del Ministerio de Gobernación, el Instituto Nacional de Estadística INE (Departamento de Cartografía y Departamento de Estadística), el Centro de investigación de la Escuela de Psicología de la USAC, GIZ, IEPADES y Médicos Sin Fronteras, realizará durante los meses de julio a octubre del presente año la Encuesta de Victimización y Percepción de Violencia en la Ciudad de Guatemala.

Esta encuesta tiene como objetivo definir y describir aspectos relacionados con la delincuencia, la violencia y la conflictividad, la criminalidad no denunciada, caracterizar la percepción de las personas frente a la inseguridad y a la actuación institucional con relación a los hechos delictivos y la seguridad ciudadana en el Municipio de Guatemala.

La encuesta se caracteriza por ser la primera en su género en el municipio de Guatemala, fundamentada en un proceso aleatorio y por

proporcionar información desagregada de las diferentes zonas del municipio de Guatemala.

En este proceso participa también la Dirección de Salud y Bienestar Municipal, Dirección de Desarrollo Social, Alcaldías Auxiliares, Dirección de Urbanística de la Municipalidad de Guatemala y PNC (Unidad de Prevención del Delito y Dirección de Planificación Estratégica)

Los resultados de la encuesta se utilizarán para apoyar la toma de decisiones a nivel técnico y político de los diversos sectores involucrados y especialmente de las 38 instituciones socias del Observatorio de Salud Urbana, así como también propuestas de acción en relación a la temática estudiada, con énfasis en acciones de prevención.

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario Metropolitano
Escuela de Ciencias Psicológicas
CIEPS

ENCUESTA MUNICIPAL DE VICTIMIZACIÓN

Encuestador _____ Número de boleta _____

Departamento _____ Municipio _____

Dirección _____ donde se aplica (calle, barrio, colonia)

Fecha: día _____ mes _____ año _____

El Ministerio de Gobernación, a través de La Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia -UPCV- está realizando un estudio sobre los niveles de inseguridad que vive la población. Este estudio permitirá conocer más a fondo los principales problemas de seguridad que enfrenta el país a nivel municipal. La entrevista es estrictamente confidencial, tiene una duración aproximada de 25 minutos. Le agradeceremos que responda todas las preguntas, pero es su derecho no responder algunas de ellas

SECCIÓN I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Sexo del participante. **Registre este dato sin preguntarle al entrevistado(a).**

- | | |
|----|-----------|
| a. | Masculino |
| b. | Femenino |

SEXO	
------	--

2. ¿Edad del encuestado?
EDAD

--	--

3. ¿Cuál es su idioma materno?

- | | |
|----|-----------------------|
| a. | Español |
| b. | Idioma indígena _____ |
| c. | Otro _____ |

LENG	
------	--

4. ¿Cuál es el último año de estudios aprobado? **Marque solo una respuesta.**

- | | |
|----|---------------|
| a. | Ninguno |
| b. | Primaria |
| c. | Secundaria |
| d. | Diversificado |
| e. | Universitario |
| f. | Posgrado |

EDUC	
------	--

5. ¿Trabaja actualmente?

- | | |
|----|----|
| a. | Si |
| b. | No |

TRAB	
------	--

6. ¿Cuál es su estado civil? **Marque solo una respuesta.**

- | | |
|----|---------------|
| a. | Soltero(a) |
| b. | Casado(a) |
| c. | Divorciado(a) |
| d. | Viudo(a) |
| e. | Separado |
| f. | Unido |

CIVIL	
-------	--

7. ¿Cuánto tiempo ha vivido en este municipio?

- | | |
|----|----------------|
| a. | Menos de 1 año |
| b. | 1 a 2 años |
| c. | 3 años o más |

RESID	
-------	--

8. ¿Cuántas personas viven en su casa?

HABIT	
-------	--

SECCIÓN II. PERCEPCIÓN DE PROBLEMAS DEL MUNICIPIO

9. ¿En su opinión, cuáles son los tres problemas más importantes que tiene el municipio? **Registrar según orden de respuesta del entrevistado(a).**

- | | |
|----|---|
| a. | La salud |
| b. | El desempleo |
| c. | La falta de vivienda |
| d. | La pobreza |
| e. | La delincuencia |
| f. | El costo de la vida |
| g. | La educación |
| h. | La corrupción |
| i. | La pérdida de valores tradicionales (ej. Religión. Desintegración Familiar) |
| j. | La discriminación |
| k. | Otros _____ |
| l. | No sabe/No responde |

PROB1	
PROB2	
PROB3	

SECCIÓN III. PERCEPCIÓN SOBRE VIOLENCIA EN EL MUNICIPIO

10. ¿Cómo compara el número de hechos delincuenciales ocurridos en el municipio en los últimos 6 meses, con relación al año anterior? ¿Cree que han aumentado, disminuido, o permanecen igual?

