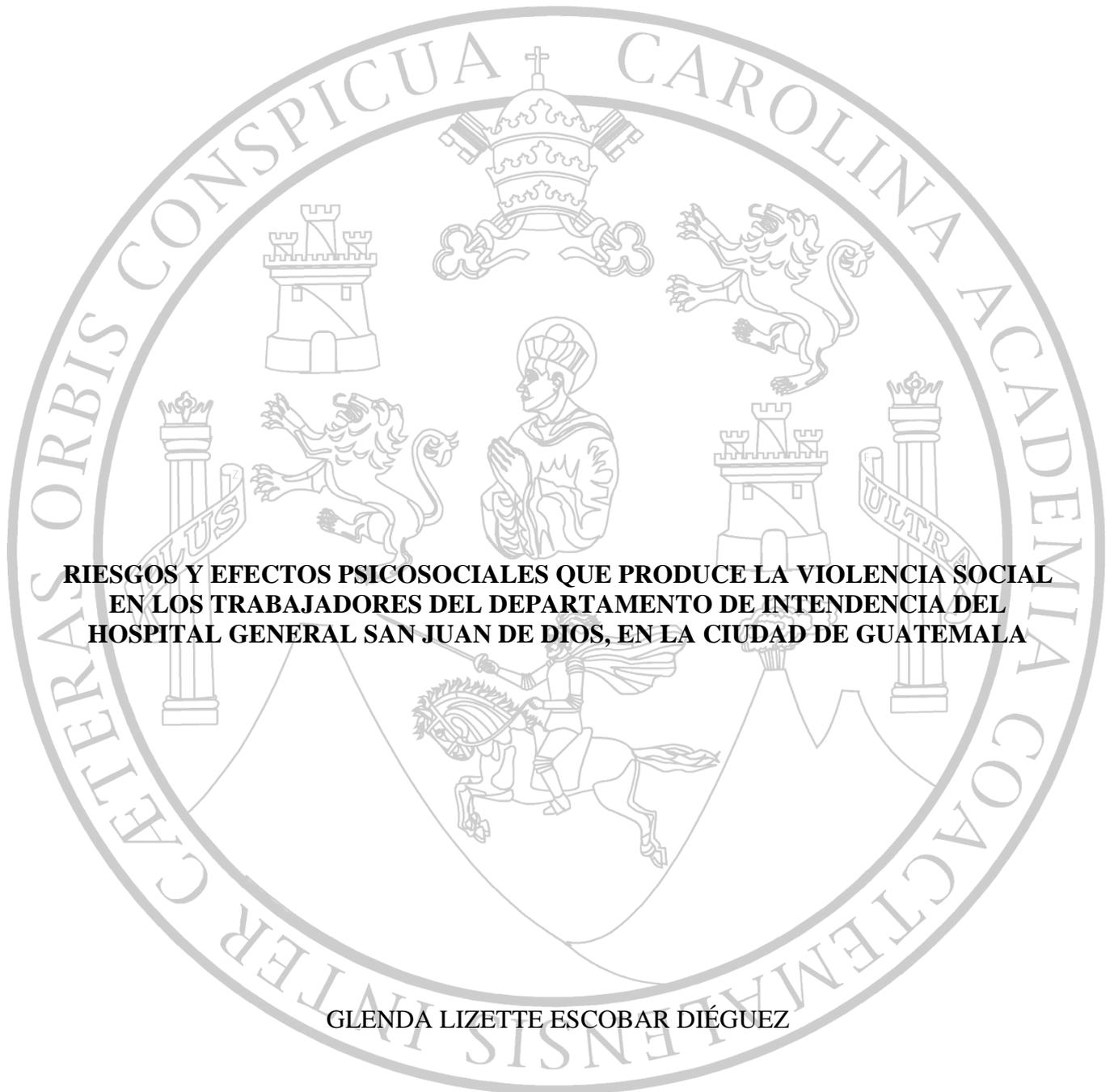


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-
“MAYRA GUTIERREZ”



**RIESGOS Y EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PRODUCE LA VIOLENCIA SOCIAL
EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA DEL
HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA**

GLENDA LIZETTE ESCOBAR DIÉGUEZ

GUATEMALA, MARZO 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

**RIESGOS Y EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PRODUCE LA VIOLENCIA SOCIAL
EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA DEL
HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA**

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

POR

GLENDALIZETTE ESCOBAR DIÉGUEZ

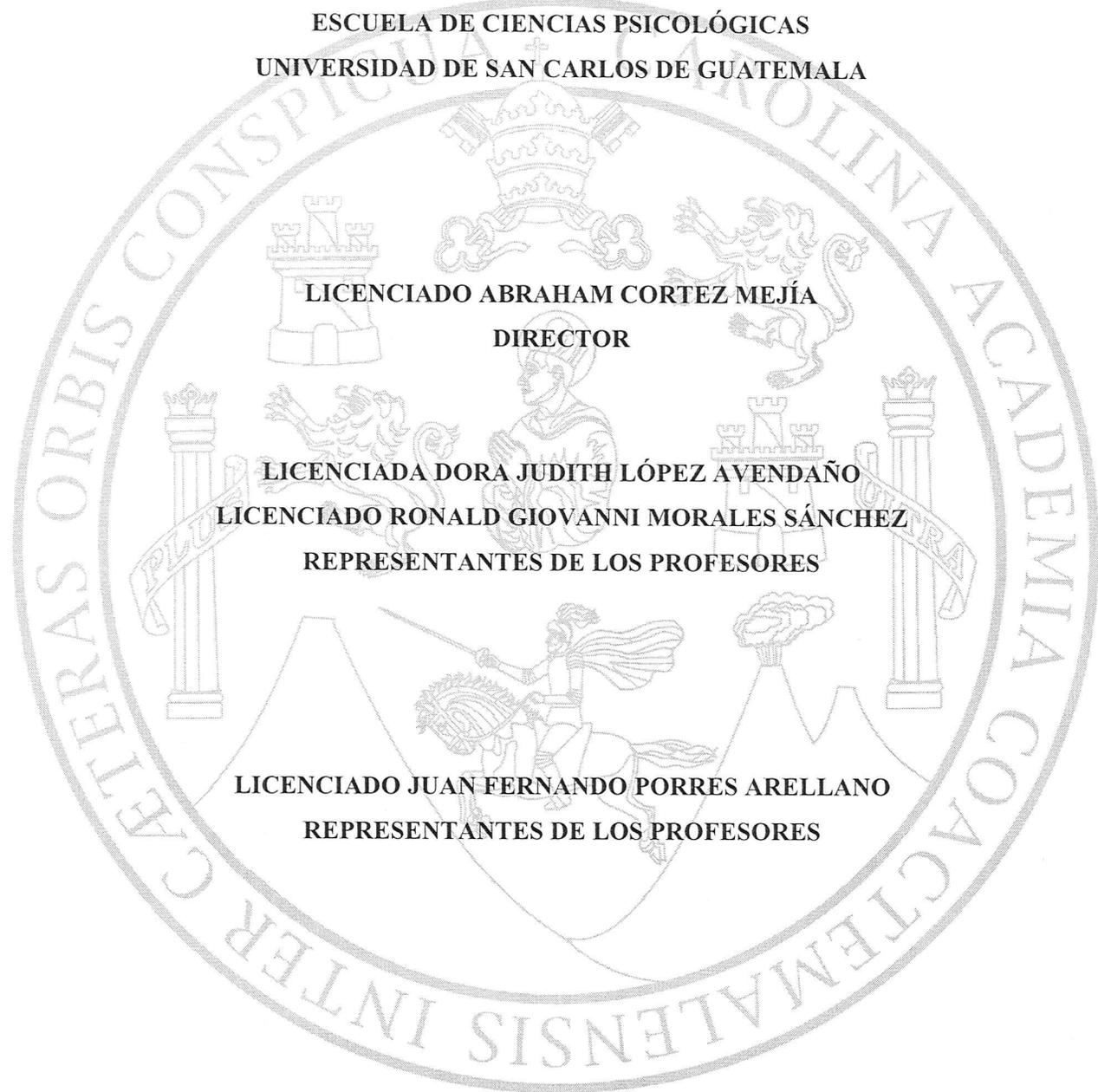
PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, MARZO 2015

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



LICENCIADO ABRAHAM CORTEZ MEJÍA
DIRECTOR

LICENCIADA DORA JUDITH LÓPEZ AVENDAÑO
LICENCIADO RONALD GIOVANNI MORALES SÁNCHEZ
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

LICENCIADO JUAN FERNANDO PORRES ARELLANO
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

C.c. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 002-2014
CODIPs. 818-2015

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

24 de marzo de 2015

Estudiante
Glenda Lizette Escobar Dieguez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto VIGÉSIMO OCTAVO (28º) del Acta DOCE GUIÓN DOS MIL QUINCE (12-2015), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 19 de marzo de 2015, que copiado literalmente dice:

“VIGÉSIMO OCTAVO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“RIESGOS Y EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PRODUCEN LA VIOLENCIA SOCIAL EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS EN LA CIUDAD DE GUATEMALA”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Glenda Lizette Escobar Dieguez

CARNÉ No. 2003-17083

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Mauricio René Martínez Estrada y revisado por el Licenciado Juan José Azurdia. 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



FIRMA: _____ HORA: 17:37 Registro: _____

CIEPs. 014-2015
REG: 002-2014

INFORME FINAL

Guatemala, 09 Marzo 2015

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que el licenciado **José Azurdia** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“RIESGOS Y EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PRODUCEN LA VIOLENCIA SOCIAL EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS EN LA CIUDAD DE GUATEMALA”.

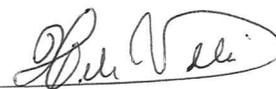
ESTUDIANTE:
Glenda Lizette Escobar Dieguez

CARNE No.
2003-17083

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 3 de Marzo del año en curso por la Docente encargada de esta Unidad. Se recibieron documentos originales completos el 09 de Marzo del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Helvin Velásquez Ramos
Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Andrea

CIEPs. 014-2015
REG. 002-2014

Guatemala, 09 de febrero 2015

M.A Helvin Velásquez Ramos
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
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:

“RIESGOS Y EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PRODUCEN LA VIOLENCIA SOCIAL EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS EN LA CIUDAD DE GUATEMALA”.

ESTUDIANTE:
Glenda Lizette Escobar Dieguez

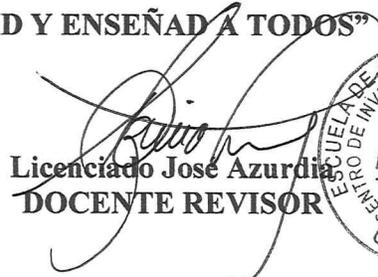
CARNÉ No.
2003-17083

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 06 de marzo 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado José Azurdia
DOCENTE REVISOR



As/archivo

Guatemala 05 febrero 2015

Licda. Mayra Luna de Álvarez
Docente Encargada
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEP’s_ “Mayra Gutiérrez”
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he asesorado el informe final de investigación titulado:

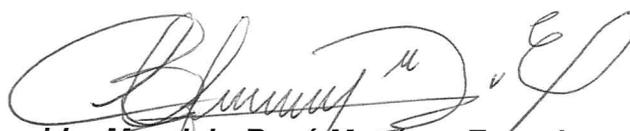
RIESGOS Y EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PRODUCE LA VIOLENCIA SOCIAL EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA

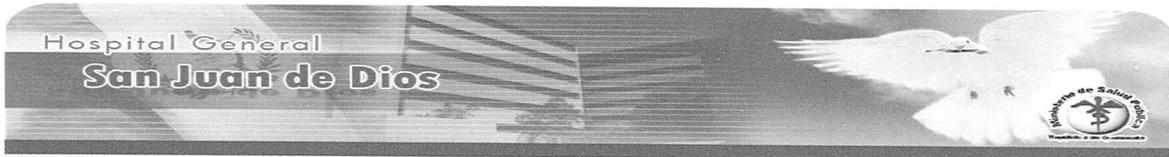
ESTUDIANTE:

Glenda Lizette Escobar Diéguez Carné: 2003 - 17083

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, apruebo y firmo sin otro particular, para que continúe los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lic. Mauricio René Martínez Estrada
PSICOLOGO
Colegiado Activo 2645
ASESOR DE TESIS



Guatemala, 17 de Julio 2,014

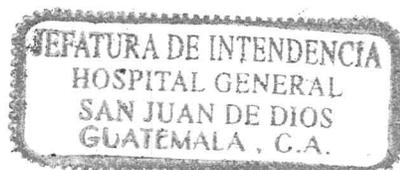
Centro de Investigación Psicológica "CIEPS"
"Mayra Gutiérrez"

Por medio de la presente hago constar que conozco a la señorita Glenda Lizette Escobar Diéguez estudiante de la carrera de Licenciatura en Psicología. Realizo la aplicación de Encuestas y Entrevistas a los trabajadores del Departamento de Intendencia del Hospital General San Juan de Dios con la finalidad de realizar el estudio del tema "RIESGOS Y EFECTOS PSICOSOCIALES QUE PRODUCE LA VIOLENCIA SOCIAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA" como proyecto de investigación con fines de graduación.

No teniendo más que agregar me despido de usted

Atentamente,

ZENAIDO DE JESUS ALVAREZ
Jefe del de departamento de Intendencia



PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR GLENDA LIZETTE ESCOBAR DIÉGUEZ

**MAURICIO RENÉ MARTÍNEZ ESTRADA
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
COLEGIADO 2645**

**ROSELIA VICTORIA AGUILAR AGUILAR
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
COLEGIADO 2897**

DEDICATORIAS

A DIOS: Supremo creador que ha permitido que la sabiduría dirija y guíe mis pasos. Ha iluminado mi sendero en los momentos más difíciles y me ha dado fortaleza y perseverancia para alcanzar mis metas, gracias por haberme permitido la culminación de uno de los anhelos de mi vida permíteme señor que mis conocimientos estén al servicio de los demás.