- | | |
|----|--|
| a. | Ha aumentado PASE A LA SIGUIENTE PREGUNTA |
| b. | Ha disminuido PASE A LA PREGUNTA 12 |
| c. | Permanece igual PASE A LA PREGUNTA 13 |
| d. | No sabe/No responde |

PERC1	
-------	--

11. ¿Cuáles cree que son las tres causas más importantes de este aumento de la delincuencia? **Registrar según orden de respuesta del entrevistado(a).**

- | | |
|----|---|
| a. | El desempleo |
| b. | El uso de drogas |
| c. | El consumo de bebidas alcohólicas |
| d. | La ineficiencia policial |
| e. | La falta de severidad de los jueces |
| f. | La falta de educación |
| g. | La pérdida de los valores tradicionales (desintegración familiar) |
| h. | La pobreza |
| i. | La deficiencia de las leyes |
| j. | La falta de rigor en las cárceles |
| k. | Otros _____ |
| l. | No sabe/No responde PASE A LA PREGUNTA 14 |

PERC2A	
PERC2B	
PERC2C	

12. ¿Cuáles cree que son las tres causas más importantes de esta disminución de la delincuencia? **Registrar según orden de respuesta del entrevistado(a).**

- | | |
|----|--|
| a. | Las políticas de seguridad del Gobierno |
| b. | El apoyo de la Policía Nacional Civil -PNC- |
| c. | El apoyo del ejército |
| d. | Ahora se atrapa a los delincuentes más rápido |
| e. | Los vecinos han tomado medidas para combatir la delincuencia |
| f. | Otros _____ |
| g. | No sabe/No responde PASE A LA PREGUNTA 14 |

PERC3A	
PERC3B	
PERC3C	

13. ¿A qué atribuye el hecho que la delincuencia no haya variado en el último año? ¿Cuáles serían las tres causas principales?

Registrar según orden de respuesta del entrevistado(a).

- | | |
|----|---|
| a. | Las políticas de seguridad del Gobierno |
| b. | No hay apoyo de parte de las autoridades policiales |
| c. | La asociación de vecinos no ha tomado medidas al respecto |
| d. | Otro _____ |
| e. | No sabe/ No responde PASE A LA SIGUIENTE PREGUNTA |

PERC4A	
PERC4B	
PERC4C	

14. En los últimos seis meses, ¿considera usted que los niveles de delincuencia en su barrio zona residencial han aumentado, disminuido, o permanecen igual?

- | | |
|----|---|
| a. | Han aumentado PASE A LA SIGUIENTE PREGUNTA |
| b. | Han disminuido PASE A LA PREGUNTA 16 |
| c. | Permanecen igual PASE A LA PREGUNTA 17 |
| d. | No sabe/No responde |

PERC5	
-------	--

15. ¿Cuáles considera que son las tres principales causas de este aumento de la delincuencia? **Registrar según orden de respuesta del entrevistado(a).**

- a. El desempleo
- b. El uso de drogas
- c. El consumo de bebidas alcohólicas
- d. La ineficiencia policial
- e. La falta de severidad de los jueces
- f. La falta de educación
- g. La pérdida de los valores tradicionales (desintegración familiar)
- h. La pobreza
- i. La deficiencia de las leyes
- j. La falta de rigor en las cárceles
- k. La falta de organización comunitaria
- l. Otros _____
- m. No sabe/No responde **PASE A LA SIGUIENTE PREGUNTA**

PERC6A	
PERC6B	
PERC6C	

16. ¿Cuáles considera que son las tres principales causas de esta disminución de la delincuencia en su municipio, barrio o zona residencial? **Registrar según orden de respuesta del entrevistado(a).**

- a. Alta presencia policial
- b. Organización comunitaria (asociación de vecinos)
- c. Políticas de seguridad del gobierno
- d. Acciones de la Iglesia
- e. Otros _____
- f. No sabe/No responde **PASE A LA PREGUNTA 18**

PERC7A	
PERC7B	
PERC7C	

17. ¿Cuáles cree que son las tres principales causas de que los niveles de delincuencia permanezcan igual? **Marque todas las respuestas indicadas por el entrevistado. Registrar según orden de respuesta.**

- a. Las políticas de seguridad del Gobierno
- b. No hay apoyo de parte de las autoridades policiales
- c. La asociación de vecinos no ha tomado medidas al respecto
- d. Otro _____
- e. No sabe/ No responde **PASE A LA SIGUIENTE PREGUNTA**

PERC8A	
PERC8B	
PERC8C	

SECCIÓN IV. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD

18. ¿Cuál es su principal fuente de información sobre los acontecimientos que ocurren en nuestro país? **Puede marcar hasta 3 respuestas, regístrelas en el orden que las mencione el entrevistado(a).**

a.	Televisión	b.	Radio	MEDIOS1A	
c.	Medios Escritos	d.	Los vecinos	MEDIOS1B	
e.	Los Amigos / compañeros	f.	Otro	MEDIOS1C	

19. ¿Cada cuánto (ó con qué frecuencia) se entera de las noticias relacionadas con el crimen en su municipio?

a.	A diario	MEDIOS2	
b.	Dos o tres veces por semana		
c.	Una vez por semana		
d.	Menos de una vez por semana		

20. ¿En su opinión, qué tipos de delito aparecen más en los medios de comunicación (la prensa escrita, la radio, los canales de TV)? **Registrar según orden de respuesta del entrevistado(a).**

a.	Robos a propiedad (robos en casa, carro, oficinas)	MEDIOS3A	
b.	Asaltos (robo de celulares, carros, cartera)		
c.	Estafas		
d.	Desfalcos por funcionarios de gobierno		
e.	Homicidios		
f.	Femicidios		
g.	Abuso sexual		
h.	Extorsión		
i.	Violencia intrafamiliar		
j.	Otro _____		
k.	No sabe/No responde		

SECCIÓN V. VICTIMIZACIÓN E INSEGURIDAD

21. Durante los últimos 6 meses ¿ha sido usted víctima de algún delito?

a.	SI	VICTI	
b.	NO PASE A LA PREGUNTA 33		

22. ¿De qué tipo de delito(s) fue víctima? **Marque todas las que apliquen. Para las siguientes preguntas, enfocarse en el delito más reciente únicamente.**

- | | |
|----|--|
| a. | Robo a propiedades (robaron en casa, robaron carro o partes del carro) |
| b. | Robo a peatones o transeúntes (celular, cartera) |
| c. | Estafa |
| d. | Lesiones |
| e. | Secuestro |
| f. | Extorsión |
| g. | Pandillaje |
| h. | Otros _____ |

VICT2A	
VICT2B	
VICT2C	

23. Si usted fue víctima de algún delito ¿fue en éste municipio?

- | | |
|----|----|
| a. | Si |
| b. | No |

VICT3	
-------	--

24. Si usted ha sido víctima de un delito, ¿en qué lugar ocurrió? **Enfocarse en el delito más reciente únicamente.**

- | | |
|----|----------------------------|
| a. | En la Vivienda |
| b. | En su colonia o Vecindario |
| c. | Cerca del lugar de trabajo |
| d. | Cerca de la Esxuela |
| e. | En el bus |
| f. | Otros |

VIC4	

25. ¿En qué mes del año ocurrió el último hecho delictivo del que fue víctima? **Marque solo una respuesta.**

- | | | | |
|----|------------|----|-----------|
| a. | Enero | b. | Febrero |
| c. | Marzo | d. | Abril |
| e. | Mayo | f. | Junio |
| g. | Julio | h. | Agosto |
| i. | Septiembre | j. | Octubre |
| k. | Noviembre | l. | Diciembre |

VICT5	
-------	--

26. ¿Qué día de la semana ocurrió el hecho delictivo? **Si el entrevistado(a) no está seguro del día, registre únicamente Entre Semana (Lun-Vier) ó Fin de semana (Sab-Dom).**

- | | |
|----|-----------|
| a. | Lunes |
| b. | Martes |
| c. | Miércoles |
| d. | Jueves |
| e. | Viernes |
| f. | Sábado |
| g. | Domingo |

VICT6	
-------	--

27. ¿En qué momento ocurrió el hecho delictivo?

- | | |
|----|--------|
| a. | Mañana |
| b. | Tarde |
| c. | Noche |

VICT7	
-------	--

28. ¿Cuántos delincuentes participaron en el delito del que usted fue víctima?

- | | |
|----|---------------------|
| a. | 1 |
| b. | 2 a 3 |
| c. | 4 ó más |
| d. | No sabe/No responde |

VICT8	
-------	--

29. ¿Denunció usted a las autoridades el hecho delictivo del que fue víctima?