A MIS PADRES: María Antonia Pérez, Wosbely David Escobar gracias por el amor incomparable que me han dado les agradezco por todos los valores morales y espirituales que depositaron en mi vida, su apoyo y motivación ha sido el motor que me impulso en estos años de estudio, los amo, son el tesoro más grande que Dios me ha regalado.

A MI ESPOSO E HIJA: Eddy Adalberto Ardavin Rodas, Alison Mishel Ardavin Escobar, porque me apoyaron incondicionalmente en todo momento, por llenar cada momento de mi vida de alegría y amor. Son mi mayor bendición y este triunfo es también de ustedes.

A MIS HERMANOS: Delia Patricia, Heidi Roció, Flor de María, Michel Wosbely, Mario David, gracias por estar presente en mis alegrías y tristezas, les agradezco por la paciencia en cada momento de mi carrera y por el apoyo incondicional, los quiero muchísimo.

A MIS ABUELITOS: María Teresa Pérez, Venerando Diéguez por llenar de consejos y sabiduría mi vida gracias por su amor. Delia Ávila por sus bendiciones y demostrarme su cariño. Gonzalo Escobar (+) por ser un ejemplo y sé que desde el cielo estará celebrando mi triunfo.

A MI SUEGRA: Gladis Nineth Rodas Cardona Por ser una gran mujer en mi vida gracias por sus consejos y apoyo incondicional y por ser una excelente suegra.

A MI FAMILIA. Gracias por sus muestra de cariño a mis tíos primos por sus palabras de aliento.

A MIS PADRINOS. Licenciado Mauricio Rene Martínez, gracias por su orientación y apoyo. Lic. Victoria Aguilar por todo su apoyo y amistad la quiero mucho

AGRADECIMIENTOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Y ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS: Dignamente mi casa de estudios, agradezco por ser el pilar de mi formación académica que hoy me permite presentarme como profesional ante la sociedad Guatemala.

A MI ASESOR DE TESIS: Licenciado Mauricio René Martínez Estrada por sus conocimientos tan valiosos que me brindo durante la asesoría de mi investigación

A MI REVISORES DE TESIS: Licenciado Jose Azurdia y Licenciado Marco Antonio García, por sus conocimientos brindados para la realización de este proyecto.

A NUESTROS DOCENTES: Gracias por los conocimientos que en estos años de preparación nos brindaron.

AL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS: Gracias por permitirme realizar mi investigación y por todo el apoyo que me brindaron demostrando su profesionalismo.

A LAS PERSONAS ENTREVISTADAS: por tener la confianza para relatarme sus experiencias y así lograr esta investigación.

INDICE

	Página
RESUMEN	
PROLOGO	
Capítulo I. INTRODUCCIÓN	4
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	4
1.1.1. Planteamiento del Problema	4
1.1.2 Marco Teórico	6
Capítulo II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	34
2.1. Técnicas	34
2.1.1 Técnicas de Muestreo	34
2.1.2 Técnicas de Recolección de Datos	34
2.2.3 Técnicas de análisis	36
2.3. Instrumentos de la investigación	37
Capítulo III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	40
RESULTADOS.	
3.1. Características del Lugar y de la Población	40
3.2. Análisis Cuantitativo	41
3.3. Análisis Cualitativo	47
3.4. Riesgos y Efectos Psicosociales Encontrados	49
Capítulo IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
4.1. Conclusiones	51
4.3. Recomendaciones	53
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

RESUMEN

RIESGOS PSICOSOCIALES QUE PRODUCE LA VIOLENCIA SOCIAL EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS, EN LA CIUDAD DE CUATEMALA

Autora: Glenda Lizette Escobar Dieguez

Para el abordaje de la violencia desde la condición socio-laboral de la población económicamente activa en Guatemala, se ha requerido partir del objetivo general de esta investigación, el cual se plantea con el hecho de: obtener información que describa los aspectos relacionados con los riesgos y efectos de las personas frente a la inseguridad y a la actuación institucional con relación a los hechos delictivos y a la seguridad ciudadana. Permitiendo con ello comprender, ¿Cuáles son los factores generadores de la violencia?, ¿Cómo los medios de comunicación influyen en la percepción de la violencia?, ¿Qué tipo de violencia es predominante en la clase trabajadora?, ¿Cómo influye psicológicamente una sociedad impregnada de violencia en los trabajadores?, y por ultimo ¿Qué programas brinda el estado para la prevención de la violencia?

La investigación fue desarrollada mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos que se fundamentan en la investigación cualitativa, contando con la participación de Hombres y mujeres del Departamento de Intendencia del Hospital General San Juan de Dios, de la Ciudad de Guatemala, que han sido víctimas de la delincuencia común, quienes proporcionaron una descripción detallada de sus experiencias. Dicha descripción se obtuvo a través de entrevistas estructuradas, encuestas y gracias al dialogo libre entre el investigador y participante. A partir de lo cual se realizó el análisis de los datos obtenidos mediante la descripción de los datos obtenidos para cada variable en estudio.

Esta investigación ha permitido determinar que las acciones de violencia son parte del estilo de vida de los guatemaltecos, cuyo riesgo fundamental es el incremento de la cadena de violencia a través del paso de víctima a victimario, teniendo como efecto consecuente, la destrucción definitiva de valores personales y sociales que determinan una convivencia pacífica entre ciudadanos; el diálogo y la negociación para la resolución de los conflictos.

PRÓLOGO

“No podemos cambiar todo lo que enfrentamos, pero mientras no lo enfrentamos no podremos cambiar nada” James Baldwin

Hablar de la violencia, no es sencillo, pues en ello se encierran una serie de variables complejas que conducen a los actos de violencia. Es el producto de una serie de factores, características o situaciones que rodean a una persona o grupos de personas en un espacio determinado; aumentando la probabilidad de desarrollar comportamientos de agresividad o problemas de conducta.

Existen característicos personales que desencadenan actos de violencia tanto para sí mismo como para otras personas. Son comportamientos que forman parte de la historia de vida de cada ser humano y que determinan su actitud ante ciertas circunstancias. Este fenómeno se ha vuelto en algo que hasta cierto punto se considera normal en el guatemalteco común. Se observan acciones violentas o agresivas en casi o todos los ámbitos de la vida, alterando en consecuencia el orden del entorno social. La violencia es un fenómeno interpersonal y social que afecta al bienestar y la salud de las personas y se ha convertido en un problema colectivo de primer orden. Esto vale para cualquiera de las múltiples formas que adopta.

Es por tal razón que se desarrollo la presente investigación, titulada “Riesgos y Efectos Psicosociales que Produce la Violencia Social en los Trabajadores del Departamento de Intendencia del Hospital General San Juan de Dios”.

Se contó con la participación de hombres y mujeres de diferentes edades, nivel académico, origen étnico, etc., que pertenecen al departamento citado. Logrando una comprensión de una “sociedad de riesgo” y una “cultura de violencia, en base a lo cual se define el riesgo como “un peligro que puede acontecer con una cierta probabilidad en el futuro, que no comprendemos totalmente sus causas o éstas no se pueden controlar de forma absoluta”. Y es en la valoración y estudio del riesgo de violencia, en donde las causas han

determinado los “factores de riesgo”, que dicho con brevedad, son variables que se relaciona empíricamente con un resultado futuro de daños o lesiones.

Los factores donde se justifica no solo la investigación realizada, sino también el presente informe se resumen en el hecho que los guatemaltecos se enfrentan a situaciones de violencia todos los días, en todos los campos de su vida. Algunos ejemplos son el maltrato físico y psicológico producido de forma directa o indirecta, por medio de las agresiones sufridas en la calle, en los medios de transporte, parques, entre otros. Situaciones que producen efectos en la subjetividad de las personas; generando reacciones defensivas que terminan por volver en victimario a quien antes fue víctima. De aquí surge la importancia de describir los riesgos de la violencia social, como indicadores claves que coadyuven a identificar factores de prevención.

Y es partiendo de esto último desde donde se busca explicar los beneficios que ha proporcionado el desarrollo de esta investigación. Uno de ellos es la describir los riesgos de la violencia social, como indicadores claves que coadyuvarán a identificar factores de prevención. Asimismo se obtiene una clara percepción y comprensión de los efectos de este fenómeno en cada una de las esferas de la vida (Social, mental, Física y Espiritual), y en consecuencia permite e identificar los cambios en el comportamiento propio y de los demás y desarrollar valores o herramientas conductuales que se apliquen como medidas para evitar o controlar las conductas agresivas.

Es necesario mencionar que la principal limitación que existe para el desarrollo de investigaciones que abordan el tema de la violencia en sus diferentes manifestaciones, se resume en una cultura de silencio y de no denuncia, que responde a un factor más fuerte, “el miedo” que es característico en la población que ha sido víctima de este fenómeno. Por lo tanto es preciso agradecer a todos los hombres y mujeres, trabajadores del departamento de intendencia del Hospital General San Juan de Dios, por sus valiosos aportes, que han contribuido al cumplimiento del objetivo planteado.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.1. Planteamiento del Problemas

El marco de violencia interna que históricamente ha caracterizado a Guatemala, determina sin duda alguna, la forma de ser o de comportarse de los guatemaltecos. Este contexto de violencia en sus diferentes manifestaciones ha provocado una herencia cultural que se manifiesta también en las formas de interrelación de los diferentes grupos sociales. Y al mismo tiempo que las ideas como la paz y las relaciones armoniosas libres de conflicto sean aun un tema en nacimiento en nuestro país, estando más de manifiesto las terribles expresiones cotidianas de violencia, injusticia y la crisis de valores. Por lo que se hace emergente la intervención psicosocial que contribuya a disminuir las expresiones de este fenómeno de violencia en la interrelación de los guatemaltecos.

Este fenómeno se identifica también en la clase trabajadora, tal es el caso de los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios en la Ciudad de Guatemala, donde se logra evidenciar una crisis de valores y acciones de violencia en diferentes modalidades, que atentan contra el establecimiento de relaciones interpersonales y laborales armoniosas que contribuyan a un buen desempeño y más importante aún, a una adecuada prestación de un servicio social y/o público.

Es necesario también hacer notar la importancia de proporcionar atención a este sector de la población que día a día se enfrenta a los riesgos latentes de este fenómeno y en consecuencia es la causa de grandes cambios en su comportamiento social, y de la alteración de la condición física, mental, social y espiritual de la ciudadanía. En la puesta en práctica de antivalores que atentan contra la convivencia pacífica.

Es por ello que se desarrolló la investigación titulada “Riesgos y Efectos Psicosociales que Produce la Violencia Social en los Trabajadores del Departamento de Intendencia del Hospital General San Juan de Dios”, con la participación de Hombres y mujeres de diferentes edades, nivel académico, origen étnico, etc. Teniendo como objetivo principal, obtener información que describa aspectos relacionados con los riesgos y efectos de las personas frente a la inseguridad ciudadana. Quienes enfrentan diariamente la delincuencia común, ataques físicos y psicológicos sufridos en el trayecto de su hogar hacia su lugar de trabajo y viceversa.

Con todo esto se logró la identificación de los principales factores que generan la violencia, analizar la influencia de la cultura en el proceso de victimización, definir los tipos de violencia de los que son víctimas la clase trabajadora y en consecuencia, describir los efectos psicológicos experimentados por los trabajadores víctimas de la violencia social.

La investigación se desarrolló mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos fundamentados en la investigación cualitativa, cuya metodología permitió obtener descripciones detalladas de la experiencia de los participantes. Realizando una aproximación a los riesgos y efectos psicosociales de la violencia, así como de su proyección en las diferentes esferas de la vida. Logrado dar respuesta a las preguntas de investigación establecidas, ¿Cuáles son los factores generadores de la violencia?, ¿Cómo los medios de comunicación influyen en la percepción de la violencia?, ¿Qué tipo de violencia es predominante en la clase trabajadora?, ¿Cómo influye psicológicamente una sociedad impregnada de violencia en los trabajadores?, y por último ¿Qué programas brinda el estado para la prevención de la violencia?. La descripción detallada de la experiencia de las víctimas, se obtuvo a través de entrevistas estructuradas, encuestas, mesas de diálogo, que manifestaron los actos violentos propios y la latencia de los mismos en la personalidad de los participantes.

1.1.2. MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES DE LA VIOLENCIA EN GUATEMALA

Inicialmente se considera importante dar a conocer que violencia, es toda expresión agresiva en contra de personas débiles, indefensas o vulnerables, para mantener el estatus quo de la persona o grupo dominante.

Galtung¹, afirma que “la violencia está presente, cuando los seres humanos se ven influidos de tal manera que sus realizaciones efectivas, somáticas y mentales, están por debajo de sus realizaciones potenciales, la violencia quedaría así definida como la causa de la diferencia entre lo potencial y lo efectivo y el espectro de la violencia aparecía, por tanto, cuando por motivos ajenos a nuestra voluntad no somos lo que podríamos ser o no tenemos lo que deberíamos tener”². Entonces entendemos que la violencia es producto de la impotencia o incapacidad de lograr lo que deseamos por la buena forma.

Según datos y relatos históricos, la cultura de la violencia ha sido forjada desde tiempos muy lejanos. La Historia y la Antropología nos muestran que la violencia institucionalizada empezó con la revolución agrícola, hace unos 700 años y que con la revolución industrial, hace unos dos siglos adquirió nuevos elementos institucionales y tecnológicos, que la dotaron de medios de destrucción antes inimaginables.