- | | |
|----|--|
| a. | SI PASE A LA SIGUIENTE PREGUNTA |
| b. | NO PASE A LA PREGUNTA 32 |

VICT9	
-------	--

30. Si denunció el hecho, ¿Ante qué institución lo hizo?

- | | |
|----|-----------------------------|
| a. | Policía Nacional Civil |
| b. | Ministerio Público |
| c. | Juzgado |
| d. | Oficina de Derechos Humanos |
| e. | Medios de Comunicación |
| f. | Otros _____ |

VICT10	
VICT11	

31. ¿Cuál fue el resultado de la denuncia?

- a. Las autoridades no hicieron/no resolvieron nada
- b. Las autoridades esclarecieron el hecho
- c. Se realizó una investigación
- d. Otros _____
- e. No sabe/No responde **PASE A LA PREGUNTA 33**

VICT12	
--------	--

32. Si usted no denunció el hecho, ¿por qué no lo hizo?

- a. Las autoridades no harían nada
- b. Es peligroso (miedo a represalias)
- c. No tenía pruebas
- d. No fue nada grave
- e. No sabía cómo denunciar
- f. El lugar para denunciar está lejos
- g. Otros _____

VICT13	
--------	--

33. Durante los últimos 6 meses ¿alguno de sus familiares o amigos cercanos ha sido víctima de algún delito?

- a. SI **PASE A LA SIGUIENTE PREGUNTA**
- b. NO **PASE A LA PREGUNTA 45**
- c. No sabe/No responde **PASE A LA PREGUNTA 45**

VICT14	
--------	--

34. Si su familiar o amigo fue víctima de algún delito ¿fue en éste municipio?

- a. Si
- b. No

VICT15	
--------	--

35. ¿De qué tipo de delito(s) fue víctima su amigo o familiar? **Marque todas las que apliquen. Para las siguientes preguntas, enfocarse en el delito más reciente únicamente.**

- a. Robo a propiedades (casa, carro o partes del carro)
- b. Robo a peatones o transeúntes (celular, cartera)
- c. Estafa
- d. Lesiones
- e. Secuestro
- f. Extorsión
- g. Pandillaje
- h. Otros _____
- i. No sabe/No responde

VICT16A	
VICT16B	
VICT16C	

36. Si su amigo o familiar ha sido víctima de un delito, ¿en qué lugar ocurrió? **Enfocarse en el delito más reciente únicamente**

- | | |
|----|----------------------------|
| a. | En la vivienda |
| b. | En su colonia o vecindario |
| c. | Cerca del lugar de trabajo |
| d. | Cerca de la escuela |
| e. | En el bus |
| f. | Otros _____ |
| g. | No sabe/No responde |

VICT17	
--------	--

37. ¿En qué mes del año ocurrió el hecho del que fue víctima su amigo o familiar?

- | | | | |
|----|---------------------|----|-----------|
| a. | Enero | b. | Febrero |
| c. | Marzo | d. | Abril |
| e. | Mayo | f. | Junio |
| g. | Julio | h. | Agosto |
| i. | Septiembre | j. | Octubre |
| k. | Noviembre | l. | Diciembre |
| m. | No sabe/No responde | | |

VICT18	
--------	--

38. ¿Qué día de la semana ocurrió el hecho del que fue víctima su amigo o familiar? **Si el entrevistado(a) no está seguro del día, registre únicamente Entre Semana (Lun-Vier) ó Fin de semana (Sab-Dom).**

- | | |
|----|---------------------|
| a. | Lunes |
| b. | Martes |
| c. | Miércoles |
| d. | Jueves |
| e. | Viernes |
| f. | Sábado |
| g. | Domingo |
| m. | No sabe/No responde |

VICT19	
--------	--

39. ¿En qué momento ocurrió el hecho delictivo del que fue víctima su amigo o familiar?

- | | |
|----|-----------------------|
| a. | Mañana |
| b. | Tarde |
| c. | Noche |
| d. | No sabe / no responde |

VICT20	
--------	--

40. ¿Cuántos delincuentes participaron en el delito del que fue víctima su amigo o familiar?

- | | |
|----|---------------------|
| a. | 1 |
| b. | 2 a 3 |
| c. | 4 ó más |
| c. | No sabe/No responde |

VICT21	
--------	--

41. ¿Denunció su amigo o familiar a las autoridades el hecho delictivo del que fue víctima?

- | | |
|------|--|
| a. | SI PASE A LA SIGUIENTE PREGUNTA |
| b.NO | PASE A LA PREGUNTA 44 |
| c. | No sabe/No responde PASE A LA PREGUNTA 45 |

VICT22	
--------	--

42. Si denunció el hecho, ¿Ante qué institución lo hizo?

- | | |
|----|--|
| a. | Policía Nacional Civil |
| b. | Ministerio Público |
| c. | Juzgado |
| d. | Oficina de derechos humanos |
| e. | Medios de comunicación |
| f. | Otros _____ |
| g. | No sabe/No responde PASE A LA PREGUNTA 45 |

VICT23A	
VICT23B	

43. Cuál fue el resultado de la denuncia?

- | | |
|----|--|
| a. | Las autoridades no hicieron nada |
| b. | Las autoridades esclarecieron el hecho |
| c. | Se realizó una investigación |
| d. | Otros _____ |
| g. | No sabe/No responde PASE A LA PREGUNTA 45 |

VICT24	
--------	--

44. Si su amigo o familiar no denunció el hecho, ¿por qué no lo hizo?

- | | |
|----|---|
| a. | Las autoridades no harían nada |
| b. | Es peligroso (miedo a represalias) |
| c. | No tenía pruebas |
| d. | No fue nada grave |
| e. | No sabía cómo denunciar |
| f. | El lugar para denunciar está lejos |
| g. | Otros _____ |
| h. | No sabe/No responde PASE A LA SIGUIENTE PREGUNTA |

VICT25	
--------	--

45. Durante los últimos 6 meses ¿ha sido usted a presenciado algún hecho delictivo?

- | | |
|----|---------------------------------|
| a. | SI PASE A LA SIGUIENTE PREGUNTA |
| b. | NO PASE A LA PREGUNTA 56 |

VICT26	
--------	--

46. ¿Qué hechos delictivos ha presenciado usted? **Marque todas las que apliquen, enfocarse en el hecho delictivo más reciente.**

- | | |
|----|--|
| a. | Robo a propiedades (casa, carro, robaron partes del carro) |
| b. | Robo a peatones o transeúntes (celular, cartera) |
| c. | Estafa |
| d. | Lesiones |
| e. | Secuestro |
| f. | Extorsión |
| g. | Pandillaje |
| h. | Otros _____ |

VICT27A	
VICT27B	
VICT27C	

47. Si usted ha presenciado un hecho delictivo, ¿en qué lugar ocurrió? **Enfocarse en el hecho delictivo más reciente.**

- | | |
|----|----------------------------|
| a. | En la vivienda |
| b. | En su colonia o vecindario |
| c. | Cerca del lugar de trabajo |
| d. | Cerca de la escuela |
| e. | En el bus |
| f. | Otros _____ |

VICT28	
--------	--

48. ¿En qué mes del año ocurrió el hecho delictivo el cual presencié usted?

- | | | | |
|----|------------|----|-----------|
| a. | Enero | b. | Febrero |
| c. | Marzo | d. | Abril |
| e. | Mayo | f. | Junio |
| g. | Julio | h. | Agosto |
| i. | Septiembre | j. | Octubre |
| k. | Noviembre | l. | Diciembre |

VICT29	
--------	--

49. ¿Qué día de la semana ocurrió el hecho delictivo el cual presencié usted? **Si el entrevistado(a) no está seguro del día, registre únicamente Entre Semana (Lun-Vier) ó Fin de semana (Sab-Dom)**

- a. Lunes
- b. Martes
- c. Miércoles
- d. Jueves
- e. Viernes
- f. Sábado
- g. Domingo

VICT30	
--------	--

50. ¿A qué hora ocurrió el hecho delictivo el cual presencié usted?

- a. Mañana
- b. Tarde
- c. Noche

VICT1	
-------	--

51. ¿Cuántos delincuentes participaron en el hecho delictivo el cual presencié usted?

- a. 1
- b. 2 a 3
- c. 4 ó más
- d. No sabe / no responde

VICT32	
--------	--

52. ¿Denuncié usted a las autoridades el hecho delictivo el cual presencié usted?

- a. **SI PASE A LA SIGUIENTE PREGUNTA**
- b. **NO PASE A LA PREGUNTA 55**

VICT33	
--------	--

53. Si denuncié el hecho delictivo, ¿A quién o a qué institución lo hizo?

- a. Policía Nacional Civil
- b. Ministerio Público
- c. Juzgado
- d. Oficina de derechos humanos
- e. Medios de comunicación
- f. Otros _____

VICT34A	
VICT34B	
VICT34C	

54. ¿Cuál fue el resultado de la denuncia?