Lipovetsky³, señala: “en tiempos remotos esta violencia, se denomina primitiva o salvaje, tenía una lógica social y en parte estaba regulada en función de dos códigos: el honor y la venganza, resultante de la subordinación del interés personal al interés de grupos. Se guerreaba por prestigio para adquirir gloria y fama, por venganza. Más tarde, con el advenimiento del Estado, la guerra se convierte en un medio de conquista, de expansión o de captura, y es el Estado

¹ GALDUNG, Johan, Tipología de la Violencia. En, La Violencia y sus Causas, Francia, Editorial de la UNESCO, 1981. Pág. 193

² MAYORGA ZARAGOZA, Federico. “Cultura de Paz y Gestión de Conflictos”. Ediciones UNESCO. Vicenc Fisas Icaria Editorial, S.A. s/p. s/f. Pág. 25

³ LIPOVETSKY, Gilles, , El Aprendiz de la Paz, métodos y técnicas para su construcción desde procesos pedagógicos. Segunda edición; Bogotá, Cooperativa Editorial Magisterio, 2008. Pag. 57.

quien se apropia de la guerra, la glorifica y la convierte en un derecho creando instituciones especializadas para prepararla y llevarla a cabo”.⁴

La guerra y cualquier forma de violencia organizada son fenómenos culturales, y como tales se aprenden y se desaprenden, pues desde la más tierna infancia se enseña a los hombres a demostrar su masculinidad a través de la violencia. En décadas anteriores la violencia estuvo principalmente asociada con las dinámicas del conflicto armado interno produciéndose en los enfrentamientos entre las fuerzas beligerantes y principalmente a través de las acciones de represión llevadas a cabo en contra de la población civil, primariamente del área rural. La violencia que sufre la sociedad guatemalteca hoy en día, sin embargo, ya no responde a la misma configuración histórica, aunque es una secuela de la dinámica de la guerra interna.

En términos generales es factible proponer que los altos índices de violencia e inseguridad que padece Guatemala están relacionados con dos grandes líneas causales: la exclusión social y la falta de aplicación de la ley. Estas dimensiones se relacionan y se refuerzan entre sí. Los beneficios generados por el razonable nivel de crecimiento de la economía guatemalteca no son distribuidos equitativamente entre los distintos estratos sociales. Guatemala es uno de los países más desiguales de América Latina⁵ lo cual combinado con muy altos niveles de pobreza⁶ produce una grave situación de tensión social.

LA VIOLENCIA EN GUATEMALA

El estado de Guatemala carece de una visión adecuada de interpretación del fenómeno de la violencia. Una de las mayores dificultades encontradas, consiste en la inadecuada forma de percibirlo, abordarlo y conceptualizarlo por el

⁴ Idem. Pág. 350.

⁵ El PNUD. Informe sobre Desarrollo Humano 2005, New York.

⁶ Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (ENCOVI) 2006, Instituto Nacional de Estadísticas.

estado y sus instituciones. Es evidente la falta de una visión consistente y de un planteamiento multidimensional que dé cuenta de los orígenes, causas, factores de relacionamiento, manifestaciones y consecuencias del fenómeno. La falta de ésta definición conceptual y explicativa repercute directamente en el diseño de los programas de combate a la criminalidad, que para el caso guatemalteco su énfasis se encuentra en el control y represión del delito. Dejando por un lado tanto factores estructurales como subjetivos que podrían generar un mayor impacto y mejores resultados.

En el estudio del fenómeno de la violencia existen dos grandes corrientes que predominan, la primera es la que asocia a la violencia y la conducta delictiva a los factores estructurales y sociales del contexto en el que se desarrolla el fenómeno. Y la segunda la que coloca el énfasis en los aspectos de orden subjetivo y psicológico como las formas de interrelación personal, formas asociativas y organizativas y los aspectos culturales. Lamentablemente para el caso guatemalteco no existe una política de erradicación y combate de la violencia de carácter integral que pueda asumir aspectos de estas dos escuelas de estudio.

El que no se cuente con un marco conceptual y una visión multidimensional en el enfoque limita los alcances de las políticas de combate al crimen que se impulsen. Otro efecto negativo de esta situación es la no diferenciación de tratamiento a las diferentes manifestaciones del fenómeno. Es decir que se le da el mismo trato a un delito X que a un delito Y ó Z. No se hace una diferenciación de las acciones dirigidas a contrarrestar la violencia con fines específicos como la violencia política, el secuestro, el narcotráfico, de aquella violencia motivada y cuya meta final no persigue otro fin que el causar daño.

Esta situación limita la capacidad de respuesta y la atención a la víctima del delito ya que no se hace una clara diferenciación entre los efectos físicos de la

violencia y los psicológicos así mismo no hay un tratamiento específico a partir de las características de la víctima como el sexo, la edad o según el móvil de la violación.

LAS CAUSAS DE LA VIOLENCIA

Principales factores generadores de violencia

Estos se pueden agrupar en cuatro grandes categorías:

- a) Económicos sociales y culturales
- b) De socialización
- c) Contexto
- d) Institucionales

a) Factores económicos, sociales y culturales: Estos están relacionados a los problemas estructurales como desempleo, pobreza, sub desarrollo, discriminación, desigualdad social, hacinamiento, violencia en los medios de comunicación, cultura de la violencia.

Es importante tener claro que la violencia, la delincuencia y la inseguridad ciudadana no son una consecuencia Per - Se dé la pobreza ya que erróneamente se tiende a asociar directamente el crecimiento de la violencia al de la pobreza, bajo ésta lógica todos los pobres serían potencialmente delincuentes.

Los últimos análisis a nivel latinoamericano señalan que más que la pobreza, es la desigualdad, en conjunto con otros factores sociales, culturales y psicológicos la que genera mayor violencia.

b) Factores de Socialización: Estos 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.

c) Factores de contexto: Estos están referidos 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, la no desaparición de hechos generadores de violencia. Otros elementos incluidos en ésta categoría son el narcotráfico, el alto índice de portación de armas de fuego.

d) Factores institucionales: Estos están relacionados con los 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 las instituciones. (CIIDH-2006)⁷

VIOLENCIA Y AGRESIÓN

Según la Real Academia Española (RAE, 2001), violencia es la cualidad de violento, acción y efecto de violentar o violentarse; a sí mismo, es aquello que está fuera de su natural estado situación o modo, que obra con ímpetu o fuerza. De otro lado, agresión es definida como el acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño. Se entiende así que la agresión es una expresión extrema de la violencia, en la cual se atenta contra otra persona y que, además, es intencional, ya que se constituye como un acto para hacer daño. Mientras que la violencia presenta un carácter general pues implica sacar algo de su natural estado. Resulta frecuente encontrar confusión en relación con estos dos términos, sobre todo con el segundo. Así, algunos autores se refieren a la violencia como forma extrema de la agresión (Alarcón, 1986)⁸

Sin embargo, no es suficiente el estudio de la violencia a un nivel conceptual, puesto que así no se profundiza en el análisis de los actos concretos;

⁷ CIIDH- (2006), Centro Internacional de Investigaciones en Derechos Humanos, Violencia en Guatemala, Factores de Origen, Formas de Manifestación y Posibles Soluciones pág. 1-3

⁸ Alarcón, R. (1986). *Psicología, pobreza y subdesarrollo*. Lima: Instituto de Investigación y Desarrollo de la Educación. Pág. 125

para ello se seguirá la ruta trazada por Martín Baró (2003: 75 y ss.), la cual tiene en cuenta la intencionalidad y la valoración, los presupuestos y los componentes para llevar a cabo el acto.⁹

INTENCIONALIDAD Y VALORACIÓN DE LA VIOLENCIA

Lesionar a otra persona no constituye un acto de agresión per se, lo será siempre y cuando tenga el carácter de intencionalidad. Si bien establecer que existe o no intención resulta muy difícil, consideramos que en parte se esclarecerá a la luz de las consecuencias (finalidad) del acto, si este favorece o no, directa o indirectamente, a la persona que lo ejecutó, lo cual hace que sea o no una agresión, tal como señala Moreno:

“Hay cientos de actos en los que se aplica un exceso de fuerza, y que son considerados lícitos, correctos y necesarios (empujar a un niño que va a ser atropellado, sacar una muela, abandonar la casa materna, etc.). Pero la mayor parte de actos violentos son considerados como no necesarios por quienes los sufren y se interpretan como algo negativo atribuible a la voluntad de quien aplica la fuerza. (Moreno, 2001).¹⁰

Todo acto violento lleva consigo las razones por las cuales se realiza, sean o no intencionales, lo cual es definido por su valoración social, puesto que mientras algunas razones son justificadas, otras no. Tanto la justificación como la valoración de la violencia dependen a su vez de los valores imperantes en la sociedad. Si en nuestra sociedad las vías legales para resolver problemas mayores se encuentran obstruidas y para su resolución se toman de uso cotidiano tomas de carreteras, marchas, paros y huelgas, entre otros, entonces ¿qué tipo de valoración social se puede esperar? Para unos, quizá se justifiquen y se valoren como positivos los actos que contribuyan a la disuasión de dichas

⁹ Martín-Baró, Ignacio. (2003). *Poder, ideología y violencia*. Madrid: Trotta. Pág. 75

¹⁰ Moreno, F. (2001). *Un modelo teórico para el estudio de la violencia*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid (UCM).Pág. 3

actividades y no se justifiquen y valoren como negativos los actos a favor. Por esto se enfatiza que tanto la justificación, como la valoración de los actos dependerá del punto de vista del cual se parta. En este sentido se deben recordar las palabras de Paulo Freire:

Una vez establecida la relación opresora; está instaurada la violencia. De ahí que, en la historia esta jamás haya sido iniciada por los oprimidos. ¡Cómo podrían los oprimidos iniciar la violencia si ellos son el resultado de una violencia! ¿Cómo podrían ser los promotores de algo que, al instaurarse objetivamente, los constituye?

No existirían los oprimidos si no existiera una relación de violencia que los conforme como violentados, en una situación objetiva de opresión (Paulo Freire 2005).¹¹

PRESUPUESTOS DE LA VIOLENCIA

El análisis de la violencia lleva a formularse preguntas no solo acerca de su origen (por qué) y manifestación (qué), sino y más aun sobre su finalidad (para qué) y a quién sirve (para quién). Responder estas preguntas hace necesario partir de ciertos supuestos que permitan analizarla. En este sentido Martín-Baró (2003: 80 y ss.) contempla los siguientes aspectos:

a) La diversidad de la violencia.

La violencia se presenta en diferentes formas y tipos: autoinfligida, interpersonal y colectivo-estructural, cada una con distintos subtipos cuya naturaleza es diferente ya que puede ser física, psicológica, sexual o por negligencia, abandono u omisión (OMS, 2003: 6), lo que significa que no se pueden generalizar los actos violentos como si fueran iguales. Por ejemplo, un

¹¹ Freire, Paulo. (2005). *Pedagogía del oprimido* (55.ª ed.) México: Siglo XXI. (Edición original, 1970, Pág. 56).

solo acto puede estar dentro de la violencia colectivo-estructural y en el subtipo de la violencia política, la cual puede ser ejercida tanto desde el Estado (mediante la policía o las fuerzas armadas, entre otros), como por las organizaciones políticas legales (partidos políticos, sindicatos, asociaciones, etcétera) y los grupos alzados en armas.

Además, esta violencia puede ser expresada de manera física (lesiones, asesinatos), psicológica (mensajes emitidos con la finalidad de polarizar o atacar a uno u otro bando, por ejemplo llamarlos «extremistas», «genocidas», «terroristas», etcétera), sexual (violaciones) y por abandono u omisión (huelgas de hambre o suprimir los alimentos como parte del proceso de tortura, entre otros).¹²

b) La apertura humana a la violencia y la agresión.

Se toma en cuenta aquí los aportes teóricos de Fromm (1975), en su libro “Anatomía de la Destructividad Humana”, quien señala que la naturaleza histórica del ser humano se encuentra abierta hacia potencialidades de todo tipo, es decir, el hombre puede o no ser agresivo, lo que dependerá de las condiciones históricas en las cuales se encuentre y de cómo esté configurado su sistema de personalidad. Así pues, el ser humano se encuentra abierto hacia la violencia, lo que significa que la puede ejecutar; el que lo haga o no quedará determinado necesariamente por las condiciones histórico-sociales en las que se desenvuelva y también por la formación de su personalidad.

a) El carácter histórico de la violencia.

Debido a este carácter es imposible entender la violencia fuera del contexto y el tiempo en los cuales se produce. Cada cultura es diferente, lo que hace que el acto de violencia también lo sea. Esto implica que el estudio de la violencia no podría realizarse con solo analizar el hecho o el acto concreto, sino que también

¹² Martín-Baró, Ignacio. (2003). *Poder, ideología y violencia*. Madrid: Trotta. Pág. 80-81

importan sus antecedentes, predisponentes y desencadenantes, al igual que sus efectos en el corto y el largo plazo.

Cada conflicto que se genera no obedece solo a determinantes inmediatos, sino que asienta sus raíces en un primer hecho que lo origina y es a partir de ahí que se desenvuelve. A lo largo del tiempo han existido múltiples conflictos, cada uno con sus propios determinantes históricos; si no se toman en consideración se debería señalar que subyacen en el instinto de destrucción de cada ser humano (Freud, 1979) o que siempre han existido y, lo que es peor, que siempre existirán, fatalismo que obvia los determinantes históricos por los cuales se genera la violencia.¹³

Martín Baró (1989) también indica al referirse al análisis sesgado del aquí y ahora: esa reducción abstrae a los individuos o a los grupos de su historia, es decir, de todos aquellos factores y procesos necesarios para dar razón de ser suficiente sobre los elementos presentes en el espacio vital. Un presente sin pasado, un aquí sin allí, termina por convertirse en una naturalización positivista de lo dado que cierra las posibilidades para comprender el carácter ideológico de las realidades grupales. Al privar conceptualmente de su carácter histórico a los procesos grupales se cierra de antemano la posibilidad de un análisis psicosocial. Es decir, a un examen de lo ideológico en las acciones de grupo

b) La incertidumbre de sus límites.

Un acto violento lleva usualmente a otro como efecto sobre quien lo recibe y puede transmitirse a otras personas, lo que se denomina la espiral de la violencia, pues esta se incrementa tanto cualitativa como cuantitativamente, lo que hace imposible establecer sus límites. Esto se puede entender, por ejemplo,

¹³ Martín-Baró, Ignacio. (2003). *Poder, ideología y violencia*. Madrid: Trotta. Pág. 80-85

en aquellos países que han sufrido guerras internas cuyas secuelas continúan en las personas y se transmiten inter-generacionalmente (Martin Baro 1989).¹⁴

COMPONENTES DEL ACTO VIOLENTO

Otro de los puntos importantes en el tema de la violencia consiste en analizar cada uno de los componentes que hacen posible el acto violento, sin dejar de tener en cuenta la visión integral-sistémica, pues este solo tiene cabida en la realidad concreta en la cual se ve inmerso. De este modo se señalan los siguientes componentes del acto violento.

a) Estructura formal del acto.

Es la forma en la cual se ejecuta el acto, su operacionalización. Se puede comparar los casos de dos personas ejecutadas, una de ellas en el transcurso de un enfrentamiento, mientras la otra, tras un proceso de ensañamiento y tortura. En ambos casos es igual; sin embargo, el procedimiento varía. Conociendo la formalidad del acto como una totalidad de sentido se podrá señalar si fue un acto de violencia o de agresión, asimismo se distinguirá entre la violencia final u hostil y la violencia instrumental.

La primera se refiere al acto de violencia realizado por sí mismo, esto es, el acto buscado como un fin; por ejemplo, el asesinato de un campesino acusado de terrorista que constituye el fin en sí mismo. El segundo es un acto realizado como un medio para lograr un objetivo diferente, es decir el carácter instrumental de la violencia en ciertos contextos, cuando esta no siempre tiene como finalidad el dañar a otras personas, a pesar de que esto ocurra, sino, el de proteger a un grupo mayor: la comunidad.

b) Forma personal del acto

¹⁴ Martín-Baró, Ignacio. (1989). *Sistema, grupo y poder. Psicología social desde Centroamérica II* (2.^a ed.). San Salvador: Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA). Pág. 204-205

Se trata de la propia marca o el sello personal del que lo ejecuta, lo cual depende de las actitudes formadas en la persona para llevar a cabo el acto; así como cada persona piensa de manera diferente, los actos violentos también lo son: mientras algunos agreden tímidamente, otros se ensañan sádicamente contra sus víctimas.

c) Contexto posibilitador

Aquí se trata tanto del contexto mediato (social) e inmediato (situacional) en el que se desenvuelve un individuo, lo cual lo conduce o no a actuar violenta o agresivamente. Respecto del contexto mediato de la violencia, se considera que la violencia presenta un carácter multidimensional. Los fenómenos que acompañan el comportamiento violento cruzan constantemente las fronteras entre individuo, familia, comunidad y sociedad y, a su vez, sus consecuencias abarcan estos ámbitos. (Myers, 2003).¹⁵

Por tanto, teniendo en cuenta que la violencia no puede ser explicada por factores aislados, ya que es resultado de un sistema, consideramos importante el aporte de Bronfrenbrenner (1987), según el cual se puede armar que «la violencia es el resultado de la acción recíproca de factores individuales, relacionales, comunitarios, sociales y temporales» (enfoque ecológico). Esta perspectiva también es asumida por la OMS (2003: 13), que señala: «la forma en que estos factores están vinculados con la violencia es uno de los pasos importantes en el enfoque de salud pública para prevenir la violencia». Se recurre entonces al Modelo Ecológico para comprender los diferentes niveles de relación de la violencia, los cuales se explican a continuación.

¹⁵ Myers, D. (2003). *Psicología Social* (15.ª ed.). New York: McGraw-Hill. Pag. 385

- Nivel individual

Aquí se identifican los factores del neurodesarrollo y la historia personal que influyen en el comportamiento de la persona. En cuanto a los primeros, Perry, citando a Halperin et al., señala:

Para comprender la neurobiología de la violencia es esencial conocer lo siguiente: la capacidad del cerebro para mediar impulsos está relacionada a la razón entre la actividad excitadora de las porciones bajas, más primitivas del cerebro, y la actividad moduladora de las áreas más elevadas subcorticales y corticales. Cualquier factor que aumente la actividad o reactividad del tallo cerebral (como por ejemplo, el estrés post traumático o crónico), o que disminuya la capacidad moderadora de las áreas límbicas o corticales (ejemplo, el abandono, el alcohol, etc.) aumentará la agresividad e impulsividad del individuo y su capacidad para exhibir violencia (Perry, 1997: 4).

De tal manera que si existen factores que disminuyen la actividad moduladora de las áreas corticales, se afectará directamente el control de las funciones de orden afectivo; puesto que la corteza tiene un papel principal en la inhibición, la modulación y la regulación del funcionamiento de las partes más bajas del sistema nervioso central, se esperaría que cualquier experiencia que aumente la capacidad cortical disminuya la conducta violenta. Como se aprecia, los factores biológicos no constituyen predisposiciones o tendencias biológicas inmutables (Ruiz, 1999: 4), sino modificables mediante esfuerzos educativos que desarrollen nuestra corteza cerebral. (Perry, 1997).¹⁶

También en el nivel individual se debe considerar la historia personal, que incluye la formación de la personalidad en su estructura de actividad consciente, los niveles subconscientes (que comprenden los subsistemas afectivo-emotivo,

¹⁶ Perry, B. D. (1997). Factores en el "ciclo de violencia". En Osofsky J. (ed.), Los niños, los jóvenes y la violencia: La búsqueda de soluciones. New York: Guilford Press. (págs. 124 a 148)

cognitivo-productivo y conativo-volitivo) y epiconscientes (que incluyen los planos de la percepción, la imaginación, el pensamiento y la actuación personal), como señala Ortiz (1997)¹⁷. Por lo tanto, en la medida en que en el transcurso de formación de estos niveles se vea afectada la formación de alguno de ellos podrá generarse una falta de equilibrio del comportamiento de la persona, lo que podría ocasionar el incremento de las conductas violentas.

- Nivel de las relaciones

Es el nivel de las relaciones sociales, en las cuales se pueden incluir las existentes en la escuela, la familia y el trabajo, entre otras. Se estudia el modo en el que las relaciones sociales cercanas aumentan el riesgo de ser víctima o perpetrador de actos de violencia. Como se sabe, un entorno violento hace que la persona sea más propensa a ser violenta. Sin embargo, así como el medio es capaz de volver al individuo en un ser más violento, este mismo medio puede regular su conducta al configurar su comportamiento y sus experiencias. En este punto es importante señalar que si bien el medio influye en las personas, estas a su vez influyen sobre el medio, esto es, lo regulan y contribuyen a la formación del otro, por ello resulta imposible establecer medidas únicamente individuales para frenar la violencia; esto puede lograrse mediante una intervención que tenga en cuenta los otros niveles de actuación de la sociedad.

De otro lado, la estimulación y la presión grupal también facilitan las conductas violentas. Se debe considerar la formación de grupos y su influencia en las actitudes de la persona, pues los grupos hacen que las personas asuman pautas culturales para enfrentar las distintas situaciones. La relación entre la vinculación al grupo y la práctica agresiva es circular: por un lado, los conflictos intergrupales hacen que sus miembros se sientan más unidos entre sí, mientras que, del otro, la justificación de la violencia de quienes pertenecen al grupo hace

¹⁷ Ortiz, P. (1997). *La formación de la personalidad*. Lima: Colegio de Doctores en Educación. Pág. 39

que estos se sientan más dependientes emocionalmente de este (Moreno, 2001).¹⁸

- Nivel comunitario

En cuanto al nivel comunitario, el cual comprende el anterior nivel visto como parte de una red de relaciones, se busca identificar las características de estos ámbitos para conocer si incitan o impiden de algún modo la violencia. Se puede señalar que determinados ámbitos favorecen la violencia más que otros; por ejemplo, el cambio continuo de domicilio, la heterogeneidad de los ingresos, la densidad de población y las comunidades consideradas en alto riesgo están asociados a un tipo de violencia.

El nivel comunitario ha de ser prioritario en la búsqueda de una solución verdadera para la violencia, puesto que representa la unidad de referencia de las relaciones. Los niveles individual y relacional no podrían existir por sí solos pues ambos existen dentro de una comunidad, tal como afirma Perry:

Los seres humanos no evolucionan como individuos sino como comunidades. A pesar de las conceptualizaciones occidentales, la más pequeña unidad biológica funcional de la humanidad no es el individuo es el clan. Ningún individuo, ninguna díada padre/madre, hijo/a, ninguna familia nuclear podría sobrevivir sola. Hemos sobrevivido y evolucionado como clanes interdependientes social, emocional y biológicamente (Perry 1997).¹⁹

- *Nivel social*

En este nivel se estudian los factores macro estructurales que generan un clima de aceptación o rechazo social de la violencia. Al referirse a las condiciones sociales en las cuales se desenvuelve la violencia, se debe tratar necesariamente

¹⁸ Moreno, F. (2001). *Un modelo teórico para el estudio de la violencia*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid (UCM). Pág. 12

¹⁹ Perry, B. D. (1997). Factores en el "ciclo de violencia". En Osofsky J. (ed.), *Los niños, los jóvenes y la violencia: La búsqueda de soluciones*. New York: Guilford Press. (pág. 125)

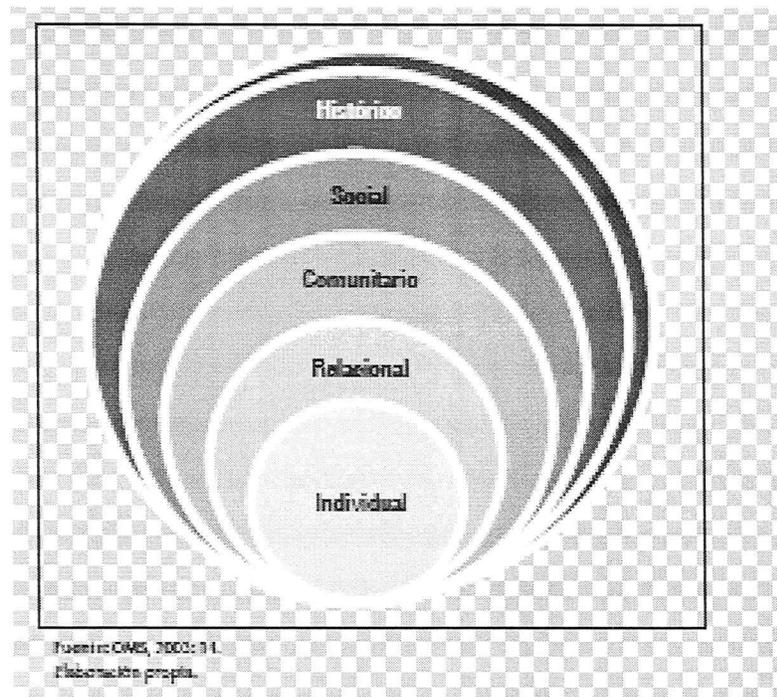
de la profunda disparidad socioeconómica en el contexto concreto donde se lleva a cabo esa violencia, diferencia que se ha llegado a considerar natural, y a la pobreza y la riqueza como categorías estáticas en la sociedad. Ligada a esta concepción se tiene que hacer referencia a la *institucionalización de la violencia*, lo cual implica hacerla formal dentro de la estructura social, es decir, establecer la violencia como algo cotidiano, normal, lo que puede llevar a su justificación, la cual está acorde con quienes poseen el poder dentro de un país. Por ende, la violencia aplicada por ellos estará justificada, mientras que la violencia ejercida contra ellos será condenada (Freire, 1972).²⁰

- Nivel histórico (cronosistema)

Si bien se ha seguido hasta el momento el modelo asumido por la OMS, se debe señalar que este no considera el *momento histórico* (cronosistema) en el cual se ejecuta el acto de violencia, consideración que sí es asumida en el modelo original de Bronfenbrenner (1987). Consideramos que el tiempo específico en el cual se ejecuta un acto de violencia resulta importante para su análisis, ya que toma en cuenta también las motivaciones históricas de las personas, los grupos o los colectivos para efectuar actos de violencia.

Como se ve, el modelo ecológico tiene un gran poder explicativo pues permite entender las múltiples causas de la violencia y la interacción de los factores de riesgo que operan desde dentro de las personas, sus relaciones, la comunidad y en los ámbitos social, cultural e histórico. Este modelo no debe entenderse como una suma mecánica de factores sino como una superposición y complementación de estos, que se vinculan para producir la violencia. Tal como se ilustra en el siguiente gráfico.

²⁰ Freire, Paulo. (1972). *La educación como práctica de la libertad*. México: Siglo XXI., Pág. 25



MODELO ECOLÓGICO PARA COMPRENDER LA VIOLENCIA

En cuanto al contexto inmediato, es decir la situación concreta que puede llevar a una persona a utilizar la violencia, se pueden señalar diversos factores desencadenantes y predisponentes: estímulos ambientales (ruido, calor, oscuridad, entre otros), los asociados al consumo de sustancias psicoactivas (alcohol, cocaína, marihuana, etcétera), los eventos adversos (desastres naturales, emergencias complejas), las situaciones frustrantes, y los referidos a la posibilidad de realizar el acto (portar armas, convivencia cotidiana con la violencia). Dentro de ellos resulta importante destacar los siguientes:

a) *Factores asociados a las situaciones frustrantes.*

Estos se refieren a la ira o el resentimiento ocasionados por la frustración de aspiraciones y objetivos concretos. Cobran relevancia los aportes realizados desde el *modelo frustración-agresión* de Dollard y Miller (1939), quienes

señalaron que los actos violentos presentan su origen en las frustraciones; sin embargo, esta relación no siempre se cumple puesto que la violencia tiene sus orígenes en diversas causas. Por ejemplo, algunas personas debido a que no se les toma en cuenta; no obstante, sus raíces van mucho más allá si se consideran aquellas ligadas al contexto mediato.

b) *Factores asociados a la posibilidad de realizar el acto.*

Un arma por sí sola no produce violencia, pero si la persona que la porta se ve predispuesta a hacer uso de ella si la situación lo requiere, de tal modo que portar un arma o estar en la disposición hacerle daño a los demás le otorga mayor poder y con ello dominio, la posibilidad de que la persona ejecute el acto violento se hace más probable. En este punto son esenciales los estudios de Milgram (1980) acerca de la «obediencia ». Este autor reflexiona sobre hasta dónde somos capaces de obedecer si nos encontramos en una situación en la cual tenemos el poder de hacerle daño a otra persona, lo que muchas veces justifica nuestros actos.

FONDO IDEOLÓGICO: JUSTIFICACIÓN DE LA VIOLENCIA

Este es el contexto ideológico dentro de la realidad social que se vive en el momento de ejercer el acto violento, lo cual ocasiona que ciertos actos se justifiquen, mientras que otros se condenen. Por ejemplo, mientras que para unos la violencia significa la defensa de sus tierras, para otros es vista como desacato de la ley vigente. Por ello el fondo ideológico y la ubicación del investigador en él son importantes para justificar o rechazar un acto violento. En ese sentido se deben tener en cuenta los aportes de Haber y Seidenberg que señalan que la justificación de un acto violento depende de cuatro factores, los que se describen a continuación.

a) *El agente de la acción*

El análisis del agente de la acción resulta imprescindible para diferenciar los actos de violencia. Es muy diferente que el agente sea alguien a quien se atribuye el deber de defender a sus semejantes que quien no lo es; por ejemplo, es diferente que la agresión a un menor sea por parte de sus padres que por un profesor o un extraño. Asimismo, las relaciones asimétricas de poder también intervienen en esta relación, puesto que existe mucha diferencia entre ser el agresor por parte de un poder instituido (policía, militar, paramilitar, etcétera) que ser aquel sobre el cual dicho poder se impone (campesinos, indígenas, grupos étnicos minoritarios o migrantes, entre otros). La relación asimétrica justifica los actos del primero sobre los segundos. Ocurre aquello que Lerner y Simons (1966, citados por Martín-Baró, 2003: 90) llamaron *devaluación de la víctima*. En palabras de Paulo Freire: “*Sin embargo, para los opresores, en la hipocresía de su falsa «generosidad», son siempre los oprimidos a los que, obviamente, jamás denominarán como tales sino, conforme se sitúen, interna o externamente, denominan de «esa gente» o «esa masa ciega y envidiosa», o de «salvajes», o de «nativos» o de «subversivos», son siempre los oprimidos, los que desaman. Son siempre ellos los «violentos», los «bárbaros», los «malvados», los «feroces», cuando reaccionan contra la violencia de los opresores*” (Martín-Baró, 2003:)²¹

b) *La víctima*

Al igual que los agresores, las víctimas tampoco son iguales. Tanto si la víctima proviene de los sectores marginados o de estratos socioeconómicos altos, la magnitud y el impacto de sus problemas con relación a quienes los transmiten guardan relación directa con su situación socioeconómica. En nuestro caso, el conflicto en la Amazonía y otras zonas no se *inicia*, para la opinión pública, sino hasta que se agudizan la toma de carreteras, afectando con ello el comercio y el turismo, entre otros aspectos, a pesar de que estos conflictos habían empezado meses atrás. Entonces se observa que existe una disparidad de tratamientos

²¹ Martín-Baró, Ignacio. (2003). *Poder, ideología y violencia*. Madrid: Trotta. Pág., 86-90

(intervención- prevención) de los actos violentos de acuerdo con el sector económico que se vea afectado. Así, cada cual mira según el dolor que siente.

c) *La violencia como defensa o agresión*

Resulta muy diferente la agresión realizada por un asaltante que la que utiliza quien se defiende violentamente de él. En el primer caso la agresión resulta injustificable debido a lo cual recibe una valoración social negativa, pues se agrede con la finalidad directa de hacer daño a otra persona. En el segundo caso, sin embargo, la violencia se justifica a sí misma debido a que se la ejerce con el propósito de evitar un daño hacia la persona, a lo cual se le atribuye una valoración social positiva. De ahí la valoración positiva de las fuerzas del orden en la medida que protegen, inclusive utilizando la violencia, a las demás personas. Habría que preguntarse también hasta qué punto los últimos sucesos de violencia en nuestro país constituyen verdadera defensa o una agresión, tanto de *unos* como de *otros*.²²

FACTORES DE RIESGO Y/O VULNERABILIDAD ASOCIADOS A LA EXISTENCIA DE VIOLENCIA.

Lo primero que se encuentra en la revisión bibliográfica, es que durante los estudios iniciales sobre este tema, el objetivo era intentar identificar factores unicausales externos que aumentarían el riesgo de sufrir o producir violencia (Shainess, 1979). En estudios posteriores muchos de estos factores unicausales fueron desconfirmados como causantes o provocadores de situaciones de violencia, para limitarse a confirmar que pese a estar presentes en muchas situaciones de malos tratos, no hay evidencias para entablar relación de causa efecto entre ambos, como puede ocurrir con el abuso del alcohol, factor frecuentemente vinculado por multitud de estudios a la violencia, pero ni todas las

²² Freire, Paulo. (2005). *Pedagogía del oprimido* (55.a ed.) México: Siglo XXI. (Edición original, 1970). Pág. 89

personas que consumen de forma abusiva alcohol son violentas, ni todas las personas violentas consumen alcohol.

La presencia de estos factores de riesgo aumentan la probabilidad de que una persona (agresora) se comporte de forma violenta, o por el contrario, una persona (víctima) sea más vulnerable o tenga más riesgo de ser objeto de la misma. Es decir, se contempla la diferencia establecida en cuanto al término “riesgo”, en cuanto a “*riesgo de producir violencia*” o “*riesgo de sufrir la violencia*”.

Estos factores de riesgo, discutidos ampliamente en la literatura, por un lado potencian y favorecen la conducta violenta y por el otro aumentan la vulnerabilidad de las víctimas que la sufren. Diversas explicaciones científicas de la violencia han buscado identificar y especificar los factores asociados a su aparición, permanencia e intensidad. Se debe de tener en cuenta que dichos factores no son la “causa” de ésta, sino más concretamente están asociados al riesgo de su aparición y mantenimiento.

No existe ningún perfil sociológico, psicológico, médico o económico propio del individuo violento y de sus víctimas. Sin embargo, sí se han podido establecer algunos factores débiles de riesgo, aunque carecen de respaldo empírico sólido. Existen pocos estudios empíricos de violencia cuyo objetivo haya sido identificar los marcadores de riesgo (Riggs et al., 2000). Este hecho se debe seguramente a que es imposible identificar una característica particular o juego de características que puedan usarse para identificar a los individuos con riesgo de perpetrar violencia o a convertirse en víctimas de violencia. Los autores, en que hay varios factores de que se han identificado como correlacionando significativamente con la violencia y que pueden ser útiles en el futuro para identificar a los individuos de riesgo, pero que la literatura existente no proporciona el apoyo empírico en este momento.

Existen otros estudios (Walker, 1999; Brown, 1992; Root, 1992), donde también se concluye la inexistencia de datos que permitan afirmar que existan rasgos específicos de personalidad con tendencia a ser víctima. Sin embargo sí puede existir un identificador de la personalidad del agresor según muestran hallazgos de diferentes estudios (Dutton, 1995; Hotzworth-Monroe y Stuart, 1994; Jacobson y Gottman, 1998; Sonkin, 1995).²³

- **Exposición de los principales factores recogidos:**
 - La carga genética
 - Trastornos físicos / psíquicos en víctima.
 - La pobreza
 - Bajo nivel social / económico. Estatus socioeconómico.
 - La edad.
 - El abuso de alcohol y/o drogas.
 - Desempleo del agresor.
 - Nivel de estudios bajo del agresor.
 - Personalidad insegura.
 - Ausencia, rechazo del padre y pérdida temprana del padre/madre.
 - Hijos/Hijas no deseados. Tamaño de la familia.
 - Lugar de residencia
 - Estatus de inmigrante.
 - Factores culturales²⁴

EL RIESGO DE VIOLENCIA

En la actual “sociedad del riesgo” (Beck, 1998), el riesgo es un concepto muy frecuente y es objeto de consideración técnica y análisis profundo. Se puede definir como: “un peligro que puede acontecer con una cierta probabilidad en el futuro, que no comprendemos totalmente sus causas o éstas no se pueden controlar de forma absoluta” (Hart, 2001). Numerosas disciplinas modernas se

²³ Sepúlveda Sanchis, Julia, Factores de Riesgo Relacionados con la Violencia, Junio 2013, actualización septiembre 2014, http://www.parejasencrisis.org/?page_id=1745

²⁴ ídem

interesan, cada vez más, por el riesgo ya que está en la base de la predicción y prevención de sucesos, tanto naturales como sociales, con consecuencias muy dañinas.

Entre los riesgos naturales destacan los meteorológicos (riadas e inundaciones, temporales de viento y lluvia, olas de frío/calor, tornados y huracanes, etc.) y los geológicos (terremotos y aludes, explosiones volcánica). Entre los riesgos de origen social podemos destacar los económicos (riesgo de mora crediticia, de inflación o de quiebra bancaria), los políticos (atentados terroristas, bélicos, etc.) y muchos otros como son los riesgos de incendio, los riesgos de accidentes laborales, etc. El lenguaje y los procedimientos desarrollados en torno al análisis del “riesgo” han llegado recientemente a la psicología y las disciplinas asociadas a la salud mental.

El concepto de “riesgo” aparece en los años 70 en contextos alejados de lo que aquí nos ocupa y fueron las grandes compañías y agencias gubernamentales, encargadas de restituir los daños que sus actividades generaban en los individuos y el entorno ambiental quienes lo pusieron de moda. Pronto este modelo de reclamación de responsabilidades se generalizó de las grandes compañías a los profesionales individuales y, entre ellos, los profesionales de la salud y el paso siguiente fue su generalización actual a casi todas las actividades profesionales que comporten algún tipo de garantía de futuro o pronóstico.

A diferencia de la peligrosidad, que se ha caracterizado por ser una variable discreta, fija y genérica, que lleva a decisiones “todo/nada” en el pronóstico, el riesgo de violencia debe considerarse como una variable en sí misma, que es continua, cambiante y específica. Por todo ello permite tomar decisiones graduadas de pronóstico futuro de violencia de acuerdo a la magnitud del riesgo. La presencia de peligrosidad en el individuo concentra la estrategia de

control y gestión del riesgo en dos tipos de intervenciones: control situacional (internamiento) y/o tratamiento terapéutico del sujeto peligroso. La valoración del riesgo amplía las posibilidades de intervención porque permite ajustar los procedimientos de control y minimización del riesgo a los niveles individuales y contextuales.

En la valoración y estudio del riesgo de violencia, las causas han dejado paso a los factores de riesgo. Las predicciones se van a realizar atendiendo a la identificación pasada de factores de riesgo que incrementaron o fueron los responsables de la toma de decisiones previa a la conducta violenta y a la generalización hacia el futuro de estos (u otros) factores de riesgo que estén presentes en el futuro probable del sujeto sobre el cual se predice su comportamiento futuro.

Un factor de riesgo de violencia es, dicho con brevedad, una variable que se relaciona empíricamente con un resultado futuro de daños o lesiones. No necesita tener una relación causal conocida sino una simple, pero consistente y significativa relación con la consecuencia. Esto es lo que permite utilizar la valoración de los factores de riesgo como predictores de un suceso futuro. Los factores de riesgo son sucesos, estímulos, estados, etc. Identificados objetivamente. Habitualmente el reconocimiento de los mismos no requiere elevados niveles de interpretación por parte del observador que los registra. Beck, U. (1998)²⁵

²⁵ Beck, U. (1998). La Sociedad del Riesgo. Barcelona. Paidós. Belfrage, H., G. Fransson, estudio prospectivo en dos centros penitenciarios de máxima seguridad. "Journal of Psiquiatría Forense, págs. 167-175.

LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

No se dispone de información precisa sobre el alcance de la violencia en el lugar de trabajo. La mayor parte de la documentación existente se limita a los casos que se han denunciado formalmente: homicidios incluidos en las actas de defunción del registro de civil obligatorios, casos que entran a formar parte del sistema penal o aquellos que implican períodos de baja laboral y dan lugar a la reclamación de indemnizaciones. No obstante, por cada uno de esos casos existen muchos otros que no se denuncian, en los que los trabajadores son víctimas de comportamientos agresivos u ofensivos.

- Aceptación cultural de la violencia. En muchas sociedades existe una tolerancia generalizada de la violencia entre o contra ciertos grupos. Aunque muchas personas la desapruében, se suele justificar y tolerar como respuesta “normal” ante una situación de rivalidad. La violencia entre minorías y grupos étnicos se suele consentir, al considerarla una reacción justa ante la discriminación, la pobreza y la imposibilidad de lograr una mayor justicia social o económica, lo que redundaría en una escasa autoestima y en el bajo valor que se atribuye a la vida humana. Por consiguiente, la agresión se considera una consecuencia de vivir en una sociedad violenta, más que de trabajar en un lugar inseguro. Por último, existe también el “síndrome del puesto de trabajo”, en virtud del cual se presupone que los trabajadores de determinados puestos deben soportar ofensas verbales, amenazas e, incluso, agresiones físicas (SEIU 1995; Unison 1992).
- Ausencia de un procedimiento de denuncias. Sólo un reducido número de organizaciones han definido políticas concretas en materia de violencia o han establecido procedimientos de denuncia e investigación de casos de presunta violencia en el lugar de trabajo. Incluso en los casos en que se han implantado

esos sistemas, el esfuerzo de obtener, cumplimentar y presentar el impreso en cuestión es un disuasivo, y no se denuncian sino los incidentes más graves.

- Temor a la culpabilización o a las represalias. Los trabajadores pueden temer que se les haga responsables de las agresiones recibidas de un cliente o paciente. El miedo a las represalias del agresor es asimismo un poderoso disuasivo de la denuncia, sobre todo si se trata de un superior del trabajador que puede influir en la situación de su puesto de trabajo.
- Falta de interés por parte de la empresa. La falta de interés de la empresa en investigar y reaccionar ante incidentes anteriores desalentará sin duda la presentación de denuncias. Además, los supervisores, preocupados porque la violencia en el lugar de trabajo repercuta negativamente en su capacidad directiva, pueden disuadir e incluso impedir la presentación de las denuncias de los trabajadores de sus respectivas unidades. (León J. Warshaw, OIT-)

FACTORES RELACIONADOS CON EL TRABAJO QUE SE ASOCIAN A LA VIOLENCIA

En cualquier lugar de trabajo pueden darse casos de violencia. Ahora bien, hay ciertos tipos de trabajo y de circunstancias relacionadas con el trabajo que se asocian de forma especial al riesgo de generar o de ser objeto de violencia, como las que se citan a continuación.

Actividades delictivas. Quizá los menos complejos entre los episodios de violencia relacionados con el trabajo son los relacionados con la violencia criminal, principal causa de los homicidios en el lugar de trabajo. Se pueden distinguir dos categorías: los relacionados con intentos de robo u otros delitos y los vinculados al tráfico ilegal de drogas. La policía, los guardias de seguridad y otros trabajadores encargados de velar por el cumplimiento de la ley y el orden se enfrentan constantemente al riesgo de ser agredidos por criminales que intentan

entrar en el lugar de trabajo o que se resisten a ser identificados y detenidos. Los que trabajan en solitario y los trabajadores de campo, cuyas obligaciones les llevan a barrios con altas tasas de criminalidad suelen ser objeto de intentos de robo. Los profesionales de la salud que hacen visitas a domicilio en esas zonas están expuestos a un riesgo especialmente alto porque suelen llevar consigo fármacos e instrumental para su administración, como jeringuillas y agujas hipodérmicas.

- *Trato con el público.* Los trabajadores de servicios comunitarios en organismos públicos y agencias privadas, los de los bancos y otras entidades que prestan servicios de cara al público, suelen enfrentarse a agresiones por parte de individuos a quienes se ha hecho esperar sin razón, a quienes se ha recibido con desinterés e indiferencia (ya sea real o percibida) o a quienes la complicación de los procedimientos burocráticos y los tecnicismos han hecho fracasar en su intento de obtener información o servicios.

- Los empleados de establecimientos de venta al por menor que reciben artículos devueltos, los trabajadores que atienden los mostradores de despacho de billetes cuando hay overbooking en los vuelos, retrasos o cancelaciones, los conductores y revisores de autobuses o tranvías urbanos y otras personas encargadas de la atención a clientes cuyos deseos no pueden satisfacerse de forma inmediata, suelen ser objeto de agresiones verbales y, en ocasiones, incluso físicas. Además, hay que citar a quienes han de enfrentarse a multitudes impacientes y agitadas, como los agentes de policía, los guardias de seguridad, los porteros y acomodadores en acontecimientos deportivos y otros espectáculos. Los trabajadores del sector público, sobre todo los uniformados, y los edificios y las oficinas oficiales donde trabajadores y visitantes pueden resultar heridos o muertos de forma indiscriminada, pueden ser objeto de violentas agresiones causadas por el resentimiento y la rabia contra leyes y políticas oficiales que sus autores no aceptan.

- Estrés laboral. Los niveles elevados de estrés laboral pueden precipitar comportamientos violentos y, a su vez, la violencia en el lugar de trabajo puede ser un importante factor de estrés. Los determinantes del estrés laboral son bien conocidos (, Factores psicosociales y de organización). El denominador común es la devaluación del individuo o del trabajo que desempeña, lo que provoca fatiga, frustración y rabia hacia los directivos y compañeros, a quienes se estima desconsiderado, injusto e insultante. Varios estudios de población recientes han demostrado la existencia de una relación entre violencia y pérdida del puesto de trabajo, uno de los factores de estrés relacionado con el trabajo más importantes (Catalano y cols. 1993; Yancey y cols. 1994). *Ambiente interpersonal en el lugar de trabajo.*²⁶

El ambiente interpersonal en el lugar de trabajo puede ser un caldo de cultivo para la violencia. La discriminación y el acoso, formas de violencia en sí mismas, pueden provocar una violenta reacción de venganza. Por ejemplo, MSF, el sindicato británico que agrupa a trabajadores de los ámbitos de la gestión empresarial, científico y financiero, subraya que una de las características del estilo directivo de algunas organizaciones es la intimidación en el lugar de trabajo (definida como comportamiento ofensivo, injurioso, intimidatorio, malicioso o insultante de carácter persistente; abuso de poder o imposición injusta de sanciones penales) (MFS 1995).

El acoso sexual se ha consolidado como una forma de agresión en el trabajo (SEIU 1995). Puede tratarse de tocamientos o caricias indeseadas, agresión física, insinuaciones u otras ofensas verbales, miradas insistentes o lascivas, solicitud de favores sexuales, invitaciones comprometedoras o de un ambiente de trabajo ofensivo a causa de la pornografía.²⁷

²⁶ León J. Warshaw, Violencia en el Lugar de Trabajo, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Organización Internacional del Trabajo –OIT- págs. 51

²⁷ Ídem

Las situaciones en las que el trabajador considere que las condiciones de su puesto de trabajo dependen de su tolerancia ante las proposiciones o en las que el acoso cree un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo son ilegales en Estados Unidos y se definen como una forma de discriminación sexual de acuerdo con lo dispuesto en el Título VII de la Ley de derechos civiles de 1964. Si bien las mujeres son los objetivos más habituales, los varones son también objeto de acoso sexual, aunque con mucha menor frecuencia. Según una encuesta realizada entre trabajadores de la administración federal en Estados Unidos, un 42 % de las mujeres encuestadas y un 15 % de los varones declararon haber sido acosados sexualmente en el trabajo, y una encuesta de seguimiento realizada en 1987 reveló unos resultados similares .

- El trabajo en la asistencia sanitaria y en los servicios sociales. Además de los intentos de robo, el personal de asistencia sanitaria suele ser objeto de actos violentos por parte de pacientes en estado de ansiedad y con trastornos, sobre todo en departamentos de urgencias y ambulatorios, donde son frecuentes las largas esperas y el trato impersonal y donde la ansiedad y la rabia pueden desembocar en agresiones verbales o físicas.²⁸

²⁸ León J. Warshaw, Violencia en el Lugar de Trabajo, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Organización Internacional del Trabajo –OIT- págs. 51

CAPÍTULO II.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1. TÉCNICAS

El estudio se realizó durante los meses de mayo y junio del año 2014, en el Hospital General San Juan de Dios, ubicado en la 1ª. Avenida 10-50 de la Zona 1 en la Ciudad de Guatemala. Asumiendo como Objeto de Estudio a 30 trabajadores de ambos sexos, diferentes edades y nivel educativo, que laboran en el Departamento de Intendencia (Limpieza). De quienes se obtuvo información que permitiera describir de forma clara y empírica los riesgos y efectos psicosociales que produce la violencia en la esfera laboral de los guatemaltecos, es decir, construir un perfil de víctima y victimario de la violencia, en torno a todo lo relacionado con la actividad socio-laboral, comprendido en esto último lo acontecido desde el momento que sale de su hogar hasta que regresa, así mismo las interrelaciones establecidas en dichos trayectos y aun en el mismo lugar de trabajo.

2.1.1. TÉCNICAS DE MUESTREO

Para determinar la Unidad de Análisis en esta investigación (trabajadores del Departamento de Intendencia del Hospital General San Juan de Dios) se partió de la delimitación de aquellas personas que han sido víctima de algún acto violento dentro y fuera del lugar de trabajo, tomando un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectaron los datos y que han sido definidos o delimitados en el planteamiento del problema)

2.1.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para desarrollar esta investigación se utilizarán técnicas e instrumentos basados en la **metodología cualitativa** a manera de obtener datos descriptivos, basados en las propias experiencias de los participantes, a partir de lo cual se realizó la exposición de los factores de riesgo y afectos psicosociales que la violencia ha generado en los mismos. La base en la metodología cualitativa

permitió observar algunas manifestaciones de la violencia por su carácter imitador y social ya impregnado en la personalidad de los participantes, ya sea que estos actúan como víctimas o como quienes producen el acto violento.

El proceso de investigación ofrece diferentes tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos. Para el presente proyecto se utilizó la técnica del Cuestionario, expresado en los instrumentos de la encuesta y la entrevista.

El instrumento del cuestionario: consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas fue de dos tipos, cerradas y abiertas. Para el primero se establecieron categorías u opciones (sí y no) previamente delimitadas, es decir presentando al participante las posibilidades de respuesta. Estas categorías son definidas a priori por el investigador y se le mostraron al sujeto encuestado quien debía elegir la opción que más se adecuara a su experiencia.

Otro de los cuestionarios utilizados (la entrevista) se diseñó con preguntas abiertas, las cuales no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy variado, registrando experiencias más amplias del entrevistado. Estas proporcionan información más amplia y son particularmente útiles cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando esta es insuficiente para comprender su realidad.

Sensibilización: basándose en los planteamientos andragógicos para la educación del adulto, la sensibilización se refiere al paso inicial en un proceso de formación o de introducción a un tema en específico. En este caso fue necesario realizar una concientización sobre la importancia que tiene el abordaje del tema

de la violencia social, específicamente las acciones de violencia en sus diferentes manifestaciones que han sufrido los trabajadores del Departamento de Intendencia del Hospital General San Juan de Dios.

Para cumplir con ello, se desarrolló como primer paso a la sensibilización, concientización y reflexión en los participantes, un espacio de convivencia donde se expuso de una forma participativa el tema “La violencia Social en Guatemala, Manifestaciones y Consecuencias”. Dicha actividad estableció las bases para la ejecución y mantenimiento de un proyecto integral de dialogo y reflexión. Al mismo tiempo que proporcionara a esta investigación la información que garantice el alcance de los objetivos.

Posterior a la sensibilización se utilizaron utilizarón técnicas tales como:

1. Encuestas,
2. Entrevistas

Estas técnicas ayudarán a obtener las percepciones del personal objeto de estudio respecto al tema de la violencia social, expuesta desde la óptica de su propia experiencia. Para identificar formas de pensar, comportamientos y/o actitudes que representan un factor de riesgo para ser víctima o victimario en cualquier acto de violencia.

2.1.3. TÉCNICAS DE ANÁLISIS

El análisis de los datos ha dependido como primera tarea el describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable en estudio. Para ello se ha tenido que describir la distribución de las puntuaciones o frecuencias de cada variable. Y es esta precisamente la técnica utilizada para el análisis de los resultados:

Distribución de Frecuencias: definida como un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías, completándose con porcentajes de casos en una. Esta técnica también comprende un reporte descriptivo de dichos porcentajes, una distribución que se presenta con elementos más informativos para el lector y la descripción de los resultados o un comentario.²⁹

Cada uno de los resultados asignados a las categorías en análisis, comprende una interpretación de las experiencias de las que se obtiene, y consecuentemente permite la interpretación de la realidad de los trabajadores del Departamento de Intendencia del Hospital General San Juan de Dios, en torno al tema de la violencia social y sus manifestaciones, riesgos y consecuencias.

2.2. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se realizó en el marco de la investigación-acción, una modalidad que entrelaza tanto al investigador como a los personas objeto de estudio, permitiendo distinguir los elementos que interesa en la misma dinámica de interrelación social. Integrando en el proceso la indagación, diálogo y análisis de la realidad, recogida de datos y conceptualización acerca de los riesgos y efectos psicosociales de la violencia

En este sentido dentro de las técnicas utilizadas, se consideró al personal del Departamento de Intendencia como un informante e interesa lo que sabe porque representa una a la población trabajadora que ha estado inmersa en un contexto e violencia, porque lo ha vivido directamente.

En este sentido las técnicas utilizadas fueron:

²⁹ Hernandez Sampieri, Roberto, (2007, Julio) Metodología de la Investigación. Análisis de Datos, Cuarta Edición, Mc Graw Hill, México. Pp.850

- **La Escucha Activa:** se adopto una actitud de escucha activa por parte del investigador. Tendiente a facilitar la exploración de las vivencias y la identificación de los elementos que den sentido a los resultados del estudio.
- **El discurso abierto y la libertad de expresión,** para la exteriorización de las opiniones y experiencias propias.

Los instrumentos diseñados para esta investigación estuvieron basados en:

2.2.1. La Observación:

Definida como el instrumento que utiliza un diario de campo para la recopilación de datos en las que se hace uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de la información que necesitamos para resolver un problema de investigación”. (Méndez, 2004). Se utilizó durante toda la investigación, para notar expresiones, comportamientos y efectos, como cambios experimentados por los participantes. Tomando en consideración indicadores tales como:

- Concientización
- Reflexión
- Comportamientos agresivos
- Victimización
- Vulnerabilidad
- Sumisión
- Conductas de autodefensa etc.

2.2.2. ENCUESTAS

Instrumento de recolección que permitió identificar inicialmente a los participantes que hayan sido víctima de acciones de violencia, así como las reacciones emocionales o repercusiones que de dicha situación se hayan desencadenado. Esta información permitió una mejor exploración de su experiencia por medio de la entrevista.

2.2.3. ENTREVISTA

Es un instrumento que se vale de una guía de entrevista que según Hernández (s.f.), “requiere un trabajo previo de planificación, debiéndose tener en cuenta la información, el informante, tener consentimiento y sobre todo asegurar la reserva de la identidad”. Este instrumento permitió registrar no solo la percepción del participante en torno al tema de la violencia, sino también registrar sus experiencias como víctimas o victimarios.

Estas técnicas se aplicaron en la fase inicial del proyecto para profundizar sobre el problema y obtener hallazgos que responden a indicadores tales como: percepción personal o individualizada sobre el fenómeno de la violencia en Guatemala, experiencia vivida de un acto violento (víctima), condición de riesgo, victimario(a), impacto de la violencia en la vida particular, acciones de las personas para minimizar la violencia social, manifestaciones emocionales y conductuales (angustia, miedo, tristeza, llanto, enojo, frustración, deseos de venganza, impotencia, desesperación, etc.).

CAPÍTULO III.

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

“No podemos cambiar todo lo que enfrentamos, pero mientras no lo enfrentamos no podremos cambiar nada” James Baldwin

3.1. Características del Lugar y de la Población

3.1.1. Características del Lugar.

Esta investigación fue realizada durante el mes de Junio y Julio del año 2014, en el Hospital General San Juan de Dios, ubicado en la 1ª. Avenida 10-50 de la Zona 1 en la Ciudad de Guatemala.

El Hospital General San Juan de Dios cuenta con aproximadamente 3 mil empleados, distribuidos de la siguientes forma: Mil 300 personal de auxiliares de enfermería y enfermeras graduadas, 500 médicos y mil 200 trabajadores administrativos y de apoyo. Es dirigido por la Dirección Ejecutiva, que cuenta con el apoyo de la Subdirección Médica, Subdirección Técnica, Asesoría Jurídica, Gerencia Financiera, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Mantenimiento y Comunicación Social y Relaciones Públicas.

El horario del personal que laboran en los distintos departamentos varía entre las 7.00 a 15.00 horas y de 8.00 a 16.00 horas, y turnos rotativos.

Para pertenecer al equipo sanjuanero es necesario que las personas cuenten con vocación de servicio y las siguientes cualidades:

- Consistencia laboral, que permite ofrecer el mismo servicio, hoy, mañana y siempre.
- Cortesía, trato respetuoso y cordial al usuario y al compañero de trabajo.
- Honestidad, el usuario confía en la institución porque necesita que se le brinde atención de calidad y calidez.

3.1.2. Características de la Población.

Se conto con la participación de 30 trabajadores de ambos sexos, diferentes edades y nivel educativo, que laboran en el Departamento de Intendencia (Limpieza) del Hospital General San Juan de Dios. Quienes se han visto expuestos o han sido víctimas de algún acto de violencia.

La población proviene en su mayoría del área urbana de la ciudad capital, específicamente de sectores de la clase económica media baja.

Considerando los planteamientos teóricos, La presente investigación se encuentra fundamentada en la aplicación de las teorías cognitivas, conductuales existenciales y psicoanalíticas de la Psicología, ya que en ellas encontramos los principios que demuestran como los esquemas mentales determinan la forma de ser o de comportarse del ser humano. y es en dichas teorías donde encontramos como el aprendizaje social juega un papel muy importante en la cultura de violencia que impera en Guatemala, sea por inducción directa o por experiencias vividas. La violencia en el ser humano está determinada por las condiciones histórico-sociales en las que se desenvuelve y también por la formación de su personalidad. Es por ello que a continuación se presentan a manera de análisis cuantitativo y cualitativo los resultados obtenidos a través del estudio realizado.

3.2. Análisis Cuantitativo.

La encuesta aplicada consta de 6 ítems que obtienen la percepción personal o individualizada sobre el fenómeno de la violencia en Guatemala, experiencia vivida de un acto violento (víctima), condición de riesgo, victimario(a), impacto de la violencia en la vida particular, acciones de las personas para minimizar la violencia social, manifestaciones emocionales y conductuales, y como esto último se constituye a la vez en un factor de vulnerabilidad a ser víctima de un acto de violencia. El siguiente cuadro contiene un porcentaje que determina la experiencia de los participantes como víctimas de un acto de

violencia y que a su vez proporciona una aproximación a la realidad de riesgo de la clase trabajadora:

Cuadro No. 1. Víctimas y Victimarios en el Fenómeno de la Violencia

INDICADOR	F (%)		
	Si	No	S/R ³⁰
Ha sido usted victima de la Violencia?	70 %	30%	
Ha realizado usted un acto de violencia hacia alguien?	23.3%	70%	6.7%
Ha sufrido algún tipo de agresión en su lugar de trabajo?	53.3%	40%	6.7%
Ha realizado la denuncia ante las autoridades?	36.7%	56.6	6.7

Se logra evidenciar que la muestra participativa en esta investigación, representa y refleja que es elevado el porcentaje de víctimas de la violencia por lo menos en el área de la ciudad capital y sus municipios que es de donde provienen los participantes, es importante hacer notar que este dato es una aproximación a lo que viven no solo los trabajadores del Departamento de Intendencia del Hospital General San Juan de Dios, sino todo ciudadano que sale de su casa con la finalidad de realizar su trabajo, corriendo siempre el riesgo de ser víctima.

Se mencionaba con anterioridad que la cultura de violencia en la que vivimos ha provocado la personalización del acto violento. Comúnmente se escucha a niños y adultos comunicarse con gritos y ofensas, con conductas reactivas ante diferentes situaciones. La población se encuentra en una constatare paranoia que actúa con violencia cuando podría haber reaccionado de una manera más pacífica. Con la finalidad de explorar esta condición el segundo indicador refleja el porcentaje de personas que han realizado un acto de violencia en contra de alguien más. Obteniendo que un promedio no tan significativo si ha tenido este tipo de acciones, mientras una minoría prefiere no responder, lo que podría interpretarse como la posibilidad que si hayan realizado alguna manifestación de violencia.

³⁰ S/N Sin Respuesta

El hecho de que exista un aproximado del 30% de la muestra que ha realizado un acto violento en contra de alguien más, revela un fenómeno en desarrollo. “la culturización de la violencia”, sea como defensa, como manifestación del carácter, como un desorden de personalidad o como una manifestación del desorden social.

Otro factor que resulta de este estudio, es la baja cultura de denuncia, regularmente el ciudadano es víctima de la violencia pero no acude a las autoridades para que se de seguimiento, esto podría deberse a la falta de confianza en las entidades responsables de velar por la seguridad pública y de castigar los actos delictivos. Solamente un 36.7 % manifiesta haber reportado ante las autoridades ya sea laborales o de carácter público el haber sido víctima de una acción violenta.

Por otra parte resulta importante mencionar las reacciones o manifestaciones emocionales derivadas del haber experimentado un acto violento en su contra. Para ello se preestablecieron las posibles respuestas que presentan las personas, entre ellas la angustia, miedo, tristeza, llanto, enojo, frustración y otras que llegan a desencadenar en un desajuste emocional que puede provocar la victimización o convertirse en victimario. El siguiente cuadro enlista estas manifestaciones y resume cuales son las de mayor y menor frecuencia:

Cuadro No. 2
Manifestaciones Emocionales Y Conductuales Después De Un Acto Violento

Indicador	f
Angustia	46.7%
Miedo	50%
Tristeza	43.33%
Llanto	36.7%
Enojo	70%
Frustración	36.7%
Deseos de Venganza	33.33%
Impotencia	46.7%
Desesperación	33.33%
Ansiedad	46.7%
Desmollo	6.7%
Huida	16.7
Sensación de Persecución	33.33%
Alteración Nerviosa	57%
Desconfianza	67%
Sumisión	10%
Estado de Alerta	46.7
Depresión	40%

Según la Real Academia Española, violencia es la cualidad de violento, acción y efecto de violentar o violentarse; así mismo, es aquello que está fuera de su natural estado situación o modo, que obra con ímpetu o fuerza. De otro lado, agresión es definida como el acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño. Se entiende así que la agresión es una expresión extrema de la violencia, en la cual se atenta contra otra persona y que, además, es intencional, ya que se constituye como un acto para hacer daño. Implica sacar algo de su natural estado. (Alarcón, 1986)

Resulta interesante la comprobación de esta definición en un estudio empírico, ya que el acto de acometer en contra de alguien, definitivamente provocara un desequilibrio en el estado natural del ser humano. Ya sea que este se manifieste con determinada alteración emocional, sumando a ello un posible desorden en el estilo de vida y en las relaciones sociales de la víctima.

Es en relación a ello que se realizó la exploración de las diferentes emociones o reacciones que se manifiestan después de un acto violento. Obteniendo que un intervalo del 50 al 70 por ciento de los evaluados manifiestan que se presenta con mayor frecuencia la alteración nerviosa, enojo y mayormente la desconfianza. Estas reacciones también podrían constituirse un factor de riesgo para ser víctima de violencia, considerando que el enojo puede desencadenar en una reacción de defensa o de ataque hacia el victimario. Así mismo un estado de desconfianza podría provocar actitudes de vigilancia, de expectativa, de huida etc., que pueden poner en evidencia el temor y la vulnerabilidad a un nuevo ataque.

En un nivel también significativo se ubican las manifestaciones de Angustia, tristeza, impotencia, ansiedad, Estado de alerta y depresión, considerando que un 40 a 47 por ciento de los encuestados refieren haber manifestado estas reacciones.

Por último en los niveles más bajos, en un intervalo del 10% al 30 %, se experimentan Llanto, frustración, deseos de venganza, desesperación, sensación de persecución, Huida, sumisión, y en un bajo grado reacciones físicas como el desmayo.

En resumen esta información permite identificar algunos aspectos relacionados a los riesgos y efectos de las personas frente a la inseguridad o la violencia, permitiendo describir los efectos psicológicos experimentados por las víctimas. De ello se puede establecer que las mismas reacciones emocionales y conductuales ante un acto de violencia en contra, podría constituirse a la vez en un riesgo psicosocial de victimización o ser victimario.

Una forma de profundizar la información obtenida por las encuestas, estuvo constituida por las entrevistas. La población entrevistada considera la violencia en Guatemala como un fenómeno que cada vez se prolifera más, y el actuar de las

autoridades no logra ningún avance. Existe un alto nivel de inseguridad y desconfianza en la población que no da paso al dialogo. Teniendo muchas veces que actuar con venganza, tomando la justicia por sus propias manos.

Los actos violentos no son característicos de los adultos según las opiniones de los entrevistados, hombres y mujeres de diferentes edades han tomado la violencia como un rasgo normal en su personalidad, y son realizados de igual manera sin respetar edades o condición social.

Para los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios, este es un fenómeno que inicia en el interior de las familias guatemaltecas, quienes tienen medidas de disciplina hacia los hijos que promueve la violencia como una forma de interrelación social. Y más tarde esto se traslada a otros contextos, como el lugar de trabajo, tal es el caso de una señora que expuso que en determinada ocasión tuvo un conflicto con una compañera de trabajo, llegando al punto de discusiones que desencadenaron en que le esperara a la salida después de la jornada laboral, en compañía de otra trabajadora para procurarle una golpiza. Esto refleja una débil cultura de paz y de resolución de conflictos, y que aun al interior de los trabajos no existen mecanismos de control que minimicen las reacciones violentas y promuevan la convivencia pacífica.

Otro factor importante de mencionar es la tipificación de los actos de violencia sufridos por los trabajadores. Estos refieren se victimas del autoritarismo, humillación y llamadas de atención sin fundamento por parte de las autoridades laborales, situaciones que en ocasiones llega hasta los insultos y otras acciones más que han desencadenado en alteraciones de índole psicológica y al extremo en depresión. Por otra parte se refleja la violencia hacia la mujer, violencia intrafamiliar, señalamientos falsos, malas intenciones de otros compañeros que premeditadamente planifican algún tipo de daño hacia otros trabajadores.

De igual manera identifican los lugares internos y externos donde se corre el riesgo de asaltos o cualquier otra acción violenta. Expresan que estos lugares son: las calles y buses urbanos y extraurbanos en su traslado hacia el trabajo o en su retorno al hogar. Internamente han sucedido asaltos e intentos de violación en los ascensores y pasillos solitarios del lugar de trabajo. El impacto que cada uno de estos sucesos termina en una desestabilización laboral, económica y social, pero esencialmente sitúa a la víctima en una condición de desconfianza y autodefensa.

3.3. Análisis Cualitativo.

Hablar de la violencia, no es sencillo, pues en ello se encierran una serie de variables complejas que conducen a los actos de violencia. Es el producto de una serie de factores, características o situaciones que rodean a una persona o grupos de personas en un espacio determinado; aumentando la probabilidad de desarrollar comportamientos de agresividad o problemas de conducta.

A la luz de lo planteado, el presente análisis se deriva de la importancia para el escenario sociocultural y sociopolítico, tanto de los trabajadores del Departamento de Intendencia del Hospital General San Juan de Dios de la ciudad de Guatemala, como para toda la población en general. Ya que con el mismo se ha logrado la identificación de los factores de riesgo de la violencia tanto a nivel personal como a nivel de los distintos ambientes de interacción social. Así como los efectos que producen los actos de violencia recibidos, y los que se provocan hacia los demás.

Existen características personales que desencadenan actos de violencia tanto para sí mismo como para otras personas. Son comportamientos que forman parte de la historia de vida de cada persona y que determinan su actitud ante ciertas circunstancias. Este fenómeno se ha vuelto en algo que hasta cierto punto

se considera normal en el guatemalteco común. Se observan acciones violentas o agresivas en casi o todos los ámbitos de la vida, alterando en consecuencia el orden del entorno social. La violencia es un fenómeno interpersonal y social que afecta al bienestar y la salud de las personas y se ha convertido en un problema colectivo de primer orden. Esto vale para cualquiera de las múltiples formas que adopta.

Los guatemaltecos se enfrentan a situaciones de violencia todos los días, en todos los campos de su vida. Algunos ejemplos son el maltrato físico y psicológico producido de forma directa o indirecta, por medio de las agresiones sufridas en la calle, en los medios de transporte, parques, entre otros. Situaciones que producen efectos en la subjetividad de las personas; generando reacciones defensivas que terminan por volver en victimario a quien antes fue víctima.

Y es partiendo de esto último que se da inicio la descripción de los riesgos de la violencia social, como indicadores claves que coadyuvaran a identificar factores de prevención.

Los trabajadores del Hospital San Juan de Dios diariamente se encuentran inmersos en un contexto gobernado por la violencia en diferentes manifestaciones. Hay circunstancias relacionadas con el trabajo que se asocian de forma especial al riesgo de generar o de ser objeto de violencia.

Por ser trabajadores del área sanitaria, internamente a su lugar de trabajo se enfrentan a las agresiones verbales y algunas veces físicas de los mismos usuarios, ya sea por la ansiedad que genera las largas esperas para ser atendidos o como producto de un desequilibrio emocional provocado por el mismo estado de enfermedad o espera. Esto desencadena en una violencia de forma aleatoria, en la que muchas veces el mismo trabajador deja de ser víctima y toma la actitud de defensa y respuesta agresiva.

Para profundizar en este tema, se aplicaron técnicas de recolección de datos (Encuesta y Entrevista), que permiten un análisis cuantitativo de las variables en estudio.

3.4. Riesgos y Efectos Psicosociales identificados

Guatemala ha estado inmersa en un histórico contexto de violencia, y es precisamente esta base histórica la que determina en la actualidad la forma de ser o de comportarse de los guatemaltecos. Se tiene una herencia cultural que se manifiesta también en las formas de interrelación de los diferentes grupos sociales.

Uno de esos grupos sociales está constituido por la clase trabajadora o población económicamente activa, tal es el caso de los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios en la Ciudad de Guatemala, que han evidenciado una crisis de valores y manifestaciones de violencia, que alteran las relaciones interpersonales y laborales armoniosas y cultivan un ambiente hostil y sin enfoque de servicio público.

Freud (1979) señala que subyace en el ser humano un “instinto de destrucción, que se deriva de múltiples conflictos con determinantes, un fatalismo que obvia los determinantes históricos por los cuales se genera la violencia. Por otra parte, Ignacio Martín Baró (1989) expone el concepto de “la espiral de la violencia”, donde el acto violento lleva usualmente a otro como efecto sobre quien lo recibe y puede transmitirse a otras personas, incrementándose dicho acto tanto cualitativa como cuantitativamente.

Por ello se debe considerar el concepto de factor de riesgo de violencia, como una variable que se relaciona empíricamente con un resultado futuro de

daños o lesiones. Esto es lo que permite utilizar la valoración de los factores de riesgo como predictores de un suceso futuro. Los factores de riesgo son sucesos, estímulos, estados, etc. Identificados objetivamente. Habitualmente el reconocimiento de los mismos no requiere elevados niveles de interpretación por parte del observador que los registra. Y resulta sumamente importante identificarlos para con ello desarrollar programas psicosociales que promuevan la prevención y tratamiento de los mismos y desarrollo de una cultura de paz. La presencia de estos factores de riesgo aumentan la probabilidad de que una persona (agresora) se comporte de forma violenta, o por el contrario, una persona (víctima) sea más vulnerable o tenga más riesgo de ser objeto de la misma. Es decir, se contempla la diferencia establecida en cuanto al término “riesgo”, en cuanto a *“riesgo de producir violencia”* o *“riesgo de sufrir la violencia”*.

Los trabajadores del Hospital San Juan de Dios diariamente se encuentran inmersos en un contexto gobernado por la violencia en diferentes manifestaciones. Hay circunstancias relacionadas con el trabajo que se asocian de forma especial al riesgo de generar o de ser objeto de violencia. Por ser trabajadores del área sanitaria, internamente a su lugar de trabajo se enfrentan a las agresiones verbales y algunas veces físicas de los mismos usuarios, ya sea por la ansiedad que genera las largas esperas para ser atendidos o como producto de un desequilibrio emocional provocado por el mismo estado de enfermedad o espera. Esto desencadena en una violencia de forma aleatoria, en la que muchas veces el mismo trabajador deja de ser víctima y toma la actitud de defensa y respuesta agresiva.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- Las acciones de violencia son parte del estilo de vida de los guatemaltecos, cuyo factor generador del riesgo fundamental es el incremento de la cadena de violencia a través del paso de víctima a victimario, teniendo como efecto consecuente, la destrucción definitiva de valores personales y sociales que determinan una convivencia pacífica entre ciudadanos; el dialogo y la negociación para la resolución de los conflictos.

- Los medios de comunicación forman parte de la vida cotidiana de los guatemaltecos, la televisión, el internet, los medios escritos, auditivos etc., y mucho de su contenido violento tiene un efecto en el desarrollo de valores y en la formación de comportamientos que determinan las acciones de los seres humanos. Generando una percepción de menor alarma frente a la violencia, y que se construya la incorrecta idea de tolerancia a un contexto sumamente violento.

- Para el caso de este estudio los tipos de violencia más comunes de los que es víctima la clase trabajadora, desde sus manifestaciones mínimas son: el autoritarismo laboral, la humillación y ridiculización, difamación y acciones destructivas entre compañeros. Sumado al el riesgo de asaltos, agresiones físicas, violencia intrafamiliar.

- La alteración nerviosa, enojo, la desconfianza, la sensación de persecución, de amenaza y ansiedad, son las reacciones emocionales y efectos psicológicos que experimentan los trabajadores después de un acto violento. Lo que esencialmente desencadena una reacción psicósomática con diferentes manifestaciones. Y dentro de estas mismas se encuentra fundamentado el paso de víctima a victimario, como un mecanismo de sobrevivencia que más tarde se constituye en un rasgo de comportamiento.

- En Guatemala existen diferentes programas de gobierno en la lucha contra la violencia social y sus múltiples manifestaciones, las acciones contra el femicidio, reducción de las pandillas, combate antidrogas, incremento de oficiales de la Policía Nacional Civil, ejército de Guatemala, entre otras, todo son acciones para disminuir el índice de violencia. Sin embargo el fenómeno parece ir en aumento, y no se identifican programas que se dirijan a fortalecer y desarrollar valores de convivencia pacífica dentro de una cultura de paz en los guatemaltecos.

4.2. RECOMENDACIONES

- Es de carácter urgente que las organizaciones públicas y privadas, ONG´s, Organismos de Proyección social desarrollen entre sus estrategias de gestión, programas que promuevan la cultura de paz y el dialogo como herramienta principal para la resolución de conflictos.
- Desarrollar espacios para una atención más personalizada con intervenciones psicológicas que modifiquen los esquemas de pensamiento y desarrollen conductas sanas para la convivencia diaria en lo relativo a la familia, trabajo, sociedad etc.
- Se requiere el desarrollo de campañas educativas que promuevan una crianza de los hijos con mecanismos de control sobre los posibles efectos que tienen los medios de comunicación sobre las formas de pensar y de comportarse. Hacer conciencia de los padres de familia que ellos son los responsables principales sobre como afrontan sus hijos las influencias del medio circundante.
- Las reacciones emocionales después de un acto de violencia en la mayoría de las ocasiones se encierran en un acto de represión de las mismas, alterando psicosomáticamente y psicosocialmente a la persona, por lo que resulta importante la promoción de una cultura de denuncia que empiece a no dejar en el olvido los actos de violencia. Así como la creación de espacios de participación ciudadana y grupos dispuestos a mediar en la solución pacifica de los conflictos tanto laborales como de otra índole.
- Es importante también que al interior de los lugares de trabajo, exista una unidad de Salud Mental específica para los trabajadores, considerando que estos permanecen la mayor parte del día dentro de los mismos. Dichos espacios deben crear las condiciones necesarias para la expresión y tratamiento de las alteraciones emocionales que la violencia produce en sus víctimas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, R. (1986). *Psicología, pobreza y subdesarrollo*. Lima: Instituto de Investigación y Desarrollo de la Educación. 153 Pp.
- Andrés-Pueyo, A. (2007). La predicción de la violencia. *Papeles del Psicólogo*, 512 PP.
- Beck, Ulrich. (1998). *La Sociedad del Riesgo*. Barcelona. Paidós. Belfrage, H., G. Fransson, estudio prospectivo en dos centros penitenciarios de máxima seguridad. "Journal of Psiquiatría Forense, 175 Pp.
- CIIDH- Centro Internacional de Investigaciones en Derechos Humanos, *Violencia en Guatemala, Factores de Origen, Formas de Manifestación y Posibles Soluciones* (2006), pág. 17 Pp.
- Freire, Paulo. (2005). *Pedagogía del oprimido* (55.a ed.) México: Siglo XXI. Edición original, 1970, 245 Pp.
- Freire, Paulo. (1972). *La educación como práctica de la libertad*. México: Siglo XXI, 221 Pp.
- GALDUNG, Johan, Tipología de la Violencia. En, *La Violencia y sus Causas*, Francia, Editorial de la UNESCO, 1981. Pág. 193
- Hernandez Sampieri, Roberto, (2007, Julio) *Metodología de la Investigación. Análisis de Datos*, Cuarta Edición, Mc Graw Hill, México. Pp.850
- León J. Warshaw, *Violencia en el Lugar de Trabajo*, Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Organización Internacional del Trabajo –OIT- 1052 Pp.

- Mayorga Zaragoza, Federico. “Cultura de Paz y Gestión de Conflictos”. Ediciones UNESCO. Vicenc Fisas Icaria Editorial, S.A. s/p. s/f. Pág. 25
- Martín-Baró, Ignacio. (2003). *Poder, ideología y violencia*. Madrid: Trotta. 392. Pp.
- Martín-Baró, Ignacio. (1989). *Sistema, grupo y poder. Psicología social desde Centroamérica II* (2.ª ed.). San Salvador: Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA). 415 Pp.
- Myers, D. *Psicología Social* (2003). (15.ª ed.). New York: McGraw-Hill. 462 pp.
- Moreno, F. (2001). *Un modelo teórico para el estudio de la violencia*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, (UCM).185 Pp.
- Ortiz Perry, B. D. (1997). Factores en el "ciclo de violencia". En Osofsky J. (ed.), *Los niños, los jóvenes y la violencia: La búsqueda de soluciones*. New York: Guilford Press. 286 Pp.
- Ortiz, P. (1997). *La formación de la personalidad*. Lima: Colegio de Doctores en Educación. 259 Pp.

ANEXOS

3. Considera usted que como trabajador se encuentra en condición de riesgo de la violencia en sus diferentes manifestaciones.

Si () No ()

Porque? _____

4. Ha provocado usted un acto de violencia en alguna situación? Si ()

No () Explique

5. De qué manera a impactado un acto de violencia su vida..

6. De qué manera, contribuiría usted a minimizar cualquier acto de violencia dentro de su comunidad, Familia y Lugar de Trabajo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Riesgos y Efectos Psicosociales que produce la Violencia Social

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo, recopilar la opinión personal en relación a los riesgos y efectos psicosociales de la violencia Social en Guatemala, partiendo de la condición laboral de los guatemaltecos.

Marque con una X en las columnas Si o No, de acuerdo a su propia percepción.

indicador	Si	No
1. Ha sido usted victima de la violencia		
2. Ha realizado usted un acto violencia hacia alguien		
3. Ha sufrido algún tipo de agresión en su lugar de trabajo		
4. Ha denunciado a las autoridades correspondientes algún acto de violencia		
5. Cuál de las siguientes manifestaciones emocionales y conductuales ha experimentado después de un acto violento:		
Angustia		
Miedo		
Tristeza		
Llanto		
Enojo		
Frustración		
Deseos de Venganza		
Impotencia		
Desesperación		
Ansiedad		
Desmallo		
Huida		
Sensación de persecución		
Alteración Nerviosa		
Desconfianza		
Sumisión		
Estado de Alerta		
Depresión		
6. Cuál de las siguientes elementos considera usted que podrían ponerle en riesgo de ser víctima de un acto de violencia		

Gracias por su colaboración