- a. Las autoridades no hicieron nada
- b. Las autoridades esclarecieron el hecho
- c. Se realizó una investigación
- d. Otros _____
- g. No sabe/No responde **PASE A LA PREGUNTA 56**

VICT35	
--------	--

55. Si usted no denunció el hecho delictivo, ¿por qué no lo hizo? **Marque solo una respuesta**

- | | |
|----|------------------------------------|
| a. | Las autoridades no harían nada |
| b. | Es peligroso (miedo a represalias) |
| c. | No tenía pruebas |
| d. | No fue nada grave |
| e. | No sabía cómo denunciar |
| f. | El lugar para denunciar está lejos |
| g. | Otros _____ |

VICT36	
--------	--

SECCIÓN VI. RESPUESTA DEL ESTADO

56. Según su opinión, ¿la Policía Nacional Civil que interviene en su municipio, barrio (o zona residencial) brinda un trabajo muy bueno, bueno, regular, o malo, en lo referente a la lucha contra la criminalidad?

- | | |
|----|--|
| a. | Muy bueno |
| b. | Bueno |
| c. | Regular |
| d. | Malo |
| e. | No hay presencia de PNC PASE A LA PREGUNTA 58 |
| f. | No sabe/No responde |

REEST1	
--------	--

57. ¿Cómo considera el patrullaje de la policía en su municipio, barrio (o zona residencial): **leer opciones**

- | | |
|----|-----------------------|
| a. | Más de lo necesario |
| b. | Lo necesario |
| c. | Menos de lo necesario |
| d. | No patrullan |

REEST2	
--------	--

58. De las siguientes instituciones ¿en cuál confía más usted para su protección? **Leer opciones**

- | | |
|----|---------------------------|
| a. | El ejército |
| b. | La Policía Nacional Civil |
| c. | Seguridad privada |
| d. | Fuerzas combinadas |
| e. | En ninguno |
| f. | Otro _____ |

REEST3	
--------	--

SECCIÓN VII. MIEDO AL CRIMEN

59. Hablando del municipio, barrio o zona donde usted vive, ¿cómo se siente cuando camina por las calles entre 6pm y 2am?

Leer opciones

- a. Muy seguro
- b. Seguro
- c. Poco seguro
- d. Inseguro
- e. Muy inseguro

MIEDC1	
--------	--

60. ¿Qué medidas ha tomado usted para protegerse de la delincuencia? Marque las tres primeras opciones en el orden mencionado por el entrevistado

- a. Poner rejas en la casa
- b. Comprar un perro para vigilar la casa
- c. Instalar alarma en la casa o carro
- d. Contratar un vigilante personal
- e. Pedirle ayuda a la policía
- f. Comprar un arma
- g. Organizarse con los vecinos (colocar garita, guardián)
- h. Se ha cambiado de barrio
- i. No salir en la noche
- j. Otro _____
- k. Ninguna

MIEDC2A	
MIEDC2B	
MIEDC2C	

61. ¿Siente temor de ser víctima de la delincuencia en su municipio, barrio, zona o comunidad donde **vive**?

- a. SI
- b. NO

MIEDC3	
--------	--

62. ¿Siente temor de ser víctima de la delincuencia en su municipio, barrio, zona o comunidad donde **trabaja**?

- a. SI
- b. NO
- c. No trabaja

MIEDC4	
--------	--

SECCIÓN VIII. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

63. ¿Existe en su municipio, barrio o zona residencial, algún grupo de vecinos organizados para mejorar la seguridad?

- | | |
|----|---|
| a. | SI PASE A LA SIGUIENTE PREGUNTA |
| b. | NO PASE A LA PREGUNTA 65 |
| c. | No sabe/no responde PASE A LA PREGUNTA 65 |

PARTICIP1	
-----------	--

64. ¿Participa usted o algún miembro de su familia en dicha organización?

- | | |
|----|---------------------|
| a. | SI |
| b. | NO |
| c. | No sabe/no responde |

PARTICIP2	
-----------	--

65. ¿Considera que los Comités de Vecinos / Comisiones para la Seguridad Ciudadana contribuyen a disminuir la delincuencia?

- | | |
|----|----|
| a. | SI |
| b. | NO |

PARTICIP3	
-----------	--

HEMOS LLEGADO AL FINAL DE LA ENTREVISTA, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN!